BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat sebanyak 6 atribut yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan hasil peta kuadaran perhitungan *Service Performance*, yaitu:
    1. Kelengkapan obat-obatan, salah satu atribut *tangibles* yang memiliki kinerja rendah
    2. Kesediaan dokter sesuai jadwal praktek, salah satu atribut *reliability* yang memiliki kinerja rendah
    3. Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit, salah satu atribut *reliability* yang memiliki kinerja rendah
    4. Waktu menunggu antrian yang tidak lama, salah satu atribut *reliability* yang memiliki kinerja rendah
    5. Jaminan ketepatan waktu pelayanan, salah satu atribut *assurance* yang memiliki kinerja rendah
    6. Jaminan ketertiban antrian, salah satu atribut *assurance* yang memiliki kinerja rendah
2. Usulan utama prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada adalah mendesain *database* form menggunakan *Microsoft Access* yang berkaitan dengan sistem informasi data pasien.

6.2 Saran

Dari penelitian ini didapatkan rekomendasi atau saran untuk pihak penyedia jasa maupun penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Pihak Penyedia Jasa (Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada)

   Saran yang diberikan pada pihak penyedia jasa antara lain sebagai berikut :

   A. Pihak penyedia jasa sebaiknya melakukan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil urutan prioritas usulan perbaikan dengan *Service Performance* . Pengidentifikasian penyebab masalah dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas tahapan proses , lebih memperhatikan akar penyebab permasalahan yang memiliki resiko tertinggi menimbulkan keluhan dan tetap memperhatikan penyebab lainnya.

   B. Untuk memudahkan pasien selaku konsumen dalam mendapatkan pelayanan, maka pihak Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada sebaiknya memaksimalkan fungsi *database* menggunakan *software* secara optimal.

   C. Melakukan pengukuran kepuasan pelayanan di Rumah Sakit secara berkala.

2. Penelitian Selanjutnya

   Saran yang diberikan pada penelitian selanjutnya antara lain sebagai berikut :

   a. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan mengambil responden dari perspektif karyawan, sehingga ada perbandingan tentang apa yang dirasakan pasien dengan apa yang telah dilakukan karyawan. Hal ini dimaksudkan agar rekomendasi perbaikan lebih tepat.

   b. Dalam mendesain usulan *database* sebaiknya menggunakan *software* yang dapet diakses secara *online,* kaena akan lebih mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran pelayanan.