

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa *Servqual and Lean Sigma* yang telah dilakukan, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kinerja pelayanan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen
 - a. Dimensi *Tangible* mempunyai nilai kepentingan sebesar 4,40, nilai kepuasan sebesar 3,36 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,49.
 - b. Dimensi *Reliability* mempunyai nilai kepentingan sebesar 4,32, nilai kepuasan sebesar 3,51 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,66.
 - c. Dimensi *Responsiveness* mempunyai nilai kepentingan sebesar 4,44, nilai kepuasan sebesar 3,66 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,87.
 - d. Dimensi *Assurance* mempunyai nilai kepentingan sebesar 4,44, nilai kepuasan sebesar 3,47 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,61.
 - e. Dimensi *Emphaty* mempunyai nilai kepentingan sebesar 4,46, nilai kepuasan sebesar 3,54 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,70.
2. Atribut-atribut pelayanan yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya
 - a. Atribut *Tangible* pada nomor 4 yaitu Tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya dimana memiliki tingkat kepentingan 4,38, tingkat kinerja 3,15 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,30.

- b. Atribut *Assurance* pada nomor 2 yaitu Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit dimana memiliki tingkat kepentingan 4,32, tingkat kinerja 3,29 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,42.
 - c. Atribut *Tangible* pada nomor 5 yaitu Tersedianya tempat parkir dimana memiliki tingkat kepentingan 4,33, tingkat kinerja 3,29 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,42
 - d. Atribut *Tangible* pada nomor 3 yaitu tersedianya ambulance dimana memiliki tingkat kepentingan 4,58, tingkat kinerja 3,30 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,43
 - e. Atribut *Emphaty* pada nomor 2 yaitu Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan dimana memiliki tingkat kepentingan 4,49, tingkat kinerja 3,33 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,46.
3. Alternatif rekomendasi perbaikan yang lebih diutamakan adalah:
- Mengganti tempat duduk yang ada di ruang tunggu rumah sakit tersebut dengan yang lebih nyaman, minimal sandaran dan alas dari tempat duduk tersebut berbahan yg lembut sebagai contoh, busa, spoon dll
 - Memperluas area ruang tunggu
 - Jika *space area* ruang tunggu tidak dapat diperluas, maka sebaiknya pihak rumah sakit Menata ulang kembali dengan cara memindahkan ruang – ruang yang ada didekat ruang tunggu
 - Pihak Rumah Sakit sebaiknya mendirikan pagar dimana untuk melindungi dari orang – orang yang tidak berkepentingan di rumah sakit tersebut
 - Pihak rumah sakit sebaiknya menambah security untuk menjaga lingkungan rumah sakit
 - Memperluas Area parkir

- Memindahkan lokasi parkir ke dekat bangunan utama
- Membeli mobil ambulance baru atau pun yang *second*
- Melakukan peremajaan mobil ambulan dan melakukan service rutin guna memperlancar pekerjaan yang menggunakan ambulance tersebut
- Memberikan pelatihan yang berhubungan dengan keterampilan berkomunikasi dalam melayani pelanggan.

6.2 Saran

Pada bagian ini, ada beberapa hal yang ingin saya sarankan kepada pihak Rumah sakit PKU Muhammadiyah Pakem sleman, yaitu sebagai berikut :

1. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Pakem sleman diharapkan menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa kesehatannya.
2. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Pakem sleman diharapkan selalu melakukan pengukuran tingkat sigma untuk mengetahui sejauh mana hasil pelayanan jasa kesehatan yang telah diberikan dan untuk mengukur seberapa jauh kesalahan yang diperbuat dalam melakukan pelayanan kemudian memperbaikinya menjadi lebih baik.