

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Nur Hidayah, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kualitas pelayanan sudah dapat memuaskan harapan pasien. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata nilai *Gap* positif yaitu sebesar 0.082 dengan nilai rata-rata kualitas (Q) yang sudah lebih dari 1 (>1) yaitu sebesar 1,021.
2. Terdapat 12 atribut yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitasnya berdasarkan perhitungan metode *Fuzzy Servqual* dan didukung dengan diagram Kartesius. Atribut yang harus diprioritaskan adalah sebagai berikut :
 - a. Kebersihan kamar mandi
 - b. Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien.
 - c. Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat.
 - d. Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit.
 - e. Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien.
 - f. Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit.
 - g. Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu.
 - h. Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien.

- i. Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien.
- j. Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien .
- k. Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh .
- l. Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien.

6.2 Saran

1. Pihak rumah sakit harus memberikan pelatihan kepada pegawai tentang etos kerja dan bagaimana pelayanan yang baik.
2. Menambah loket mandiri untuk pengambilan formulir sehingga akan mempermudah pekerjaan pasien dan mempercepat proses awal administrasi.
3. Membuat nomor darurat sebagai sarana bagi pasien untuk mempermudah dan mempercepat akses kepada Rumah Sakit Nur Hidayah.
4. Mengadakan forum *group discussion* secara rutin yang dihadiri oleh manajemen rumah sakit, para dokter, dan petugas lainnya dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan.
5. Perlunya pengukuran kualitas layanan secara periodik dan berkesinambungan agar selalu dapat melihat perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang ada sehingga kepuasan konsumen tetap terjaga dari waktu ke waktu untuk menghadapi dunia jasa kesehatan yang semakin maju.