

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan masalah digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah disebutkan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan RS. Asri Medical Center jika dilihat dari sisi kinerja dan kepentingan konsumen dan dimensi pelayanan apa saja yang memerlukan perbaikan. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Indeks Kepuasan Konsumen, diperoleh nilai sebesar 79,8% dan indeks tersebut berada pada interval 68 – 83, maka dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen RS. Asri Medical Center Yogyakarta dalam kategori puas. Dengan demikian, tingkat kesesuaian antara kepentingan atau harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dari RS. Asri Medical Center Yogyakarta berdasarkan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti langsung, jasa inti medis, dan profesionalisme secara keseluruhan juga sudah cukup sesuai. Hal ini menunjukkan tingkat kinerja sudah sesuai dengan tingkat kepentingan dan secara keseluruhan harapan responden akan kualitas pelayanan yang diberikan RS. Asri Medical Center Yogyakarta sudah terpenuhi.

2. Berdasarkan Diagram Kartesius, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dan jasa inti medis merupakan hal yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dimensi kehandalan dan profesionalisme sudah cukup baik sehingga pihak rumah sakit hanya perlu mempertahankannya saja. Selanjutnya pada dimensi kehandalan dianggap kurang penting bagi konsumen namun akan lebih baik jika pihak rumah sakit tidak menganggap dimensi tersebut tidak penting karena bisa saja harapan konsumen dapat berubah. Dimensi yang berada di kuadran 4 adalah dimensi bukti langsung. Dimensi ini cenderung membuat pihak rumah sakit melakukan pemborosan karena dianggap tidak penting bagi konsumen namun perusahaan terus meningkatkan kinerjanya secara berlebihan.

## **5.2. Saran**

Saran – saran yang dapat penulis sampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah mempertahankan atribut – atribut kualitas pelayanan yang saat ini sudah sesuai dengan harapan konsumen, dengan cara melakukan upaya perbaikan terus – menerus akan hal – hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

1. Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, perlu adanya peningkatan kinerja terhadap atribut – atribut yang dirasakan masih kurang bagi harapan konsumen. Misalnya dengan memberikan meningkatkan keterampilan para perawat dalam melayani pasiennya, diagnosa penyakit yang jelas kepada

konsumen, ketepatan waktu pelayanan dan meningkatkan kesiapan perawat dan dokter untuk melayani pasien.

2. Rumah sakit melakukan perbaikan terhadap dimensi daya tanggap dan jasa inti medis yang dirasa masih sangat kurang.

Selain itu jika dilihat dari atributnya, terdapat enam atribut yang perlu menjadi prioritas utama. Seperti : keterampilan perawat yang masih kurang, unit gawat darurat yang masih kurang tanggap dalam melayani pasien darurat, lebih memperhatikan kesiapan perawat dan dokter dalam melayani pasien, ketepatan waktu dalam melayani pasien, alat pendukung medis yang masih kurang, dan ketepatan diagnosa yang diberikan dokter kepada pasien.

Pada dimensi kehandalan dan profesionalisme perlu dipertahankan karena kinerja rumah sakit sudah cukup baik dan pasien menganggap atribut yang ada pada dimensi cukup penting. Atribut – atribut tersebut adalah : prosedur administrasi yang tidak berbelit – belit, perawat juga memperhatikan keluhan pasien, kesiapan dokter dalam melayani pasien dalam keadaan apapun, rasa aman saat berobat, kemampuan dokter dalam melayani pasiennya, ketepatan dokter dalam memberikan diagnosa, dokter dan perawat yang berpengalaman, ketelitian dokter dan perawat, dan dokter – dokter di RS. AMC Yogyakarta telah ahli dalam bidangnya masing – masing.

Beberapa atribut juga dinilai berlebihan oleh para pengunjung rumah sakit dan sebaiknya tidak perlu menjadi prioritas rumah sakit dan tidak perlu ditingkatkan. Seperti : keramahan karyawan rumah sakit, kenyamanan

pasien, informasi tentang penyakit yang diderita pasien, kemampuan dokter dalam berkomunikasi, dan tidak melihat status dalam melayani pasien. Jika dilihat berdasarkan dimensinya, dimensi yang tidak perlu menjadi prioritas utama yaitu jaminan dan perhatian.

