

BAB VI

PENUTUP

Bab enam menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa kesimpulan yang didapatkan yakni sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan rawat inap dan rawat jalan yang diberikan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau setelah melakukan metode *service quality* menunjukkan bahwa nilai *gap* secara keseluruhan masih dibawah harapan pasien. Dimana pada rawat inap *gap* terbesar didapatkan pada dimensi *reliability* yang memuat atribut mengenai prosedur pelayanan yang cepat dan mudah dengan nilai sebesar -0,520. Sedangkan nilai *Gap* terkecil didapatkan pada dimensi *tangibles* yang memuat atribut mengenai petugas rumah sakit berpenampilan rapi dan sopan dengan nilai sebesar -0,100. Pelayanan rawat jalan *gap* terbesar didapatkan pada dimensi *reliability* yang memuat atribut mengenai pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dengan nilai sebesar -0,380. Sedangkan nilai *Gap* terkecil didapatkan pada dimensi *tangibles* yang memuat atribut mengenai petugas rumah sakit berpenampilan rapi dan sopan dengan nilai sebesar -0,070.
2. Atribut layanan yang menjadi prioritas rumah sakit untuk ditingkatkan didapat berdasarkan diagram kartesius yang terdapat pada kuadran kedua. Pada layanan rawat inap terdapat empat atribut yakni atribut RY2 mengenai prosedur pelayanan yang cepat dan mudah, TA4 mengenai panduan layanan yang menarik secara visual, RS3 mengenai tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien, dan A3 mengenai tenaga kesehatan

memberikan sikap sopan kepada pasien. Pada layanan rawat jalan terdapat tiga atribut yakni atribut E2 mengenai tenaga kesehatan memiliki jam operasional yang nyaman, RY3 mengenai pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, RS3 mengenai tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.

3. Usulan perbaikan diberikan berdasarkan matriks HoQ yang menghasilkan empat *technical response* pada layanan rawat inap dan juga rawat jalan. Hasil penilaian dari tertinggi hingga terendah pada rawat inap yakni melakukan pelatihan *service excellent* kepada tenaga kesehatan, melakukan pelatihan komunikasi interpersonal kepada tenaga kesehatan, pembuatan SPO mengenai pelayanan rawat inap, dan perancangan panduan pelayanan kepada pasien. Sedangkan bobot penilaian dari tertinggi hingga terendah pada rawat jalan yakni Evaluasi berkala setiap sebulan sekali terhadap seluruh staff dan tenaga kesehatan rumah sakit dengan memberikan penilaian berupa *form.*, melakukan pelatihan *service excellent* kepada tenaga kesehatan, memberikan surat peringatan kepada staff dan tenaga kesehatan yang tidak tepat waktu, dan pembuatan pamflet mengenai pendaftaran rawat jalan menggunakan aplikasi MIRAI yang akan disebar di rumah sakit.

6.2 Saran

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yakni sebagai berikut.

1. Melakukan implementasi usulan perbaikan yang telah diberikan oleh peneliti agar usulan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pasien RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti dari sudut pandang yang berbeda untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.