

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran hasil Penelitian

#### 1.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan rancangan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan RS UNAND adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan di RS UNAND belum memuaskan pasien karena variabel kebutuhan memiliki nilai negatif, dimana nilai harapan lebih tinggi dari nilai persepsi pasien (persepsi < harapan). Nilai *gap* terbesar adalah pada dimensi *tangibles* dengan nilai -0.012
2. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan kesehatan Model *Kano* diprioritaskan pada kategori *must be*, dan *one dimensional* serta usulan rancangan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS UNAND dirancang untuk meningkatkan produktivitas rumah sakit yaitu Pemberian informasi yang jelas kepada pasien dilakukan dengan baik. Tim medis dan staf menerima serta memberikan pelayanan yang memuaskan dengan nilai *gap* -0.012, Tim medis dan staf siap membantu apabila ada masalah yang dihadapi oleh pasien. Dengan nilai *gap* -0,008 dan atribut Layanan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan nilai *gap* -0,09

#### 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Melakukan implementasi usulan perbaikan yang telah dibuat agar dapat dilihat keefektifannya.
2. Perlunya pengukuran kualitas layanan agar selalu dapat melihat perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ada sehingga kepuasan konsumen tetap terjaga dari waktu ke waktu.