

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir yang berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk penelitian berikutnya.

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung saat ini masih memiliki kekurangan. Dari 35 indikator yang digunakan, 26 indikator memiliki nilai *gap* negatif sedangkan hanya 9 indikator memiliki nilai *gap* positif. Hal ini menandakan kualitas pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi ekspektasi pasien.
2. Indikator pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah indikator pelayanan yang berada pada kuadran A hasil pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Indikator tersebut antara lain TA3 (Fasilitas kamar mandi bersih, layak, dan nyaman), RY2 (Prosedur pelayanan administrasi memudahkan bagi pihak pasien), RS3 (Petugas kebersihan cepat tanggap dalam merespon keluhan pasien mengenai kebersihan rumah sakit), E1 (Dokter memberikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien), dan E2 (Perawat memberikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien)
3. Rekomendasi perbaikan yang diberikan berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *House of Quality* (HOQ) terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung, antara lain : Meningkatkan dan

melaksanakan kontrol kualitas kebersihan toilet rumah sakit, memberikan sosialisasi berkala terkait prosedur pelayanan administrasi, meningkatkan komunikasi interpersonal dengan pasien instalasi rawat inap, Melaksanakan program diklat petugas *cleaning service* secara berkala, melaksanakan program *outsourcing* yang bertanggungjawab terhadap kebersihan rumah sakit, melaksanakan program diklat manajemen administrasi rumah sakit secara berkala, dan penambahan tenaga kerja medis.

6.2 Saran

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan hingga ke tahap implementasi terkait usulan perbaikan yang diberikan.
2. Diharapkan pihak RSUD Lubuk Basung dapat melakukan evaluasi dan menerapkan usulan perbaikan pada indikator prioritas berdasarkan penelitian ini.

