

## BAB V

### PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh pada penelitian yang telah dilakukan.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan Klinik Xdiukur menggunakan metode healthqual. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan didapatkan bahwa semua gap pada atribut pengukuran bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan klinik belum dapat memenuhi harapan pasien.
2. Penentuan atribut prioritas perbaikan dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Indikator yang berada pada kuadran I pada diagram kartesius IPA merupakan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut prioritas perbaikan yang didapatkan, yaitu memberikan informasi efek samping obat (EF5), tingkat kenyamanan fasilitas (T4), waktu tunggu sebelum melakukan konsultasi (T4), kebersihan lingkungan secara keseluruhan (T1), tingkat aksesibilitas fasilitas (T5), dan penampilan staf saat melakukan pelayanan (T3).
3. Usulan perbaikan dirancang menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Usulan perbaikan dirancang sebanyak 13 usulan, terdiri atas menyediakan kotak survei kepuasan layanan, memperbaiki tata letak ruang tunggu, merancang SOP aksesibilitas, membuat *checklist* harian kebersihan, menentukan template wajib mengenai penjelasan informasi obat, menambah fasilitas ruang tunggu berupa kipas angin, *follow up* jadwal pelayanan kepada dokter, penambahan karyawan pada meja pendaftaran, penggunaan *nametag*

untuk setiap karyawan, merancang pamflet untuk melakukan *appointment* layanan, menyediakan nomor antrian fisik pada setiap pelayanan, membuat sop pakaian kerja, dan meningkatkan kontrol kebersihan klinik. Rancangan usulan perbaikan disertai dengan perhitungan estimasi biaya implementasinya.

## 5.2 Saran

Berikut saran yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan.

1. Penelitian dilakukan hingga tahap implementasi rancangan usulan perbaikan kualitas pelayanan
2. Klinik Xmelakukan evaluasi dari hasil implementasi yang telah dilakukan.

