

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran kualitas pelayanan di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori *gap* negatif, yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan orang tua pasien. Selanjutnya, hasil analisis pada dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi juga berada pada kategori *gap* negatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *empathy* memiliki *gap* paling kecil dari dimensi lainnya, yang menggambarkan bahwa aspek perhatian, sikap ramah, serta kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien dan orang tua telah dirasakan dengan relatif baik. Dimensi *assurance* berada pada urutan berikutnya, yang menunjukkan bahwa rasa aman, kesopanan, serta kepercayaan terhadap kompetensi tenaga kesehatan telah terbentuk, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan. Dimensi *tangibles* menunjukkan masih adanya kesenjangan pada aspek fasilitas fisik, kelengkapan sarana prasarana, serta tampilan ruangan dalam mendukung proses pelayanan. Dimensi *reliability* menunjukkan kesenjangan yang relatif lebih besar dan berada pada tingkat yang berdekatan dengan dimensi *responsiveness*, yang mencerminkan masih adanya tantangan pada aspek konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, serta kecepatan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien. Secara keseluruhan, hasil

penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru masih memerlukan perhatian pada aspek operasional pelayanan, meskipun aspek hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien telah menunjukkan kecenderungan yang relatif lebih baik.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Metodologis

1. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang hanya menggambarkan kondisi kualitas pelayanan pada satu waktu pengukuran. Hal tersebut belum memungkinkan peneliti untuk menilai sejauh mana upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit serta efektivitas upaya tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk peneliti selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau kuasi eksperimen. Desain ini memungkinkan peneliti membandingkan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah dilakukan intervensi atau program perbaikan tertentu. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai dampak upaya perbaikan rumah sakit terhadap kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
2. Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL sehingga pengukuran masih berfokus pada gambaran kualitas pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, untuk

peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan mengaitkan kualitas pelayanan (SERVQUAL) dengan variabel lainnya, seperti persepsi manajemen mutu (*Quality Management Perception*), penerapan *Total Quality Management* (TQM), atau variabel organisasi yang berpotensi mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian tidak hanya menggambarkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjelaskan faktor-faktor yang berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

5.2.2 Saran Praktis

1. Bagi Poli Tumbuh Kembang Anak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Poli Tumbuh Kembang Anak masih perlu ditingkatkan agar lebih konsisten dan sesuai dengan harapan orang tua pasien. Oleh karena itu, pihak rumah sakit disarankan untuk melakukan evaluasi dan penataan ulang alur pelayanan, termasuk pengelolaan jadwal dan waktu tunggu pasien. Selain itu, rumah sakit dapat memanfaatkan sistem pendukung pelayanan, seperti sistem antrean digital dan penyediaan informasi layanan yang mudah diakses oleh orang tua pasien. Rumah sakit juga disarankan untuk menyelenggarakan program peningkatan mutu pelayanan secara berkala sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di poli tumbuh kembang anak.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan di Poli Tumbuh Kembang Anak diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi yang tidak hanya dari sisi klinis, tetapi juga dari sisi pelayanan. Oleh karena itu, tenaga kesehatan disarankan untuk mengikuti pelatihan yang berfokus pada peningkatan *soft skill*, seperti keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan kemampuan menyampaikan informasi secara jelas kepada orang tua pasien. Peningkatan *soft skill* ini diharapkan dapat mendukung tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang lebih tanggap, terstruktur, dan profesional, sehingga interaksi dengan orang tua pasien menjadi lebih efektif dan proses pelayanan berjalan lebih optimal

