

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari 150 responden yang menjawab terhadap kualitas layanan dan kepuasan disimpulkan sebagai berikut :

##### 1. Dimensi Tangible

- Masih banyak responden yang menjawab kualitas layanan peralatan yang digunakan dinilai masih kurang memadai dengan tingkat kepuasan masih rendah
- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan kebersihan ruangan poliklinik dinilai baik dengan tingkat kepuasan cukup
- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan penampilan staff para medis dinilai baik dengan tingkat kepuasan tinggi

##### 2. Dimensi Reliability

- Masih banyak responden yang menjawab kualitas layanan ketepatan waktu pelayanan dinilai kurang baik dengan tingkat kepuasan rendah.
- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan ketepatan pemeriksaan dinilai baik dengan tingkat kepuasan cukup.
- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan keakuratan data pasien dinilai baik dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

### 3. Dimensi Responsiveness

- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan informasi jadwal dokter cenderung dinilai baik dengan tingkat kepuasan masih rendah.
- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan dengan segera dinilai baik dengan tingkat kepuasan masih rendah.
- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan kesediaan membantu pasien dinilai baik dengan tingkat kepuasan tinggi.

### 4. Dimensi Assurance

- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan dalam menumbuhkan rasa percaya pada diri pasien dinilai baik dengan tingkat kepuasan cenderung rendah.
- Masih banyak responden menjawab kualitas layanan yang ramah dan sopan dinilai kurang baik dengan tingkat kepuasan rendah.
- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan pengetahuan dokter dalam menyelesaikan pertanyaan pasien dinilai baik dengan tingkat kepuasan tinggi.

### 5. Dimensi Empathy

- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan jadwal periksa dinilai baik dengan tingkat kepuasan cenderung rendah.
- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan perhatian poliklinik UKM akan kebutuhan khusus pasien cenderung dinilai baik dengan tingkat kepuasan cenderung rendah.

- Pada umumnya, responden menjawab kualitas layanan perhatian secara individu dinilai kurang baik dengan tingkat kepuasan masih rendah

## **5.2 Saran**

- Perlunya perhatian secara khusus untuk dilakukan peningkatan layanan dari pihak penyedia jasa poliklinik antara lain :
  1. Dimensi Tangible  
Tentang peralatan yang digunakan dengan lebih lengkap dan modern.
  2. Dimensi Reliability  
Tentang ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang tersedia.
  3. Dimensi Assurance  
Tentang pelayanan yang ramah dan sopan khususnya untuk karyawan front-line.
  4. Dimensi Empathy  
Tentang perhatian secara individu dari pihak penyedia jasa lebih ditingkatkan.
- Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut secara spesifik membahas kualitas layanan karyawan administrasi dan kualitas layanan dokter.

## **5.3 Kelemahan Penelitian**

- Hasil dari kuesioner belum tentu mencerminkan kondisi sesungguhnya karena tergantung dari keseriusan responden dalam menjawab

pertanyaan. Hal ini mungkin disebabkan masalah keterbatasan waktu mengisi kuesioner.

- Layanan poliklinik yang dinilai adalah secara umum dan tidak spesifik. Misalnya dimensi tangible yang dilihat dari pelayanan dokter dan pelayanan karyawan akan dinilai secara bersamaan oleh responden sehingga ada kemungkinan pelayanan dokternya ramah, sedangkan pelayanan karyawannya kurang baik., tetapi disimpulkan secara keseluruhan oleh responden menjadi kurang baik dan demikian pula sebaliknya.