

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah :
 - Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat (=2)

Faktor ini terdapat pada kuadran A.

2. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun faktor-faktor tersebut adalah :

- Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit (= 4)
- Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien (= 5)
- Dokter memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti (= 6)
- Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan (= 7)
- Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit (= 8)
- Keterampilan dokter dalam bekerja (= 9)

- Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien (= 12)
- Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (= 15)

3. Kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan.

Faktor-faktor itu adalah :

- Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat (= 1)
- Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (= 11)
- Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya (= 13)
- Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain (= 14)
- Penataan eksterior dan interior ruangan (= 16)
- Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai (= 17)
- Kerapian dan kebersihan penampilan dokter (= 18)

4. Kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan.

Faktor-faktor tersebut adalah :

- Jadwal pelayanan Klinik dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan, istirahat) (= 3)
- Pelayanan yang sopan dan ramah (= 10)

Dengan kesimpulan yang terdapat di atas, maka bisa disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan kualitas jasa Klinik Mulia sudah cukup baik dengan rata-rata nilai 4.35
2. Dengan rata-rata nilai 4.67 dan data kuesioner yang ada, maka konsumen sudah cukup puas dengan kinerja pelayanan Klinik Mulia. Hal ini terlihat dengan banyaknya data pada kuadran 2 dan 3.
3. Tingkat kualitas pelayanan Klinik Mulia sudah cukup baik dan konsumen sudah cukup terpuaskan dengan hasil yang terlihat pada diagram kartesius lebih cenderung pada kuadran 2 dan 3 yaitu kualitas pelayanan yang sudah baik dan tinggal dipertahankan saja dan konsumen sudah merasa puas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu :

1. Hendaknya Klinik Mulia lebih meningkatkan lagi kinerja dalam hal Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, seperti dengan penambahan tenaga kerja dokter spesialis atau dengan penambahan space ruang tunggu dan prosedur yang cepat sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu, karena dengan begitu konsumen akan merasa lebih puas dan akan lebih senang lagi dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan Klinik Mulia.

2. Hendaknya Klinik Mulia mempertahankan hal-hal yang sudah baik dan sudah disenangi oleh para konsumen seperti prosedur penerimaan pasien yang sudah cukup baik, atau pun dengan penambahan kualitas seperti kelengkapan obat-obatan atau dengan renovasi ruangan dan peralatan yang ada, juga dengan penambahan kualitas lainnya yang sudah terlaksana dengan baik saat ini agar konsumen lebih loyal nantinya terhadap Klinik Mulia dan selalu menggunakan jasa pelayanan kesehatan Klinik Mulia
3. Hendaknya Klinik Mulia lebih memperhatikan keluhan-keluhan yang datang dari konsumen walaupun hal-hal tersebut bisa dikatakan kurang penting, seperti misalnya tentang eksterior dan interior ruangan, karena hal seperti itu juga bisa menimbulkan atau mempengaruhi suasana hati para konsumen yang datang untuk berobat.