

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah posisi *stakeholder engagement* dari empat kelompok *stakeholder* yang terdiri dari penanggung jawab (*owners*), karyawan (*employees*), pasien (*consumers*) dan organisasi masyarakat (*local community organizations*) dengan klinik KITA berada pada segmen *Responsibility*, tetapi dengan posisi yang masing-masing berbeda. Besaran keterlibatan *stakeholder* paling tinggi dimiliki kelompok karyawan, sedangkan kelompok pasien berada di posisi ke dua, penanggung jawab dan organisasi masyarakat berada di posisi ke tiga dan ke empat. Besaran tanggung jawab yang diberikan manajemen sama besar kepada masing-masing kelompok *stakeholder*.

Kelompok pemilik yang terdiri dari penanggung jawab klinik KITA berusaha untuk memberikan tanggung jawab yang terbaik, namun tidak dapat memberikan *engagement* yang tinggi dikarenakan status penanggung jawab yang bekerja paruh waktu di klinik KITA dan pernyataan responden AW yang masih merasa belum memberikan pengelolaan yang terbaik terhadap klinik.

Besaran keterlibatan kelompok pegawai yang tinggi berbanding lurus dengan tanggung jawab klinik KITA terhadap pegawai. Hal ini terlihat dari keinginan masing-masing pegawai untuk berkontribusi lebih mendalam di klinik, dengan ide-ide yang secara langsung atau tidak langsung memperbaiki kinerja klinik dan *attitude* pegawai yang tidak sungkan untuk membantu sesama rekan pegawai. Klinik KITA membalas

keterlibatan pegawai yang tinggi dengan tanggung jawab perusahaan yang baik, seperti yang terlihat pada responden MT. Pernyataan responden MT yang merasa lebih diperhatikan saat masa kehamilan dan rasa nyaman responden AB selama bekerja di klinik KITa menunjukkan besaran tanggung jawab klinik KITa terhadap para pegawai.

Kelompok konsumen mendapatkan tanggung jawab dari klinik KITa yang tinggi, dikarenakan visi dan misi klinik KITa yang berfokus terhadap kesehatan masyarakat sekitar. Keterlibatan konsumen terhadap klinik sudah mengarah ke pada arah yang baik, seperti inisiatif konsumen dalam pengamanan dan tata parkir klinik KITa, namun klinik KITa belum memiliki inisiatif untuk memanggil perwakilan konsumen pada rapat bulanan klinik KITa. Manajemen klinik masih mengandalkan masukan konsumen melalui kotak suara, atau perbincangan antar konsumen dan karyawan klinik KITa.

Kelompok organisasi masyarakat memiliki besaran keterlibatan paling kecil diantara ke empat kelompok *stakeholder*, namun masih mendapatkan tanggung jawab yang tinggi dari klinik KITa. Responden MH merasa bahwa besar keterlibatan organisasi masyarakat tidak boleh melebihi dari besaran yang diberikan saat ini, atau akan mengganggu kinerja klinik KITa. Sama seperti kelompok konsumen, klinik KITa masih belum memanggil perwakilan kelompok organisasi dalam rapat bulanan klinik KITa.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

### **6.2.1 Saran Akademik**

Bedasarkan hasil penelitian, klinik KITa disarankan mengikutsertakan perwakilan pasien dan organisasi masyarakat dalam rapat bulanan klinik, untuk memberikan tingkatan keterlibatan yang lebih tinggi antara *stakeholder* dengan klinik KITa. Dengan segera direalisasikan nya divisi kesehatan gigi, klinik KITa dapat lebih baik dalam memenuhi visi misi klinik yang berfokus terhadap pelayanan masyarakat.

### **6.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai patokan dan masukan untuk penelitian selanjutnya, dan dapat menggunakan topik dengan tema yang serupa, namun diperlukan dukungan data yang lebih menyeluruh untuk dapat memberikan analisis yang lebih baik. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan analisa dari segi keuangan klinik, sehingga besaran performa klinik dapat diukur dalam *cashflow*.