

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini.

##### **6.1.1. Kesimpulan Faktor Penting Dalam Pemilihan Badan Pelayanan Kesehatan**

Dari hasil wawancara, maka diperoleh faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih suatu badan pelayanan kesehatan yaitu sebagai berikut :

- Jumlah dokter dan asisten yang tersedia cukup untuk melayani konsumen, dan selalu siap melayani konsumen selama jam praktek.
- Dokter dan asisten akurat dalam mendiagnosis penyakit pasien.
- Ketelitian dokter dan asisten dalam memeriksa pasien.
- Ketepatan dokter dalam memberikan resep obat.
- Dokter dapat dipercaya untuk menyembuhkan penyakit pasien.
- Kelengkapan dan kebersihan peralatan medis yang digunakan.
- Dokter dan asisten yang ramah, sopan, sabar, tanggap menghadapi keluhan pasien, serta memberikan keterangan yang mudah dimengerti.
- Ruang pemeriksaan dan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.
- Adanya WC yang bersih dan tidak bau.

##### **6.1.2. Kesimpulan Kesenjangan Antara Harapan Dengan Persepsi Konsumen (Gap 5)**

Dilihat dari nilai rata-rata Servqual (tingkat kepuasan) lebih kecil dari nol, yaitu -0,748, maka kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Darma Bakti tidak

sesuai dengan harapan konsumen, atau dengan kata lain Klinik Darma Bakti belum dapat memuaskan konsumennya.

Dari hasil pengujian hipotesis (uji Z) untuk tiap dimensi dan item diperoleh hasil yang sama, yaitu seluruh dimensi dan item memiliki kesimpulan terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi konsumen. Dengan adanya perbedaan ini dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan klinik.

Kedua hasil perhitungan tersebut memperkuat pernyataan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Darma Bakti memang belum dapat memuaskan konsumen.

### **6.1.3. Kesimpulan Kesenjangan Antara Harapan Konsumen Dengan Persepsi Manajemen (Gap 1)**

Terdapatnya kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, yaitu untuk dimensi bukti fisik dimana persepsi manajemen lebih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen. Sedangkan untuk dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati persepsi manajemen lebih tinggi dibandingkan dengan harapan konsumen.

Dari hasil pengujian hipotesis (uji Z) gap 1 untuk masing-masing dimensi dapat dilihat bahwa untuk semua dimensi dimana persepsi manajemen tidak ada perbedaan dengan harapan konsumen.

Sedangkan dari hasil uji Z gap 1 untuk masing-masing item dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan diperoleh hasil adanya perbedaan yang nyata antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen untuk semua item.

### **6.1.4. Kesimpulan Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen Dengan Spesifikasi Kualitas Layanan (Gap 2)**

Persepsi karyawan terhadap standar yang telah diberikan oleh pihak manajemen secara umum sama untuk tiap dimensi, yaitu klinik tidak memiliki standar lisan maupun tertulis ini berarti bahwa jika dibandingkan dengan persepsi

manajemen terhadap standar, terlihat bahwa sebagian besar karyawan masih tidak mengetahui adanya standar yang diberikan oleh pihak manajemen.

Namun jika dilihat dari per item, ternyata masih ada dari persepsi karyawan dan manajemen terhadap standar yang sudah sama berarti karyawan mengetahui standar yang diberikan oleh manajemen.

#### **6.1.5. Kesimpulan Kesenjangan Antara Spesifikasi Kualitas Layanan Dengan Penyampaian Layanan (Gap 3)**

Terdapatnya kesenjangan antara spesifikasi layanan dengan sajian layanan, yang terlihat dari sebagian besar item pernyataan yang sama sekali belum ada standar yang ditetapkan dan juga adanya hasil kerja karyawan klinik belum konsisten terhadap standar yang ditetapkan, yang disebabkan karena karyawan klinik mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas sesuai standar karena karyawan klinik tidak mengetahui adanya standar yang telah ditetapkan oleh manajemen klinik.

#### **6.1.6. Kesimpulan Kesenjangan Antara Penyampaian Layanan dengan Komunikasi Eksternal (Gap 4)**

Dikarenakan oleh tidak adanya janji/promosi yang diberikan oleh pihak klinik maka penulis menyimpulkan untuk meniadakan Gap 4 untuk penelitian ini.

### **6.2.Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, maka akan diajukan beberapa saran yang diharapkan akan membantu pihak Klinik Darma Bakti untuk meningkatkan kualitas layanan, dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

#### **6.2.1. Saran Untuk Mengeliminasi Tiap Gap**

Adapun saran-saran yang penulis ajukan adalah :

##### **1. Gap 1**

Pihak manajemen mengadakan pertemuan secara teratur antara kepala klinik dengan asisten, pendukung dan administrasi (misalkan : 1 minggu sekali),

untuk membicarakan masalah-masalah yang terjadi yang berhubungan dengan konsumen dan meminta masukan dari karyawan, sehingga apa yang tidak dapat dipahami oleh manajemen mengenai harapan konsumen dapat dikomunikasikan dan dirembukkan bersama-sama, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan klinik.

2. Gap 2

Pihak manajemen membuat standar kinerja tertulis dan dikomunikasikan secara resmi dan rutin kepada masing-masing bagian pekerjaan, agar semua karyawan dapat bertugas dengan baik, dan tidak ada salah satu karyawan yang tidak mengetahui standar kinerja yang telah ditetapkan.

3. Gap 3

Pihak klinik memberikan pelatihan untuk asisten yang masih kurang menguasai teknik akupunktur, yaitu dengan menyertakan mereka pada saat melakukan pemecahan masalah tersebut dan untuk karyawannya supaya saling tanggap jika melihat rekannya yang agak sibuk ketika menangani konsumen.

4. Gap 4

Dikarenakan oleh tidak adanya janji/promosi yang diberikan oleh pihak klinik maka penulis meniadakan Gap 4 untuk penelitian ini.

5. Gap 5

- membuat kotak saran di dekat pintu keluar supaya konsumen dapat memberikan saran dan kritiknya bagi klinik yang dibuka 2 hari sekali.
- dokter menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti
- bagian pendukung membersihkan wc dengan cairan antiseptic setiap akan mulai praktek dan diperiksa setiap saat.
- sprei dan kasur tempat periksa dibersihkan setiap kali dipakai dan sprei diganti setiap hari
- rendam peralatan medis dengan alcohol sebelum digunakan
- lengkapi peralatan kedokteran sesuai dengan standar akupunkturis
- biasakan senyum saat melayani pasien dan lebih sabar menghadapi pasien yang agak cerewet

- asisten dan dokter harus lebih sabar dalam memeriksa supaya mendapat hasil yang teliti dan akurat
- dijadwalkan untuk bagian pendukung membersihkan ruang tunggu dan ruang periksa setiap pagi sebelum klinik buka.
- Sebaiknya dokter ditambah, akan tetapi jika sulit untuk menambah jumlah dokter maka sebaiknya menambah asisten dulu.

### **6.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Beberapa saran yang penulis ajukan untuk penelitian selanjutnya adalah :

- Dilakukan penelitian kualitas dengan klinik lain yang bergerak di bidang akupunktur supaya dapat diketahui kelebihan dan kekurangan klinik Darma Bakti dari klinik lainnya.
- Dilakukan penelitian terhadap masing-masing cabang dan dibandingkan kinerjanya.