

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan dari pengolahan data dan analisis terhadap kualitas pelayanan di RS Hermina Pasteur pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini.

1. Faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang berpengaruh pada kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Hermina Pasteur adalah variabel-variabel penelitian Gap 5 (dapat dilihat pada tabel 3.1).
2. Dari hasil pengukuran kesenjangan untuk Gap 5, diperoleh nilai TSQ (*Total Service Quality*) sebesar  $-2.120$ . Karena nilai TSQ yang didapat lebih kecil dari nol, maka hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan rawat inap RS Hermina Pasteur belum dapat memuaskan pasiennya. Dari hasil pengujian hipotesis tiap item pernyataan diperoleh bahwa nilai Z hitung untuk beberapa item lebih kecil dari nilai Z tabel dan beberapa item memiliki nilai Z hitung yang lebih besar dari Z tabel. Hal ini berarti ada beberapa item pernyataan yang sudah memuaskan pasien dan masih terdapat beberapa item yang masih dirasa belum memuaskan bagi pasien
3. Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata servqual untuk Gap 1, diperoleh rata-rata servqual untuk dimensi Pada Pada dimensi *assurance*, *emphaty*, dan *responsiveness*, persepsi manajemen lebih rendah dibandingkan dengan harapan pasien yang berarti pihak manajemen kurang memahami apa yang diharapkan pasien sedangkan dimensi *tangibles dan reliability*, pihak manajemen sudah memahami apa yang diharapkan pasien. Dari hasil pengujian hipotesis, ada beberapa item pernyataan dimana pihak manajemen sudah mengetahui dengan jelas yang diinginkan pasien dan juga ada beberapa item pernyataan yang diinginkan pasien tetapi belum diketahui dengan jelas oleh pihak manajemen.

4. Berdasarkan hasil pengolahan Gap 2 terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen RS Hermina Pasteur. Dilihat dari pengolahan data per item, masih item-item pernyataan yang dianggap penting bagi pihak manajemen tetapi spesifikasi kualitas dibuat berupa standar lisan dan dikomunikasikan ke karyawan RS (tidak dibuat secara tertulis) sehingga adanya karyawan yang tidak dapat mengetahui atau memahami secara jelas mengenai spesifikasi kualitas yang dibuat. Hal ini yang dapat menimbulkan perbedaan persepsi spesifikasi kualitas antara pihak manajemen dengan karyawan
5. Dari hasil pengukuran kesenjangan untuk Gap 3, secara keseluruhan tidak ada perbedaan spesifikasi kualitas antara pihak manajemen dengan pihak karyawan, dan kebanyakan dari karyawan pun baik medis maupun non medis sudah mampu memenuhi standar secara konsisten walaupun masih terdapat perbedaan dalam persepsi kejelasan spesifikasi kualitas. Akan tetapi apabila dilihat secara rinci, masih ada item-item pernyataan dimana pihak karyawan masih kurang mampu memenuhi standar secara konsisten walaupun standar yang ada sudah dikomunikasikan ke karyawan, hal ini berarti adanya kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa yang ada dengan penyampaian jasa yang dilakukan oleh karyawan.
6. Pengolahan data Gap 4 digunakan untuk mengetahui apakah Wakil Direktur Medis Non Medis RS Hermina telah menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan oleh RS Hermina yaitu mengenai harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan kelengkapan fasilitas kamar sesuai yang dijanjikan oleh pihak rumah sakit. Akan tetapi terdapat ketidakpuasan pasien terhadap item-item ini, ketidakpuasan pasien pada janji ini dapat disebabkan karena harapan pasien yang menginginkan lebih dari rumah sakit akan tetapi RS Hermina hanya memiliki kapasitas tertentu dalam memenuhi harapan-harapan pasien tersebut.

7. Upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh pihak RS Hermina Pasteur guna meningkatkan kepuasan pasien antara lain :
- Memperbaiki kualitas pelayanan dengan cara melakukan kunjungan secara berkala kepada pasien untuk menanyakan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, sehingga hal-hal yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian rawat inap RS Hermina Pasteur dapat langsung ditangani dengan baik
  - Meninjau kembali standarisasi mengenai kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan, dalam arti jika pelayanan yang ditawarkan oleh pihak RS tidak dapat dijalankan dengan baik secara konsisten, maka pelayanan tersebut dihilangkan saja atau diganti dengan alternatif layanan lain yang dapat dipenuhi dengan baik oleh pihak RS. Penghilangan atau penggantian alternatif layanan pasien ini juga akan berpengaruh terhadap biaya yang ditetapkan oleh pihak manajemen RS.
  - Sebaiknya pihak manajemen khususnya bagian pelayanan mengadakan rekapitulasi kuesioner kinerja kerja karyawan kepuasan dan ketidakpuasan pasien setiap harinya, sehingga keluhan-keluhan pasien yang dianggap dapat segera ditangani, langsung segera ditangani. Sehingga pasien dapat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan
  - Melakukan pelatihan kerja secara berkala kepada pekerjanya. Untuk meningkatkan keterampilan dan kecepatan kerja karyawan dalam melakukan pekerjaan, sehingga waktu pekerjaan bisa menjadi lebih cepat.
  - Membuat secara rinci bagaimana sikap-sikap yang ramah dan sopan kepada pasien agar pasien merasa nyaman, dan perlunya dibuat tulisan di tembok didalam ruangan rawat inap seperti “keramahan dan kesopanan kami adalah kepuasan anda”
  - Memantau langsung kinerja kerja karyawannya, sehingga manajemen dapat mengetahui secara pasti apakah karyawannya sudah bekerja dengan

baik atau belum. Apabila kinerja karyawan dirasakan kurang bagus, maka pihak manajemen langsung menegur karyawan yang dirasakan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pihak RS.

- Mengukur kinerja karyawan dan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi setiap bulannya seperti mengadakan *employee of the month* yang ditempel di RS sehingga dapat dilihat oleh seluruh karyawan dan pasien diharapkan setiap karyawan akan memiliki motivasi untuk lebih berprestasi dan tentunya hal tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan yang semakin baik.
- Sebaiknya pihak manajemen didalam mempromosikan kelengkapan fasilitas kamar perawatan harus disesuaikan dengan promosi yang ada di brosur atau Website RS Hermina. karena pada kenyataannya promosi yang dilakukan oleh RS Hermina tidak sesuai dengan dengan apa yang menjadi harapan dari pasien, sehingga banyak pasien menjadi kecewa terhadap fasilitas yang ada
- Mengganti lampu-lampu dalam ruang kamar inap pasien secara teratur seperti misalnya satu bulan sekali karena penggunaan lampu yang cukup konsumtif setiap harinya.

## 6.2. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan kepada RS Hermina Pasteur sebagai berikut :

- Menyediakan sarana bacaan dalam ruangan pasien seperti majalah yang berubungan dengan ibu dan anak, sehingga nantinya pasien mempunyai pengetahuan yang cukup dalam merawat anak.
- Sebaiknya pihak manajemen RS Hermina Pasteur secara teratur meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan pasien mengenai pelayanan yang diberikan dan dibutuhkan oleh pasien seperti dengan pengadaan breafing secara teratur.
- Sebaiknya pihak manajemen RS Hermina Pasteur berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan pasien secara rinci