

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada pengolahan GAP 5 yang menunjukkan ketidakpuasan konsumen antara harapan jasa yang diperoleh dan pelayanan jasa yang didapat, terdapat 17 pernyataan yang menunjukkan konsumen tidak puas.
2. Pada pengolahan GAP 1 yang menunjukkan ketidaktahuan manajemen akan keinginan konsumen, terdapat 10 pernyataan yang menunjukkan, ketidaktahuan manajemen terhadap keinginan konsumen. Penyebab terjadinya GAP 1 adalah banyaknya tingkatan level manajemen dari bawah sampai atas yang dimiliki oleh perusahaan.
3. Pada pengolahan GAP 2 yang menunjukkan kesenjangan antara persepsi manajemen, spesifikasi kualitas jasa, dan kesesuaian spesifikasi yang diberikan, terdapat 3 pernyataan yang menunjukkan adanya kesenjangan. Penyebab terjadinya GAP 2 adalah perusahaan tidak menetapkan tujuan spesifik dari pelayanan yang diberikan.
4. Pada pengolahan GAP 3 yang menunjukkan kesenjangan yang terjadi, antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang ada, terdapat 11 pernyataan yang menunjukkan adanya kesenjangan. Penyebab terjadinya GAP 3 adalah karyawan sering tidak mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.
5. Pada pengolahan GAP 4 yang menunjukkan kesenjangan antara penyampaian pelayanan yang ada dan komunikasi eksternal yang dilakukan, terdapat 1 pernyataan yang menunjukkan adanya kesenjangan. Penyebab terjadinya GAP 4 adalah karena orang-orang yang melakukan publikasi ke luar jarang melakukan konsultasi dengan karyawan-karyawan yang menghantarkan janji-janji tersebut.

6. Dari hasil pengolahan *Fault Tree Analysis* (FTA) yang dilakukan, dapat diketahui bahwa hal-hal yang harus mendapatkan perhatian adalah ketidakpuasan konsumen terhadap ketersediaan tempat cuci tangan di daerah toilet, ketidakpuasan konsumen terhadap ketersediaan alat-alat perlengkapan kamar mandi, ketidakpuasan konsumen terhadap ketepatan jadwal praktek dokter, ketidakpuasan konsumen terhadap kejelasan petugas registrasi menerangkan langkah-langkah registrasi, ketidakpuasan konsumen terhadap kecepatan pelayanan registrasi, ketidakpuasan konsumen terhadap kecepatan pelayanan farmasi. Berdasarkan hasil pengolahan data *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA), diketahui bahwa RPN tertinggi adalah pada pernyataan ketepatan jadwal praktek dokter, yaitu memiliki nilai RPN sebesar 1552. Sehingga permasalahan inilah yang harus mendapatkan perhatian yang paling banyak. Berikut adalah usulan yang diberikan :

- Mengadakan pengecekan keberadaan dokter sesaat sebelum praktek dokter dimulai.
- Pembangunan wastafel dan pengadaan alat perlengkapan kamar mandi untuk toilet rawat jalan bagian PM.
- Mengadakan pertemuan formal antara koordinator dengan dokter.
- Membuat standar prosedur dalam semboyan sehingga lebih mudah dan menyenangkan untuk diingat.
- Memberikan acara jalan-jalan dan kebersamaan untuk para karyawan.
- Memberikan bonus kepada dokter teladan setiap periode tertentu.
- Mengadakan seminar-seminar motivasi dari pembicara yang berpengalaman secara berkala.
- Mengadakan penetapan waktu baku untuk kinerja karyawan registrasi.
- Memberikan kartu penilaian kepada karyawan farmasi.
- Memberikan bonus kepada pegawai teladan berdasarkan penilaian yang diberikan konsumen.
- Melakukan *Transfer Knowledge* antar karyawan.

## 6.2 Saran

### 6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan kesimpulan yang telah diketahui. Dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak manajemen agar melakukan interaksi secara komunikatif dengan konsumen secara berkala dan langsung terjun ke lapangan.
2. Memotivasi karyawan-karyawan yang ada pada saat *briefing* dilakukan secara berkala.
3. Memberikan pelatihan-pelatihan kepribadian dan cara berkomunikasi yang baik terhadap karyawan-karyawan yang langsung berhubungan dengan para pasien.
4. Meninjau ulang kapasitas lahan parkir yang tersedia dan yang dibutuhkan.

### 6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berikut adalah saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya :

1. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian tentang *Perceived Quality* yang melibatkan RS Immanuel dengan pesaing-pesaingnya.