

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, ternyata pasien di Rumah Sakit Kartini Kalirejo merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Kartini yaitu sebesar 83,78% hal ini berdasarkan tabel index *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang tergolong dalam kriteria sangat puas. Hal ini berarti bahwa pasien yang berobat di Rumah Sakit Kartini Kalirejo merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Kartini Kalirejo.
2. Adapun hal-hal atau atribut yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat dengan jelas pada diagram kartesius, dimana terdapat 3 atribut yang perlu secepatnya untuk dilakukan perbaikan. Jika dilihat dari pembagian pada kuadran dalam diagram kartesius, terdapat 3 atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu: Rumah Sakit dilengkapi dengan ruang tunggu, toilet, dan air bersih. Tenaga profesional (dokter, perawat, staf atau karyawan) berpenampilan rapi dan bersih. Dokter memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien.

## B. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh diketahui bahwa pasien di Rumah Sakit Kartini Kalirejo merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Kartini Kalirejo, namun masih ada kekurangan atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kartini Kalirejo. Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Bagi Rumah Sakit Kartini Kalirejo

Berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat atribut yang harus diperbaiki terlebih dahulu oleh pihak Rumah Sakit Kartini Kalirejo yaitu kuadran A. Dimana pada kuadran A terdiri dari atribut 2, 4 dan 6.

- a. Pada pernyataan atribut nomor 2 yaitu “Rumah Sakit dilengkapi dengan ruang tunggu, toilet dan air bersih” yang memiliki nilai sebesar 88,34% sehingga peneliti memberikan saran kepada pihak Rumah Sakit Kartini Kalirejo untuk lebih memperhatikan lingkungan yang ada di Rumah Sakit Kartini Kalirejo seperti memberikan tempat tunggu yang nyaman dan menyediakan air bersih di toilet. Sehingga pihak Rumah Sakit harus melakukan evaluasi pada atribut ini.
- b. Pada pernyataan atribut nomor 4 yaitu “Tenaga profesional (dokter, perawat, staf atau karyawan) berpenampilan rapi dan bersih” yang memiliki nilai sebesar 87,72% sehingga

peneliti memberikan pada pihak Rumah Sakit Kartini Kalirejo untuk lebih memperhatikan penampilan ketika melayani pasien dengan cara tenaga profesional harus berpenampilan rapi dan bersih sehingga memberikan kepercayaan terhadap para pasien bahwa Rumah Sakit Kartini Kalirejo ini profesional.

- c. Pada pernyataan atribut nomor 6 yaitu “Dokter memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien” yang memiliki nilai sebesar 89,01% sehingga peneliti memberikan saran pada pihak Rumah Sakit Kartini Kalirejo untuk lebih memperhatikan kebutuhan pasien secara dalam agar tidak terjadi kesalahan.

## 2. Bagi Keilmuan

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih mencari dan membaca referensi lain yang lebih banyak lagi sehingga hasil penelitian selanjutnya akan semakin baik serta dapat memperoleh ilmu pengetahuan yang baru.