

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penilaian kinerja perawat dan sarana pendukung rawat inap Klinik Wahyu Husada yang dinilai oleh pasien memiliki kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran kinerja perawat dan sarana pendukung dalam rawat inap yaitu *minus* atau belum cukup memenuhi rasa kepuasan konsumen atau pasien, dengan tiga prioritas nilai *minus* tertinggi semua berasal dari dimensi *tangibles*, yaitu X3, X6, dan X8. Dimana X3 mengenai kebersihan ruang tunggu rawat inap, maka diperlukannya pengecekan kebersihan ruang tunggu rawat inap secara berkala. Kemudian X6 mengenai keharuman kamar mandi rawat inap, maka diperlukannya pengecekan kamar mandi berkala dan steriliasadi. Nilai tertinggi yaitu X8 mengenai luas tempat parkir, maka diperlukannya penataan lebih rapi dan penambahan tukang parkir eksternal. Selain tiga priotas nilai tertinggi, membahas mengenai nilai tertinggi dari setiap dimensi, yaitu dimensi *emphaty* (X19) membahas mengenai pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien, dimensi *assurance* (X15) membahas mengenai rasa nyaman saat perawat melakukan pemeriksaan kepada pasien, dimensi *reliability* (X11) membahas mengenai ketepatan dalam melakukan diagnosa penyakit pasien, dan yang terakhir dimensi *responsiveness* (X13) kepedulian dalam memberikan pertolongan kepada pasien.
2. Melakukan usulan perbaikan pada nilai GAP tertinggi yaitu X8 yang membahas mengenai luas tempat parkir, yaitu dengan melakukan pembuatan garis serong, serta melakukan pemanfaatan halaman depan untuk digunakan menjadi lahan parkir tambahan dan juga pemberian masukan untuk melakukan penambahan personil tukang parkir eksternal. Serta memberikan beberapa masukan mengenai 2 proritas perbaikan dan nilai tertinggi dari setiap dimensi.

6.2 Saran

Saran yang diberikan kepada penelitian selanjutnya, ialah:

1. Dapat memperbanyak referensi.
2. Dapat menggunakan *software* lain yang lebih menarik untuk melakukan penyajian data.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Fbm Worldwide. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 35–44. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v16i2.97>
- Budihardjo, M. 2015. “*Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*”. Cetakan Pertama. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Darmiyati, J., & Purwanto, A. (2013). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Metode Pengukuran Kinerja Pada Rs Iphi Pedan Kabupaten Klaten. *Diponegoro Journal of Accounting*, 2(3), 415–430.
- DPR RI. 2009. “UUD No 36 Th 2009 Tentang Kesehatan.” *Undang-undang Tentang Kesehatan* 2(5): 255.
- Indonesia, Presiden Republik. 2009. “UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003(1): 20–28.
- Jusuf, R. S. (2013). Analisis Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 634–644.
- Meidella, Nanifa. 2021. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Talu Kecamatan Talamau.” *Puniversitas Islam Negeri Sumatera Utara*.
- Nashihuddin, Wahid. 2012. “*Servqual; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan*”. <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>. 19 Maret 2023.
- Nugroho, R. P., Setiawan, B. D., & Furqon, M. T. (2019). Penerapan Metode Fuzzy Tsukamoto untuk Menentukan Harga Sewa Hotel (Studi Kasus : Gili Amor Boutique Resort , Dusun Gili Trawangan , Nusa Tenggara Barat). *Jurnal*

Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 3(3), 2581–2588.
<https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4755>

Patricia Antonis Setiadji, Dicky Josiando, M. K. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 1–23.

Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>

Sinambela, Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sriyanti, Cut. 2016. "*Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*". Cetakan pertama. Jakarta:Pusdik SDM Kesehatan.

Suharyanta, D., & A`yunin, Q. (2018). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum. *Kesmas*, 7(1), 27.

Suryatama, Erwin. 2014. "*Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*". Jakarta: Kata Pena.

Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90–101. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2944>

Tawakal, I., & Untarini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tri Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4, 103–108.

Tjiptono, Fandy. 2012. "*Pemasaran Strategik*". Cetakan Pertama. Yogyakarta:ANDI

Wulandari, A., Eripudin, & Arifannisa. (2018). Sistem Pendidikan Indonesia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Edu Research*, 7(2), 9–16.

Zaenal, Mukarom, and Laksana Wijaya Muhibudin. 2015. "ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.Pdf." *Manajemen Pelayanan Publik*: 1–50.