

BAB VI

PENUTUPAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Importancen Performance Analysis* (IPA) maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada tahun 2019 dengan persentase 79,94. Yang artinya pelanggan masih merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di IGD.
2. Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada tahun 2019 dengan persentase 85,59. Yang artinya pelanggan masih merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di IGD.
3. Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada tahun 2019 dengan persentase 83,80. Yang artinya pelanggan masih merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di IGD.
4. Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Empathy* (Empati) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam

Jemursari Surabaya pada tahun 2019 dengan persentase 87,43. Yang artinya pelanggan masih merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di IGD.

5. Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Reliability* (Kehandalan) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada tahun 2019 dengan persentase 85,12. Yang artinya pelanggan masih merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di IGD.
6. Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien dengan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan R,AT,E,R di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2019 dengan angka persentase 84,35. Sedangkan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa, kualitas pelayanan di IGD belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat ditunjukkan pada beberapa item atribut yang masuk kedalam Kuadran A pada Digram Kartesius.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti akan mengemukakan beberapa saran yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu/pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak manajemen rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dinilai cukup tinggi oleh pelanggan dengan cara

memberikan peningkatan kualitas pelayanan pada item daya tanggap yang dinilai belum baik oleh pelanggan. Sehingga dapat meningkat menjadi kepuasan yang tinggi.

2. Diharapkan semua petugas yang ada di Instalasi Gawat Darurat memperbaiki ketanggapan dalam menangani pasien yang baru datang. Seharusnya petugas satpam yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat segera memberikan pertolongan kepada pasien ataupun keluarga pasien yang baru berupa membantu pasien keluar dari mobil, mengambilkan *bad* atau kursi roda, mengantarkan pasien ke ruang Instalasi Gawat Darurat datang tanpa pihak pasien meminta pertolongan. Karena pasien yang datang sedang mengalami musibah dan butuh bantuan segera. Dengan adanya begitu pelanggan akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.
3. Diharapkan semua petugas yang ada di Instalasi Gawat Darurat memperbaiki ketanggapan dalam memberikan pelayanan dengan tepat pada waktunya. Seharusnya petugas medis yang sedang bekerja memberikan pertolongan terlebih dahulu, meskipun pasien tersebut merupakan pasien yang tidak seberapa gawat. Setidaknya pasien di periksa terlebih dahulu dan diberikan penjelasan, sehingga keluarga pasien tidak merasa kecewa akan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dan keluarga pasien tidak merasa khawatir akan kondisi pasien yang sedang sakit.
4. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pihak rumah sakit khususnya Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari dapat memperbaiki atribut-atribut yang masuk ke dalam Kaudran A sebagai prioritas utama untuk

dilakukan perbaikan serta dilakukan evaluasi tiap bulan guna untuk mengetahui harapan pelanggan.

5. Sebaiknya atribut yang masuk ke dalam Kuadran C dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk ditindak lanjuti, karena tidak menutup kemungkinan di dalam Kuadran C menjadi perhatian yang penting bagi pelanggan.
6. Adapun saran yang diberikan oleh pelanggan yaitu:
 - a. Setidaknya keluarga pasien diberikan tempat duduk untuk menjaga pasien, agar keluarga yang menunggu tidak berdiri ataupun duduk dilantai.
 - b. Seharusnya perawat yang ada di Instalasi Gawat Darurat dilakukan pelatihan ulang, karena ada perawat yang salah menusukkan jarum infus hingga beberapa kali. Jika perawat tersebut tidak bisa, setidaknya perawat tersebut meminta bantuan kepada perawat yang lebih senior.
7. Untuk penelitian selanjutnya kinerja jangan dinilai dari persepsi pelanggan tapi juga dinilai dengan cara observasi agar hasil yang didapat lebih baik dan pasti akan lebih akurat.