

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari ke-10 artikel *literatur review* antara lain:

1. Berdasarkan pembahasan *literature review* yang ada maka dapat disimpulkan bahwa 7 dari 10 literatur yang menggunakan 5 dimensi kualitas mutu pelayanan yaitu memiliki hasil yang dimana dari 5 dimensi kualitas mutu berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu pada dimensi kehandalan yang dimana dari variabel dimensi kualitas pelayanan kehandalan yang hubungannya paling dominan dengan kepuasan pasien di rumah sakit
2. Tidak hanya itu dimensi daya tanggap juga merupakan variabel dimensi kualitas pelayanan yang hubungannya paling dominan dengan kepuasan pasien di rumah sakit.
3. Dari variabel tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia, budaya, terbukti tidak memiliki hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Akan tetapi kepuasan berasal dari variabel *technical, dan interpersonal*.
4. Dari variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terbukti bahwa memiliki hubungan antara kepuasan pasien.
5. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) di dapatkan hasil bahwa ada dua dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian lebih

kecil yaitu pada dimensi keberwujudan (*Tangibles*) dan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*). Yang dimana dari dua dimensi tersebut menjadi penting sebagai tolak ukur dari sebuah pelayanan.

6. Berdasarkan pendekatan *lean service* dan *service performance* didapatkan hasil signifikan, sehingga pendekatan *service performance* dapat dikatakan telah memenuhi harapan pasien. Sedangkan dari pendekatan *lean service* secara tidak langsung pihak rumah sakit dapat segera menindak lanjuti tentang apa saja yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan yang ada untuk menunjang kepuasan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kajian penelitian literatur review, saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Menjadikan dimensi kehandalan sebagai kesempatan petugas untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan sesuai bidang pekerjaannya dalam usaha meningkatkan kompetensi dan kemampuan petugas.
2. Menjadikan dimensi daya tanggap sebagai kemampuan petugas terhadap kualitas pelayanan yang ada seperti kecepatan petugas dalam melayani pasien dan perawat cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan pasien.
3. Dalam penerapan dimensi keberwujudan, pihak rumah sakit perlu selalu menjaga sarana prasarannya tetap terawat, dapat melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik seperti

memperbaiki lingkungan yang sudah kurang layak di ruang tunggu pasien.

4. Melakukan evaluasi kepuasan pelanggan secara berkala minimal 4x dalam setahun untuk mendapatkan penilaian pasien terkait kualitas pelayanan