

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

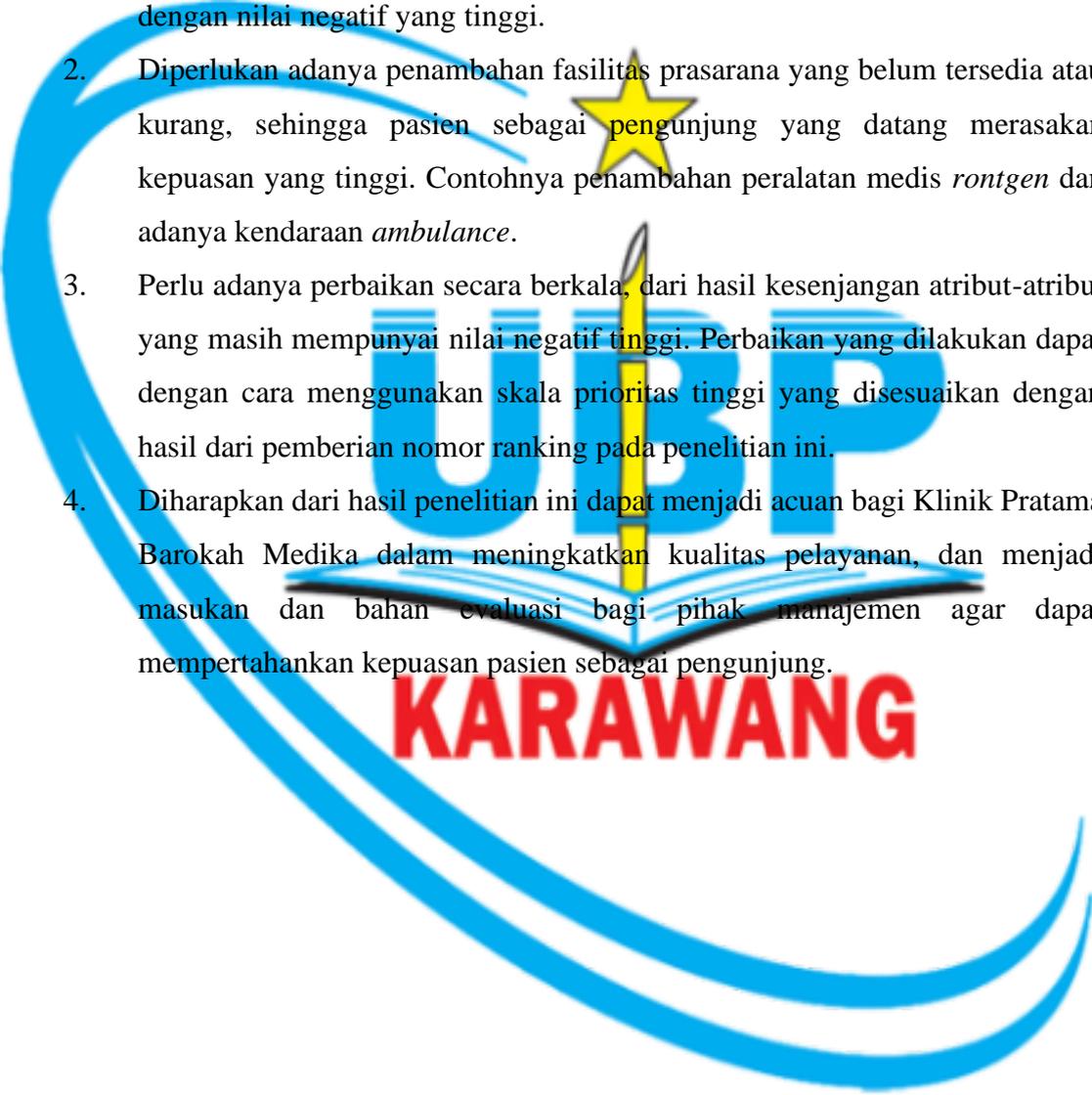
Berdasarkan analisa dan pengolahan data yang telah dilakukan pada penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan, antara lain sebagai berikut:

1. Penerapan kedua metode ini dapat menentukan secara jelas kekurangan apa saja yang terjadi dalam pelayanan. Metode *fuzzy* memberikan konsep nilai berupa angka untuk menggambarkan tingkatan kepuasan kepada responden yang lebih objektif. Metode *servqual* memberikan hasil nilai kesenjangan antara persepsi dengan harapan dalam 5 dimensi yang disusun beberapa atribut sebagai pernyataan.
2. Tingkatan kepuasan pengunjung yang berkunjung pada Klinik Pratama Barokah secara keluruhan adalah "sangat puas". Hal ini diketahui dengan pengolahan nilai indeks dengan metode *customer satisfaction index*, dimana menghasilkan nilai dengan persentase 91% pada rentang 81% - 100%. Metode CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga dapat melakukan evaluasi dan perbaikan apa saja yang kurang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Barokah.
3. Hasil perhitungan nilai *servqual* tiap atribut yang diketahui dari nilai *gap* antara nilai persepsi dengan nilai harapan yang dianalisis diketahui untuk *gap* tertinggi adalah atribut RL1 (ketepatan waktu pelayanan) yang menghasilkan nilai *gap* -0,303. Hasil *gap* tertinggi juga didapatkan pada atribut T5 (kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai) yang menghasilkan nilai *gap* -0,286. Serta *gap* tertinggi juga didapatkan pada atribut RL5 (dokter memeriksa pasien dengan baik sesuai SOP) yang menghasilkan nilai *gap* -0,280.
4. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Klinik Pratama Barokah Medika agar kualitas meningkat yaitu dengan mengevaluasi, memperbaiki beberapa kasus yang sering dikeluhkan oleh pengunjung. Bisa dilakukan mengevaluasi dengan mengetahui dari hasil penelitian kali ini.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diambil dari pelaksanaan penelitian pada Klinik Pratama Barokah Medika adalah sebagai berikut:

1. Pihak Klinik seharusnya melakukan manajemen kinerja yang baik dan profesionalitas dalam memulai pelayanan dengan waktu yang tepat. Sehingga dapat memperbaiki dimensi keandalan yang masih mempunyai kesenjangan dengan nilai negatif yang tinggi.
2. Diperlukan adanya penambahan fasilitas prasarana yang belum tersedia atau kurang, sehingga pasien sebagai pengunjung yang datang merasakan kepuasan yang tinggi. Contohnya penambahan peralatan medis *rontgen* dan adanya kendaraan *ambulance*.
3. Perlu adanya perbaikan secara berkala, dari hasil kesenjangan atribut-atribut yang masih mempunyai nilai negatif tinggi. Perbaikan yang dilakukan dapat dengan cara menggunakan skala prioritas tinggi yang disesuaikan dengan hasil dari pemberian nomor ranking pada penelitian ini.
4. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Klinik Pratama Barokah Medika dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi pihak manajemen agar dapat mempertahankan kepuasan pasien sebagai pengunjung.



**UBP**  
**KARAWANG**