

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari pembahasan mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan kuesioner keluhan pasien poli gigi klinik Telagasari dikelompokkan menjadi 14 *voice of customer* yang diperoleh dari perhitungan gap 5. Terdapat ketidaksesuaian berdasarkan nilai gap yang negatif.
2. Terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Pengadaan evaluasi kinerja secara rutin, Peningkatan konsistensi dalam menjalankan SOP, dan Pemberian program pendidikan maupun pelatihan.
3. Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan poli gigi klinik telagasari berdasarkan perhitungan *absolute importance* pada *House of Quality* yaitu pengadaan evaluasi kinerja secara rutin dengan cara evaluasi KPI sebulan sekali, selanjutnya peningkatan konsistensi dalam menjalankan SOP dengan cara pemajangan SOP di lokasi-lokasi strategis dan pemberian *checklist*, selanjutnya pemberian program pendidikan dan pelatihan dengan cara pemberian pelatihan kepada seluruh petugas.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis pada penelitian ini yaitu klinik Telagasari sebaiknya dalam pengambilan keputusan selalu mempertimbangkan *voice of customer* sebagai cara untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan dan selalu mengevaluasi kinerja petugas.