

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang Klinik Central Medika Bekasi berikan belum memenuhi harapan pasien karena nilai rata-rata kualitas pelayanan (Q) yang diperoleh adalah  $Q = 0.908571 < 1$ .
2. Atribut pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Central Medika Bekasi berdasarkan kuandran I adalah:
  - a. Kepedulian petugas klinik terhadap kepuasan pasien (18).
  - b. Petugas klinik bersikap ramah dalam melayani pasien (19).
  - c. Jam operasional sesuai dengan jadwal yang tertera pada klinik (8).
  - d. Kecepatan waktu tunggu untuk pemeriksaan (11).
3. Usulan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pihak manajemen Klinik Central Medika Bekasi adalah sebagai berikut:
  - a. Manajemen klinik melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengumpulkan *feedback* tentang pengalaman mereka dan apa saja yang perlu diperbaiki (18).
  - b. Memberikan arahan kepada petugas klinik tentang berkomunikasi dan berperilaku baik, serta membuat program penghargaan bulanan atau triwulanan untuk petugas yang menerima *feedback* positif terbanyak dari pasien terkait sikap ramah mereka (19).
  - c. Memperbarui informasi jam operasional di papan informasi klinik, serta memastikan dokter selalu tersedia pada jam praktiknya (8).
  - d. Identifikasi dan minimalkan penyebab penundaan seperti keterlambatan pasien, petugas klinik atau tenaga medis, dan peralatan yang tidak berfungsi, serta atur jadwal dokter dengan

waktu yang realistis untuk setiap pemeriksaan, termasuk waktu persiapan dan transisi antar pasien (11).

## 5.2 Saran

Penulis menyadari bahwa masih ada banyak aspek yang perlu diperbaiki dalam penelitian ini. Oleh karena itu, berikut adalah beberapa saran yang dapat dikembangkan, yaitu sebagai berikut:

1. Klinik Central Medika Bekasi disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memastikan kepuasan pasien.
2. Agar penelitian lebih baik dan lengkap, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi lebih banyak referensi terkait tingkat kepentingan dan kepuasan pasien.
3. Untuk peneliti selanjutnya, lebih dikembangkan dan ditingkatkan dengan berbagai cara seperti penggunaan variabel dan metode lain, sehingga pengukuran tingkat kualitas pelayanan dapat berkembang.

