

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan memberikan kesimpulan dan saran dari penelitian ini. Kesimpulan yang diberikan diharapkan dapat menjawab rumusan masalah pada bab sebelumnya. Selanjutnya untuk saran dapat berisi mengenai masukan untuk Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung maupun untuk saran untuk penelitian pada masa yang akan datang.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung yang merupakan objek penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Nilai performansi Mutu layanan dari Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung terhadap pasien rawat inap masih banyak yang berada dibawah rata-rata. Sebanyak 10 buah atribut bernilai dibawah rata-rata dan sebanyak 13 atribut bernilai diatas rata-rata sehingga mutu layanan pada Rumah Sakit Sartika Asih ini masih terdapat atribut yang perlu dilakukan perbaikan.
2. Dari ke 23 atribut yang di ukur maka terdapat sebanyak 6 atribut yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan dari Rumah Sakit Sartika Asih Bandung ini. Ke 6 atribut ini merupakan 6 atribut yang masuk kedalam prioritas perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan dari Rumah Sakit Sartika Asih Bandung. Berikut ini merupakan ke 6 atribut tersebut.
 - a. (A2) Fasilitas fisik rumah sakit yang menarik secara visual.
 - b. (A3) Rumah sakit memiliki peralatan yang modern.
 - c. (A5) Rumah sakit memiliki ketersediaan alat medis yang memadai.
 - d. (A6) Lingkungan rumah sakit yang nyaman dan bersih.
 - e. (A20) Dokter dan staf memberikan penjelasan terkait kondisi medis pasien.
 - f. (A22) Dokter dan staf memberikan perhatian.

3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk memperbaiki mutu layanan pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.
 - a. melakukan renovasi pada lokasi-lokasi yang sering digunakan oleh pasien
 - b. mengganti lampu pada ruangan rumah sakit dengan yang lebih terang, atau menambah jumlah lampu yang ada
 - c. mengganti ubin-ubin yang rusak atau sudah menguning
 - d. melakukan peremajaan untuk setiap peralatan yang sudah berumur
 - e. menambahkan peralatan baru yang lebih modern sebagai contoh mesin MRI
 - f. menambah peralatan medis yang sering digunakan pasien
 - g. melakukan pembersihan secara berkala dan terjadwal
 - h. menyediakan checklist untuk setiap pekerjaan kebersihan di kamar maupun kamar mandi
 - i. melakukan pembersihan terhadap dinding-dinding yang kotor
 - j. memberikan pelatihan komunikasi terhadap para perawat, satpam, maupun dokter

V.2 Saran

Setelah diberikan kesimpulan dari penelitian yang diteliti ini maka akan diberikan juga saran-saran yang dikira dapat berguna untuk penelitian yang akan datang. Saran yang akan diberikan ini juga diharapkan dapat membantu penelitian terkait pada masa mendatang. Saran juga akan diberikan bagi pihak rumah sakit dan diharapkan juga dapat membantu permasalahan pada Rumah Sakit Sartika Asih.

1. Rumah sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung dapat mengimplementasikan usulan-usulan perbaikan yang diberikan agar dapat meningkatkan mutu layanan untuk pasien rawat inap pada rumah sakit.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat memperhitungkan atribut-atribut yang terletak pada kuadran C. hal ini dikarenakan pada kuadran C tersebut berisi atribut-atribut yang memiliki performansi yang kecil tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(01), 34-38.
- Badan Pusat Statistik Jawa Barat (2020). Fasilitas Kesehatan pada Kota Bandung. Bandung: BPS Jawa Barat
- Fandy, T., & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: penerbit ANDI.
- Juran, J. M. (1999). How to think about quality. JM Juran, AB Godfrey, RE Hoogstoel, and EG, Schilling (Eds.): *Quality-Control Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kementrian Kesehatan Indoneisa.(2010) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Harlow: Pearson.
- Maslow, A. H. (1943). Preface to motivation theory. *Psychosomatic medicine*, 5(1), 85-92.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Payne, A., & Frow, P. (2005). A strategic framework for customer relationship management. *Journal of marketing*, 69(4), 167-176.
- Rabab'ah, K., & Al-Saidat, E. (2014). Conceptual and connotative meanings of black and white colours: Examples from Jordanian Arabic. *Asian Culture and History*, 6(2), 255.
- Setiono, C., Nainggolan, M. (2016). Seminar Nasional, Peran Inovasi Dalam Perbaikan Sistem Industri. Bandung: PPS-MTI.

- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1989). Metodologi penelitian survei. Jakarta: LP3ES.
- Sondari, A., & Raharjo, B. B. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(1), 15-21.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian bisnis (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D). Bandung: PT Alfabeta.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement gap analysis. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Utama, P. Y., Prihartini, A. E., & Listyorini, S. (2013). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit islam sultan agung semarang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Watson, G. (2004). The legacy of Ishikawa. *Quality progress*, 37(4), 54.
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *EBOOK: Services*