

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *Total Quality Management* di RSAU dr. M. Salamun termasuk dalam kriteria sangat baik, ini dapat dilihat dari dimensi fokus pada pelanggan tergolong dalam kriteria sangat baik, kerja sama tim yang tergolong dalam kriteria baik, perbaikan berkesinambungan tergolong dalam kriteria sangat baik, dan pemberdayaan karyawan tergolong dalam kriteria sangat baik.
2. Upaya RSAU dr. M. Salamun dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada instalasi rawat inap tergolong dalam kriteria baik yaitu dilihat dari karakteristik kualitas jasa pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud.
3. Penerapan *Total Quality Management* di RSAU dr. M. Salamun telah mampu menghasilkan kualitas jasa pelayanan dengan kategori baik pada instalasi rawat inap namun belum menjamin menghasilkan jasa pelayanan pada instalasi rawat inap yang berkualitas sesuai dengan harapan pasien rawat inap. Karena untuk sebagian kecil responden masih terdapat 16 pernyataan yang belum sesuai dengan yang diharapkan seperti pernyataan mengenai kunjungan dokter sudah teratur, pelayanan rumah sakit selalu

tepat waktu, pelayanan rumah sakit sesuai dengan standar pelayanan, prosedur pelayanan tidak menyusahkan pasien, informasi yang diberikan pihak rumah sakit jelas dan mudah dimengerti, kemampuan perawat dalam menanggapi keluhan pasien cukup baik, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik, peralatan medis terjamin kualitasnya, petugas memahami keinginan pasien, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial, petugas memberikan perhatian khusus kepada pasien, petugas sabar dan telaten dalam menghadapi pasien, peralatan lengkap, bersih, dan siap dipakai, penataan gedung dilihat dari interior dan eksterior cukup baik, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan rawat inap cukup baik, dan fasilitas umum yang disediakan pihak rumah sakit cukup memadai. Enam belas pernyataan tersebut yang mengakibatkan kualitas jasa pelayanan pada instalasi rawat inap di RSAU dr. M. Salamun masih belum dapat mencapai kriteria sangat baik mengikuti hasil penerapan *Total Quality Management* yang dilakukan oleh pihak rumah sakit.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada instalasi rawat inap RSAU dr. M. Salamun yang dilakukan oleh penulis, maka penulis memiliki beberapa saran terkait dengan objek yang diteliti guna lebih baik dimasa depan yaitu:

1. Penulis menyarankan sebaiknya kemampuan karyawan dalam melakukan pendekatan dengan pelanggan perlu ditingkatkan lagi. Budayakan kepada semua karyawan untuk berusaha menggali keinginan pasien dengan bertanya langsung, serta tingkatan sikap ramah dalam memberikan pelayanan dengan 3S (senyum, sapa, dan sopan), sehingga karyawan dapat dengan mudah menggali apa yang diinginkan pasien. Pemantauan melalui kotak saran dan survei untuk mengetahui sejauh mana jasa pelayanan yang dilakukan dapat memenuhi harapan dan memuaskan pelanggan dengan menyebarkan kuesioner harus tetap dipertahankan.
2. Penulis menyarankan sebaiknya kualitas dari fasilitas umum lebih ditingkatkan lagi agar sesuai dengan harapan pasien seperti: aliran air yang kurang lancar dan masalah kebersihan toilet harus lebih diperhatikan, sehingga permasalahan terhadap fasilitas umum tidak akan terulang, karena aliran air yang lancar merupakan salah satu faktor penting bagi pasien dan keluarga pasien yang menjalankan perawatan di rumah sakit, maka rumah sakit harus memperhatikan keadaan tersebut.