

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian/pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian kinerja rumah sakit dengan kepentingan pasien, maka dibuat suatu bentuk penilaian khusus yang menjadi dasar suatu keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan. Adapun tolak ukur batas pengambilan keputusan 90.35% yang merupakan nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pernyataan.
2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kinerja bahwa kepuasan pelayanan di Poli DOTS Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Bandung belum sepenuhnya sesuai dengan kepentingan atau harapan pasien, sehingga dapat diketahui atribut-atribut yang menjadi penyebab ketidakpuasan pasien di antaranya adalah atribut pertama mengenai Karyawan selalu melakukan 3S (Salam, Senyum, Sapa) (P11), atribut kedua mengenai Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien (P21), dan atribut terakhir mengenai Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan (P10).
3. Dengan demikian atribut yang memiliki urutan prioritas teratas atau utama yaitu pada atribut P11, P21 dan P10 diharapkan untuk lebih diperhatikan dan segera dilakukan perbaikan agar pasien yang sedang menjalankan pengobatan di Poli DOTS bisa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan agar pasien menjadi setia (loyalitas). Dan untuk atribut lainnya harus tetap dipertahankan oleh seluruh staf dan *management* rumah sakit Poli DOTS BBKPM Bandung.

6.2 Saran

Usulan perbaikan dari hasil perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value's* pada kuadran I yang dikategorikan prioritas utama menghasilkan atribut pernyataan ke-11 yaitu Karyawan selalu melakukan 3S (Salam, Senyum, Sapa) adalah:

1. Saat datang pasien berikan senyuman kepadanya, kemudian ucapkan salam dan sepatah dua patah kata untuk menyapanya. Dengan cara ini pasien merasa dihargai dan meras bahwa dirinya diperhatikan.
2. Saat karyawan/perawat lelah atau sedang ada pikiran yang mengganggu, jangan tunjukkan pada pasien. Tetaplah tersenyum meskipun perasaan tidak baik.
3. Kepala bagian pelayanan harus memantau serta memberikan saran kepada karyawan/perawat demi berjalannya 3S (Salam, Senyum, Sapa) secara efektif dan efisien

