

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah dilakukan analisis data dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) *Importance Performance Analysis*, diperoleh sejumlah temuan yang menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan berikut ini:

1. Berdasarkan hasil penelitian, variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSIA Grha Bunda, khususnya pada Klinik Obgyn dan Klinik Anak, dianalisis melalui lima dimensi utama dalam model *Service Quality* (SERVQUAL). Secara keseluruhan, terdapat 21 pernyataan yang merepresentasikan kelima dimensi tersebut. Dimensi *Tangibles* terdiri atas 7 indikator, *Reliability* terdiri atas 5 indikator, sedangkan dimensi *Assurance* dan *Empathy* masing-masing terdiri atas 3 indikator.
2. Melalui perhitungan *Customer Index Satisfactions* (CSI) di dapatkan bahwa index kepuasan pelanggan mencapai 87% yang dikategorikan sangat memuaskan. Namun berdasarkan Standar Pelayanan Rumah Sakit (SPM-RS) bahwa index kepuasan rawat jalan itu harus mencapai >90%
3. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh sejumlah atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.
  - 1) T4 = Kelengkapan peralatan pemeriksaan
  - 2) T2 = Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu
  - 3) RE5 = Pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
  - 4) RES 3 = Pelayanan administrasi dan pembayaran (kasir) dilakukan dengan cepat.
4. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat empat atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki di RSIA Grha Bunda. Saran perbaikan tersebut dirumuskan melalui

*Business Model Canvas* (BMC), di mana pada aspek *key partners* melibatkan vendor alat kesehatan USG 5D. Pada *key activities* difokuskan pada optimalisasi sistem pembayaran serta pengaturan dan penyesuaian jadwal praktik dokter agar dapat hadir tepat waktu. Selanjutnya, pada *key resources* dilakukan penambahan fasilitas penunjang pendingin ruangan (AC), sementara *value propositions* diarahkan pada komitmen untuk menyediakan layanan rawat jalan yang tepat waktu dan nyaman, serta menghadirkan fasilitas medis modern dan mutakhir. Dari sisi *channels*, pemanfaatan platform *TikTok* dan penyelenggaraan seminar edukasi dipilih sebagai media komunikasi dengan masyarakat. Adapun pada *cost structure*, diperlukan biaya pengadaan alat medis USG 5D, penambahan fasilitas pendingin ruangan (AC).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan berikut merupakan saran yang dapat diberikan

1. Penelitian selanjutnya disarankan mencakup keseluruhan rumah sakit, tidak terbatas hanya pada Klinik Anak dan Klinik Obgyn Grha Bunda, sehingga dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan secara menyeluruh
2. Pada penelitian ini dilakukan pada Juni-Juli 2025, maka oleh karena itu diperlukan penelitian lanjutan secara berkala untuk melihat tren dinamika kepuasan.
3. Kepada Pihak RSIA Grha Bunda dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan Keputusan strategis untuk mengoptimalkan Kualitas layanan yang berada di RSIA Grha Bunda.