

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil analisis pada faktor - faktor profesionalisme, Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat disimpulkan, yakni :

- a. Semakin tinggi tingkat profesionalisme maka kualitas pelayanan kian baik dan akan meningkatkan kepuasan pelanggan
- b. Profesionalisme secara langsung akan memajukan kepuasan pelanggan

V.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai pengaruh profesionalisme, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di RS Husada Jakarta memiliki peran yang penting dalam mencapai visi organisasi secara bersama-sama. Selain itu juga pimpinan manajemen RS Husada Jakarta memiliki peran yang krusial untuk membuat kebijakan dan standar kerja pegawai guna dapat mencapai kesuksesan individu maupun kelompok. Keberhasilan organisasi hanya dapat dicapai bila seluruh anggota organisasi berjalan seirama, bekerjasama antar lini dari pelayanan dan administrasi, dan saling melengkapi sehingga bersama-sama berkontribusi terhadap kemajuan rumah sakit, dimana dalam penelitian ini diindikasikan melalui hubungan antara variable penelitian. Sehingga kualitas jasa adalah factor yang dominan dalam rumah sakit guna mencapai tujuannya yang didukung oleh profesionalisme pada setiap pegawainya.

Profesionalisme pegawai RS Husada Jakarta yang di mediasi oleh Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di RS Husada Jakarta. Hal ini diketahui dari pernyataan disiplin, tepat waktu, memberikan yang terbaik, efektif dan efisien yang disertai oleh penampilan, kenyamanan, perlengkapan, tanggung jawab, kecepatan dan ketepatan pegawai sebagai salah satu cara untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan di RS Husada Jakarta. Profesionalisme pegawai juga secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini tercemin dari dimensi *sense of duty* dengan indikator

disiplin, tepat waktu dan komitmen terhadap kesempurnaan dengan indikator memberikan yang terbaik, efektif dan efisien dapat meningkatkan dimensi merekomendasikan produk dan memberi masukan dari pasien sebagai tanda Kepuasan Pelanggan. Sehingga Rumah sakit harus dapat mempertahankan hal – hal tersebut agar tujuan dan cita – cita manajemen rumah sakit dapat tercapai.

Implikasi yang dibahas dalam penelitian ini merupakan analisa jawaban dari pertanyaan penelitian mengenai hal – hal yang perlu ditingkatkan oleh RS Husada Jakarta agar meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui faktor Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan. Implikasi managerial yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Mempertahankan pelayanan yang baik yakni sense of duty, assurance dan Empathy di RS Husada Jakarta sehingga faktor profesionalisme dan kualitas pelayanan pegawai menjadi keunggulan produk dari RS Husada Jakarta yang dapat dijual ke masyarakat guna menaikkan reputasi rumah sakit lalu pada akhirnya RS Husada Jakarta dapat menjadi rumah sakit yang dicita-citakan oleh para pendirinya.
- b. Untuk meningkatkan profesionalisme yang di mediasi dengan kualitas pelayanan yang perlu dilakukan oleh manajemen RS Husada Jakarta adalah dengan memberi perhatian terhadap reliability yaitu kompetensi melakukan pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan pelaksanaannya seperti halnya dalam konsistensi dan kecermatan yang dimana sering ditemukan dilapangan bahwa pegawai medis dan non medis tidak menyempurnakan keterangan pengobatan yang cocok atas kelas jasa saat diserahkan pada pelanggan padahal hal ini merupakan hal kunci untuk tingkat keberhasilan dalam suatu pengobatan bagi pasien. Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan maka manajemen rumah sakit harus memberikan perhatian terhadap Profesionalisme pegawai. Antara lain pada dimensi Altruisme yaitu sikap berani berkorban, mementingkan orang lain bukan diri sendiri, hal ini ditunjukkan lewat sikap membantu, problem solver, membuat keputusan yang tepat, yang dimana khusus pada pernyataan obyektif masih perlu diperbaiki/ditingkatkan seperti halnya dalam penanganan pada pasien orang yang lanjut usia dengan pasien dewasa tentu berbeda

pelayanannya. hal ini merupakan hal yang perlu ditingkatkan sehingga profesionalisme dapat meningkat di RS Husada Jakarta

V.3 Saran

Bersandarkan pengkajian dijumpai RS Husada Jakarta sehingga saran yang dapat disampaikan yakni :

- a. Bagi Pihak Manajemen RS Husada dimohon dapat menjaga pelayanan yang baik yakni sense of duty, assurance dan Empathy di pegawai medis dan pegawai non medis RS Husada Jakarta sehingga dapat menaikkan kinerja rumah sakit
- b. Mengawal profesionalisme dengan melakukan tahapan – tahapan memajukan ketrampilan soft skill pegawai mengenai reliability (keandalan) pegawai khususnya pada indikator konsistensi dan kecermatan dalam pelaksanaan pekerjaannya sehingga pihak rumah sakit terus menerus meningkatkan profesionalisme melalui kualitas pelayanannya.

