Bab 6
Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

6.1.1. Analisis Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Yang diharapkan Pasien (*Gap* 1)

Dari hasil analisis *gap* 1, tentang persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan pasien di Poliklinik Widya Bhakti Inti, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- *Emphaty* (empati) = -0,28
- *Responsiveness* (daya tanggap) = -0,33
- *Assurance* (jaminan) = -0,41
- *Tangibles* (bentuk fisik) = -0,45
- *Reliability* (keandalan) = -1,33

Nilai minus disini berarti persepsi karyawan belum mencapai harapan.

6.1.2. Analisis Pelayanan Yang Dirasakan Pasien Dengan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan (*Gap* 5)

Dari hasil analisis *gap* 5, tentang pelayanan yang dirasakan pasien dengan harapan pasien di Poliklinik Widya Bhakti Inti, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- *Responsiveness* (daya tanggap) = -0,07
- *Emphaty* (empati) = -0,31
- *Assurance* (jaminan) = -0,59
- *Tangibles* (bentuk fisik) = -0,73
- *Reliability* (keandalan) = -1,02

Nilai minus disini berarti pelayanan yang diberikan belum mencapai harapan atau dengan kata lain belum puas.

6.2. Saran

Dalam hasil penelitian ini penulis mengajukan saran usulan pembuatan spesifikasi yang bertujuan sebagai bahan pertimbangan Poliklinik Widya Bhakti Inti dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hasil penelitian ini saran untuk membuat spesifikasi pelayanan untuk Poliklinik Widya Bhakti Inti yaitu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1. Usulan Pembuatan Spesifikasi Pelayanan.

Dimensi	Atribut Kepentingan	Spesifikasi
Tangibles (bentuk fisik)	Penampilan karyawan yang rapih	Memakai pakaian yang rapih dan lengkap dengan *name tag*.
	Ruang tunggu nyaman	Membersihkan lantai, toilet dan *furniture* kurang lebih 15 menit sekali.
		Suhu ruangan antara 26-30^{o}C.
		Kapasitas lahan parkir 10 mobil atau sekitar 20m^{2}.
		Waktu meracik obat 3 menit.
		Pendaftaran dilakukan dengan digital.
		Menyediakan kotak saran.
	Laboratorium yang lengkap	Memiliki laboratorium rongent.
	Peralatan pemeriksaan lengkap	Peralatan untuk memeriksa gigi lengkap.
	Kelengkapan obat	Obat antibiotik yang lengkap.
	Ruang pemeriksaan dilengkapi AC	Suhu ruangan antara 26-30^{o}C.
	Tempat parkir yang luas	Kapasitas lahan parkir 10 mobil atau sekitar 20m^{2}.
Assurance (jaminan)	Dokter yang ramah	Menyapa, senyum dan menanyakan keperluan pasien.
		Bertanggung jawab terhadap kesalahan tindakan.
		Memberikan penjelasan yang mudah dipahami pasien.
		Dokter dapat menerima kritik dari pasien.
	Petugas yang ramah	Menyapa, senyum dan menanyakan keperluan pasien.

	Karyawan yang bertanggung jawab	Bertanggung jawab atas terhadap kesalahan tindakan.
	Dokter ahli dalam pemeriksaan	Mendiagnosa dengan tepat.
Emphaty (empati)	Petugas melayani dengan cepat	Datang sesuai jadwal jam kerja.
		Waktu meracik 3 menit.
	Dokter datang tepat waktu	Datang sesuai jadwal jam kerja.
	Dokter memberikan penjelasan dengan jelas	Memberikan penjelasan yang mudah dipahami pasien.
	Meracik obat dengan cepat	Waktu meracik 3 menit.
	Dokter mengerti kebutuhan pasien	Menanyakan kebutuhan pasien.
Responsiveness (daya tanggap)	Panggilan pemeriksaan sesuai dengan nomor antrian pendaftaran	Sesuai dengan nomor antrian kecuali dalam keadaan *emergency* misalnya pasien dalam keadaan sekarat, pendarahan, harus segera dilakukan tindakan, dan lain-lain.
	Proses pendaftaran yang mudah	Pendaftaran dilakukan dengan digital.
		Dapat dilakukan melalui *line telephone*.
	Surat rujukan ke rumah sakit cepat diserahkan kepada pasien	Surat rujukan diberikan pada hari itu juga.
Reliability (keandalan)	Obat-obatan dengan harga murah	Harga obat sesuai dengan harga pasar.
		Menyediakan obat generik.
	Laporan tindakan akurat	Laporan tindakan sesuai dan detail.