

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui atribut atribut yang dianggap penting oleh konsumen, ditentukan berdasarkan nilai bobot yang tertinggi yaitu:
 - a. Nilai bobot 15, “kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien”.
 - b. Nilai bobot 14,66, “kenyamanan dan ketenangan lingkungan”
 - c. Nilai bobot 14,45, “prosedur penerimaan yang tidak berbelit”Jadi, masih banyak atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen selain 3 atribut yang di atas.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di RSUD Aceh Tamiang dapat dilihat dari hasil kinerja pelayanan rumah sakit dengan hasil sebagai berikut : nilai tertinggi dengan nilai 3,43 % yaitu “tersedianya dokter umum dan spesialis”. Artinya, rumah sakit hanya dapat memberikan pelayanan yang maksimal dengan nilai rata-rata 3 (cukup baik).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis dapat memberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Aceh Tamiang antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak manajemen Rumah RSUD Aceh Tamiang melakukan pengembangan dengan memperhatikan urutan prioritas berdasarkan prosedur kualitas hasil dari pengolahan dan analisis dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* agar sesuai dengan harapan pasien di instalasi rawat inap.
2. Dalam melakukan pengembangan, salah satu hal yang penting untuk diperhatikan adalah komitmen dan usaha keras dari seluruh jajaran staff

RSUD Aceh Tamiang agar dapat terwujud sesuai dengan target yang ditetapkan.

3. RSUD Aceh Tamiang hendaklah mempertahankan usaha pengembangan kualitas pelayanan terus menerus meskipun nilai target yang didapatkan melebihi nilai kinerja, karena hal ini memungkinkan pesaing lainnya mengembangkan kualitasnya tersendiri demi memenangkan persaingan yang ada.
4. RSUD Aceh Tamiang selain melakukan pengembangan terhadap atribut-atribut jasa diatas hendaknya juga diimbangi dengan pemasaran/promosi yang baik juga.