

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pelanggan dan pengunjung dari RS PKU Muhammadiyah. Terdapat 27 respon teknik yang didapat berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PKU Muhammadiyah Gamping. Berdasarkan hasil dari matriks hubungan antar respon teknik, terdapat respon teknik pengaturan jadwal minum obat yang memiliki hubungan paling banyak dengan respon teknik lainnya. Diantaranya respon teknik pengaturan jadwal minum obat memiliki hubungan yang kuat dengan respon teknik pengaturan jadwal pelayanan, respon teknik koordinasi yang baik antar perawat dan dokter, dan respon teknik kerjasama dengan penyedia obat-obatan (farmasi).

Voice of Customer dan respon teknik yang telah dikumpulkan kemudian dimasukkan kedalam matriks *House of Quality* untuk dilakukan proses perhitungan untuk mengetahui respon teknik mana yang dijadikan prioritas untuk ditingkatkan pelayanannya. Berdasarkan hasil perhitungan pada matriks *House of Quality* (HOQ) dari 27 respon teknik yang bisa dilakukan RS PKU Muhammadiyah Gamping, berikut ini merupakan urutan untuk setiap respon teknik yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi hingga terendah :

1. Memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien. (skor : 49)

2. Kebersihan ruangan yang dibersihkan setiap hari. (skor : 48)
3. Pengaturan jadwal pelayanan. (skor : 47)
4. Koordinasi yang baik antar perawat dan dokter. (skor : 44)
5. Mempermudah administrasi pengguna ASKES. (skor : 42)
6. Menjalin hubungan yang intens dengan pasien. (skor : 39)
7. Pengaturan nutrisi makanan oleh ahli gizi. (skor : 36)
8. Komputerisasi administrasi. (skor : 32)
9. Perawatan peralatan dan perlengkapan medis. (skor : 32)
10. Kerjasama dengan bagian pendaftaran. (skor : 30)
11. Standarisasi penerimaan dokter. (skor : 30)
12. Terdapat program pendidikan dan pelatihan (*skill lab*). (skor : 30)
13. Peralatan dan perlengkapan medis yang modern. (skor : 30)
14. Penyediaan kebersihan makanan dan peralatan makanan. (skor : 30)
15. Pengaturan jadwal minum obat. (skor : 28)
16. Pengaturan shift kerja untuk perawat. (skor : 28)
17. Adanya petugas satpam dan kamera CCTV. (skor : 28)
18. Terdapat loket pembayaran tunai dan non-tunai. (skor : 26)
19. Mengikuti program dokter spesialis. (skor : 24)
20. Penyediaan alat bantu pasien. (skor : 23)
21. Menyediakan dokter jaga 24 jam. (skor : 22)
22. Kamar ruang inap yang nyaman. (skor : 21)
23. Ruang tunggu yang nyaman. (skor : 18)
24. Kerjasama dengan penyedia obat-obatan (farmasi). (skor : 18)

25. Pengaturan jam kunjung pasien. (skor : 17)

26. Menyediakan buku bacaan. (skor : 17)

27. Terdapat fasilitas ambulan. (skor : 12)

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu :

1. Bagi RS PKU Muhammadiyah Gamping

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, RS PKU Muhammadiyah Gamping sebaiknya memprioritaskan respon teknik memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien. Karena pada respon teknik tersebut mendapatkan hasil perhitungan tertinggi dibanding respon teknik yang lainnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan sebaiknya untuk disarankan untuk meneliti perusahaan pesaing atau perusahaan kompetitornya, agar dapat melengkapi matriks *House of Quality*. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya jumlah responden pada penelitian ini sebaiknya ditambahkan, agar lebih dapat hasil yang valid. Selain itu responden wawancara dalam penelitian ini untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan responden yang ada dibidang operasional rumah sakit, agar dapat memiliki respon teknik yang lebih akurat.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam penelitian, adapun keterbatasan penelitian itu adalah :

1. Penelitian ini tidak meneliti perusahaan pesaing atau perusahaan kompetitor.
2. Jumlah responden dalam penelitian ini masih sangat terbatas.
3. Penelitian ini memiliki jumlah responden yang masih dirawat dirumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang sangat sedikit.
4. Responden wawancara dari pihak rumah sakit yang hanya memberikan akses wawancara ke pihak Humas RS PKU Muhammadiyah Gamping, karena sebaiknya proses wawancara dilakukan dengan pihak Operasional rumah sakit.