

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

1. Terdapat pengaruh antara dimensi kualitas kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien setelah pelaksanaan *Lean Service in Management*.
2. Terdapat pengaruh antara dimensi kualitas daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien setelah pelaksanaan *Lean Service in Management*.
3. Terdapat pengaruh antara dimensi kualitas jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien setelah pelaksanaan *Lean Service in Management*.
4. Terdapat pengaruh antara dimensi kualitas empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien setelah pelaksanaan *Lean Service in Management*.
5. Terdapat pengaruh antara dimensi kualitas Berwujud (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien setelah pelaksanaan *Lean Service in Management*.

6. Terdapat pengaruh antara dimensi kualitas kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), Berwujud (*Tangible*) yang simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pasien setelah pelaksanaan *Lean Service in Management*.
7. Berdasarkan matriks *Importance Performance Analysis* dengan indikator lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 22 item pertanyaan, didapatkan indikator paling banyak terdapat di kuadran dua(II), dengan sembilan(9) item pertanyaan pada dimensi Reliabilitas, Daya tanggap, dan Berwujud. selanjutnya kuadran tiga(III) dengan delapan(8) item pertanyaan pada dimensi Jaminan, Empati dan Berwujud. Pelaksanaan *Lean Service in Management* mengacu pada matriks ini dengan fokus di kuadran dua (II) mempertahankan kinerja yang sudah baik dengan meningkatkan kinerja di kuadran tiga(III).

B. SARAN

1. Saran untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal sebagai berikut :
 - a. Sesuai dengan matriks IPA dari dimensi jaminan yaitu diperoleh kategori “*waste*” (wajib dan murni): pengisian form pendaftaran tidak membingungkan dalam pengisian, perjalanan dari pintu masuk ke ruang tunggu tidak membutuhkan waktu yang lama, alur pelayanan dan posisi tempat duduk pasien di ruang tunggu cukup jelas, antrian dalam pembayaran dan pengambilan obat tidak membutuhkan waktu yang lama. Keempat waste tersebut bisa dikurangi dengan adanya petugas yang responsive terhadap pasien berkebutuhan khusus, informasi posisi tempat duduk pasien di ruang tunggu dan resep elektronik yang sudah diterapkan.
 - b. Sesuai dengan matriks IPA dari dimensi berwujud, yaitu ruang tunggu pelayanan diberikan banyak terdapat informasi materi-materi yang berkaitan dengan jasa pelayanan.

c. Peneliti lain:

1. Perlu dilakukan penelitian kepuasan pasien yang dilakukan secara longitudinal yaitu pengambilan data pada pasien yang sama setiap periode tertentu.
2. Perlu dilakukan eksplorasi penelitian yang sama tentang matriks IPA dan pelaksanaan *Lean Service in Management* dengan sampel yang lebih banyak dan atau unit lain yang ada di rumah sakit.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Pengamatan pelaksanaan *Lean Service In Management* pada penelitian ini hanya dilakukan dalam rentang waktu yang cukup singkat, akan lebih baik jika pengamatan dilakukan dengan periode yang lama agar mendapatkan hasil maksimal
2. Pengamat dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, akan lebih baik jika melibatkan tim penjaminan mutu dari Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal.