

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan pada Klinik Yazri Palembang sudah dapat dikatakan baik karena berdasarkan pemetaan pada diagram kartesius banyak variabel-variabel yang menyebar di kuadran B. Variabel-variabel tersebut yaitu itu kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (1), kemampuan dokter dan perawat untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan pasien (7), petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dan dimengerti (8), tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan (9), pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit (10), memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien (13). Hal ini berarti semakin selarasnya antara harapan dan kenyataan.
2. Klinik Yazri Palembang harus memperhatikan lagi faktor-faktor yang menyebar pada kuadran A karena apabila semakin banyak variabel yang menyebar di kuadran A, semakin tidak selarasnya antara harapan dan kenyataan, sehingga dapat menyebabkan menurunnya loyalitas pasien terhadap Klinik. Variabel-variabel tersebut yaitu prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat (4), pelayanan yang sopan dan ramah serta jaminan dan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (12).

5.2 Saran

1. Penulis mengharapkan agar Klinik Yazri Palembang mempertahankan kinerjanya pada faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B, yaitu dengan cara lebih meningkatkan kinerjanya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien sehingga pasien dapat merasa puas secara totalitas dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Yazri Palembang.

2. Klinik Yazri harus lebih meningkatkan lagi kinerjanya pada faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A yaitu dengan cara memperbaiki prosedur penerimaan pasien sehingga menjadi cepat dan tepat, serta dengan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah serta memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, sehingga dapat menciptakan kepuasan pasien secara totalitas.