

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka sebagai penutup pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Klinik Citra Utama Palembang berkaitan dengan penyelesaian masalah-masalah yang menyangkut tentang kualitas pelayanan.

5.1. Kesimpulan

Dari hasil identifikasi pasien yang berobat pada Klinik Citra Utama Palembang, sebagian besar pasien berjenis kelamin laki-laki yaitu 35% atau sebanyak 35 responden, dan berdasarkan jenis kelamin perempuan yaitu 65% atau sebanyak 65 responden. Berdasarkan usia pasien paling banyak 17 – 27 tahun yaitu 34% atau sebanyak 34 responden. Sedangkan berdasarkan pekerjaan paling banyak lainnya yaitu 37% atau sebanyak 37 responden.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden, dapat terlihat bahwa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Klinik Citra Utama Palembang memiliki hasil yang beragam. Adapun hasil yang dapat dilihat dari pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*) sebesar 83,7%, dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 84,4%, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 83,2%, dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar 80,8%, dan dimensi Empati (*Empathy*) sebesar 79,2%.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan hasil paling dominan atau yang sangat tinggi yaitu dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan nilai indeks skor sebesar 84,4%. Responden menilai bahwa dokter dan tenaga medis lainnya

memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, pemeriksaan dilakukan dengan sungguh-sungguh, tenaga medis disiplin terhadap waktu dan kemudahan dalam mendapatkan informasi. Sehingga pasien memberikan penilaian positif terhadap indikator pada dimensi tersebut atas pelayanan jasa yang telah klinik berikan, maka dari itu dimensi Keandalan (*Reliability*) ini yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang dapat bermanfaat kedepannya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Klinik Citra Utama Palembang harus mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang sudah dinilai baik. Meskipun jika dilihat dari hasil penilaian sebelumnya masih terdapat penilaian yang dianggap kurang maksimal, maka dari itu yang perlu dilakukan Klinik Citra Utama Palembang yaitu harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan pada saat pasien Klinik Citra Utama Palembang.
2. Berdasarkan data yang didapat dimensi Empati (*Empathy*) mendapat persentase paling rendah yaitu sebesar 79,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien mengharapkan peningkatan sikap kepedulian dari dokter dan tenaga medis, seperti memberikan bantuan dan perhatian kepada pasien dengan cara memahami keinginan serta kebutuhan pasien secara detail agar pasien merasa dihargai serta pasien akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Citra Utama Palembang.