



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka secara garis besar penulis dapat menyimpulkan beberapa sebagai berikut:

1. Pengukuran kuaalitas pelayanan pada Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan diukur dengan menggunak metode *Service Quality (Servqual)* dimana terdapat nilai *gap 5* yang merupakan kesenjangan antara ekspetasi dan persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.
2. Dari perhitungan *gap 5* ini ternyata atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-21 dan ke-25, oleh karena itu atribut yang memilik *gap* yang cukup besar dijadikan prioritas untuk diperbaiki dibandingkan dengan atribut yang memiliki *gap* lebih kecil. Yang memiliki *gap* terbesar sesuai dengan 5 (lima) kriteria yaitu terletak pada kriteria *assurance* (kepastian) dengan nilai *gap* 0,684
3. Aplikasi pengukuran kualitas pelayanan ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL yang terdiri dari 5 (lima) tabel, yaitu user, data pasien, kriteria, himpunan, klasifikasi. Pada aplikasi ini hanya admin yang dapat mengelola dan mengakses.
4. Penerapan program aplikasi pengukuran kualitas pelayanan ini penulis buat ditujukan terutama untuk Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan dalam kualitas pelayanan secara umum dan mempermudah admin dalam menentukan kualitas pelayan dari yang cukup hingga sangat baik, sehingga dapat menjadi nilai patokan untuk kedepannya.



## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil pembahasan mengenai pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* ini, dilihat dari atribut yang memiliki gap terbesar sebagai prioritas utama yaitu terletak pada atribut pernyataan ke-21 dan ke-25 yang berarti pihak Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lain agar lebih konsisten meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Melakukan lebih lanjut ke tahap analisis dengan menggunakan metode yang lebih dapat menganalisis keseluruhan secara spesifik dan baik karena pada pembahasan ini hanya dilakukan pada tahap pengukuran.
3. Diharapkan kepada pengguna sistem agar dapat mengimplementasikan dan mengelola aplikasi ini dengan baik.
4. Untuk pengembangan lebih lanjut, aplikasi ini bisa dikembangkan lagi dengan menambahkan kuesioner untuk para responden / pasien menilai kualitas pelayanan lebih mudah sehingga dapat diakses dimana saja, kapan saja.
5. Untuk menjaga keamanan data pada sistem ini, Admin selaku pengendali sistem ini disarankan melakukan backup data pada tempat penyimpanan lain seperti flashdisk, memori card, harddisk external atau data cadangan yang disimpan pada komputer lain.
6. Aplikasi yang telah dibangun ini sebaiknya digunakan secara berkala sehingga apabila ada kekurangan dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan.