

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang telah ditunjukkan untuk menjawab rumusan masalah serta saran sebagai masukan bagi pihak poliklinik dalam melakukan perbaikan dengan mengacu pada analisis pembahasan.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian analisis kepuasan pasien dan karyawan dengan metode Human Sigma pada Poliklinik Universitas Brawijaya yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas hubungan antara perusahaan dan karyawan serta hubungan antara perusahaan dan pasien relatif cukup baik namun peluang perbaikannya masih sangat terbuka, karena hanya bernilai 48,3% dan 47,5% sehingga perbaikan akan menjadi sangat penting untuk perbaikan kinerja perusahaan. Untuk dimensi pada karyawan yaitu *what do i get* menjadi ikatan dengan nilai paling tinggi sehingga memiliki arti bahwa karyawan tahu akan harapan perusahaan terhadap dirinya. Untuk dimensi pada pasien yaitu dimensi *confidence* menjadi ikatan paling tinggi dengan arti pasien merasa puas dengan pelayanan poliklinik. Dari dimensi yang ada masih ada dimensi yang cukup rendah yang akan mempengaruhi penilaian terhadap poliklinik. Maka perbaikan akan membuat poliklinik untuk fokus pada peningkatan kedua sisi hubungan dengan pasien dan karyawan yaitu dengan peningkatan kualitas pelayanan bagi pasien dan peningkatan dari karyawan yang berkerja di poliklinik UB.
2. Dari faktor-faktor IFE dan EFE kekuatan yang dianggap paling penting oleh perusahaan adalah mengenai pelayanan sesuai dengan SOP, karyawan menjalankan tugas sesuai dengan apa yang telah ditentukan diawal sehingga para karyawan mengerti untuk menjalankan tugas tersebut. Kelemahan yang ada adalah pelayanan yang belum stabil, dibuktikan oleh nilai CE yang masih dibawah 50%. Sehingga para pasien merasa belum puas terhadap pelayanan poliklinik. Oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan kinerja dari pelayanan yang mereka berikan terhadap para pasiennya. Peluang yang dianggap paling penting oleh perusahaan adalah mengenai keberadaannya sangat dibutuhkan baik oleh *stakeholder* UB ataupun masyarakat umum disekitar. Hal ini akan membuat masyarakat mempunyai pilihan dalam memilih layanan kesehatan yang akan dipakai. Dari segi ancaman, poliklinik cukup tanggap

terhadap faktor ancaman yang memiliki bobot yang besar seperti adanya pesaing yang berdekatan atau layanan kesehatan. Hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan pada persaingan yang semakin ketat dengan adanya layanan kesehatan lain adalah dengan meyakinkan calon pasien bahwa poliklinik UB akan terus meningkatkan taraf pelayanan dan fasilitas penunjang lainnya.

3. Nilai *Human Sigma* Poliklinik UB dengan nilai HS yang berada di daerah HS3 memiliki koefisien yang menunjukkan tingkat keuangan perusahaan. Semakin tinggi koefisien perusahaan maka semakin baik kondisi keuangannya. Untuk itu fokus utama strategi Poliklinik UB berdasarkan matriks TOWS, yaitu : melaksanakan sistem dan SOP secara profesional, meningkatkan program pelatihan SDM, memperluas pangsa pasar yang ada, memperkuat kerja sama, mengoptimalkan fungsi organisasi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan penambahan SDM.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut ini saran yang dapat diberikan untuk pihak poliklinik serta penelitian selanjutnya yaitu:

1. Rekomendasi yang telah dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan untuk perbaikan dalam kualitas pelayanan dari Poliklinik UB.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat dikembangkan dan dikombinasikan dengan metode-metode lain yang dapat lebih menggambarkan dari kualitas pelayanan.