

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi keandalan (*reliability*), tingkat kepentingan (1.55) lebih besar dibandingkan dengan tingkat kinerja (1.39) dari Rumah Sakit Columbia Asia Semarang.

Dilihat dari tabel kartesius, dimensi keandalan (*reliability*) berada dalam kuadran B, yang artinya dimensi keandalan (*reliability*) termasuk dimensi yang harus dipertahankan oleh Rumah Sakit Columbia Asia Semarang. Selain itu, berdasarkan tingkat kesesuaiannya, indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dari dimensi keandalan (*reliability*) adalah indikator keteraturan jadwal praktik dokter (0.86).

2. Dimensi responsivitas (*responsiveness*), tingkat kepentingan (1.51) lebih besar dibandingkan dengan tingkat kinerja (1.32) dari Rumah Sakit Columbia Asia Semarang.

Dilihat dari tabel kartesius, dimensi responsivitas (*responsiveness*) berada dalam kuadran C, yang artinya dimensi responsivitas (*responsiveness*) termasuk dimensi yang memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki oleh Rumah Sakit Columbia Asia Semarang. Selain itu, berdasarkan tingkat kesesuaiannya, indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dari dimensi responsivitas (*responsiveness*) adalah indikator karyawan medis cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan medis dari pasien (0.87).

3. Dimensi jaminan (*assurance*), tingkat kepentingan (1.55) lebih besar dibandingkan dengan tingkat kinerja (1.43) dari Rumah Sakit Columbia Asia Semarang.

Dilihat dari tabel kartesius, dimensi jaminan (*assurance*) berada dalam kuadran B, yang artinya dimensi jaminan (*assurance*) termasuk dimensi yang harus dipertahankan oleh Rumah Sakit Columbia Asia Semarang. Selain itu, berdasarkan tingkat kesesuaiannya, indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dari dimensi jaminan (*assurance*) adalah indikator ketepatan para karyawan medis dalam bekerja (0.86).

4. Dimensi empati (*empathy*), tingkat kepentingan (1.42) lebih besar dibandingkan dengan tingkat kinerja (1.23) dari Rumah Sakit Columbia Asia Semarang.

Dilihat dari tabel kartesius, dimensi empati (*empathy*) berada dalam kuadran C, yang artinya dimensi empati (*empathy*) termasuk dimensi yang memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki oleh Rumah Sakit Columbia Asia Semarang. Selain itu, berdasarkan tingkat kesesuaiannya, indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dari dimensi empati (*empathy*) adalah indikator karyawan medis mengenal kasus setiap pasien (0.87).

5. Dimensi wujud (*tangible*), tingkat kepentingan (1.55) lebih besar dibandingkan dengan tingkat kinerja (1.48) dari Rumah Sakit Columbia Asia Semarang.

Dilihat dari tabel kartesius, dimensi wujud (*tangible*) berada dalam kuadran B, yang artinya dimensi wujud (*tangible*) termasuk dimensi yang harus

dipertahankan oleh Rumah Sakit Columbia Asia Semarang. Selain itu, berdasarkan tingkat kesesuaiannya, indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dari dimensi wujud (*tangible*) adalah indikator kesiapan peralatan medis maupun non medis untuk digunakan (0.88).

5.2 Saran

Dari lima dimensi terdapat tiga dimensi yang masuk ke dalam kuadran B yang harus dipertahankan, yaitu dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), wujud (*tangible*). Selain itu dua dimensi yang masuk dalam kuadran C yang memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki adalah dimensi responsivitas (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Berikut adalah saran untuk kelima dimensi tersebut:

1. Saran untuk indikator dari dimensi keandalan (*reliability*) yaitu keteraturan jadwal praktik dokter adalah kinerja dari rumah sakit untuk indikator ini perlu dioptimalkan sehingga tercipta WOM (*Word of Mouth*) yang positif.
2. Saran untuk indikator dari dimensi responsivitas (*responsiveness*) yaitu karyawan medis cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan medis dari pasien adalah perlunya dilakukan pelatihan tambahan untuk karyawan, penambahan peralatan medis, dan penambahan karyawan bertugas untuk menyelesaikan keluhan medis dari pasien.
3. Saran untuk indikator dari dimensi jaminan (*assurance*) yaitu ketepatan para karyawan medis dalam bekerja adalah perlunya diberi pelatihan tambahan untuk karyawan medis yang sesuai dengan *job description* dari Rumah Sakit

Columbia Asia Semarang.

4. Saran untuk indikator dari dimensi empati (*empathy*) yaitu karyawan medis mengenal kasus setiap pasien adalah perlu pemberian informasi atau data yang jelas dari karyawan medis sebelumnya ke karyawan medis yang menangani pasien secara bergantian.
5. Saran untuk indikator dari dimensi wujud (*tangible*) yaitu kesiapan peralatan medis maupun non medis untuk digunakan adalah perlu dilakukan pengecekan rutin untuk peralatan medis maupun non medis dari petugas Rumah Sakit Columbia Asia Semarang agar siap digunakan ketika jam operasional.

