

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. **Total Quality Service yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi**

Total Quality Service yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi ini didasarkan pada Misi serta Filosofi dari Rumah Sakit Tersebut

2. **Persepsi Masyarakat Terhadap Total Quality Service yang diberikan Oleh Rumah Sakit Kumala Siwi**

Persepsi masyarakat terhadap Total Quality Service ini didasarkan pada lima hal pokok dalam penilaiannya, yakni yang pertama ialah Kehandalan, yang dinilai sudah baik oleh masyarakat. Kedua, Daya Tanggap, yang dinilai kurang baik dalam penerapannya di Rumah Sakit Kumala Siwi oleh mayoritas masyarakat. Ketiga, Wujud atau Bukti Fisik, yang standar oleh masyarakat. Keempat Jaminan, yang dinilai masyarakat sudah baik dalam penerapannya. Dan yang terakhir Empati, dimana mayoritas pasien menilai dengan sangat baik empati yang diterapkan oleh para petugas Rumah Sakit.

3. **Kesesuaian antara Persepsi masyarakat terhadap Total Quality Service yang diterimanya.**

Dari segi kehandalan yang diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Kumala Siwi ini dianggap oleh mayoritas pasien sudah sesuai dengan program yang diterapkannya. Dari segi Daya Tanggap, sebagian pasien menilai bahwa daya tanggap yang dipraktikkan kurang sesuai dengan misi yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi . dari segi Wujud atau bukti fisik, mayoritas pasien berpendapat sudah sesuai dengan misi yang diterapkannya. Dari segi jaminan, sudah sesuai dengan misi yang diterapkannya. Dan dari segi empati juga sudah sesuai dengan apa yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi ini.

4. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan

Faktor pendukung ini meliputi : menggunakan sarana prasarana serta peralatan canggih, menggunakan pelayanan prima, bekerjasama dengan pemerintah, memakai jasa tenaga kerja terdidik, memberi pendidikan gratis kepada para staff, lokasi strategis, sering melakukan penyuluhan terhadap warga. Sedangkan untuk faktor penghambatnya meliputi : tergolong Rumah Sakit baru, Rumah Sakit masih tipe D.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka diperoleh saran-saran bagi para akademisi maupun bagi instansi, yakni sebagai berikut :

1. Bagi para peneliti selanjutnya diharapkan agar bisa mengembangkan lagi penelitian mengenai *Total Quality Service* tidak hanya di Rumah Sakit saja melainkan instansi-instansi lainnya yang menggunakan jasa pelayanan dan bergerak dibidang kemanusiaan, seta menggunakan metode penelitian yang berbeda.
2. Diharapkan bagi para petugas Rumah Sakit untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, khususnya bagi para Dokter yang bertugas untuk bisa melakukan prakteknya sesuai dengan jadwal yang sudah diterapkan.
3. Diharapkan bagi pihak Rumah sakit Kumala Siwi untuk bisa meningkatkan pelayanannya, khususnya pelayanan yang dilakukan secara tidak langsung atau *Online*.