

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat tingkatan prioritas dimensi kualitas pelayanan yang perlu menjadi perhatian Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Hal itu dapat dijelaskan melalui hasil dari metode IPMA. Variabel yang berada di kuadran A merupakan variabel *reliability*, sehingga perlu mendapatkan prioritas peningkatan kinerja. Variabel yang berada di kuadran B adalah variabel *assurance* dan *emphaty* sehingga kinerja dan perhatian perlu dipertahankan. Variabel yang berada di kuadran C adalah variabel *tangible* dan *responsiveness* sehingga variabel tersebut tidak terlalu perlu mendapat banyak perhatian dan peningkatan kinerja.
2. Terdapat indikator-indikator kualitas pelayanan yang perlu menjadi prioritas Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Indikator-indikator tersebut adalah lingkungan yang bersih dan nyaman, ketepatan diagnosa dan obat-obatan, cepat tanggap, kompetensi yang sesuai dengan bidangnya dan pengertian terhadap kebutuhan pasien secara spesifik.
3. Berdasarkan hasil jawaban dari responden terhadap masing-masing variabel kualitas pelayanan menghasilkan penilaian yang tinggi dengan nilai tengibel rata-rata 4,103, nilai *reliability* rata-rata 4,113, *responsiveness* dengan rata-rata 4,153, nilai *assurance* rata-rata 4,143, nilai *emphaty* rata-rata 4,075. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dalam kategori baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan:

1. Petugas Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian perlu memberikan prioritas utama terhadap dimensi *reliability* yang berkaitan dengan kemampuan pemberian pelayanan secara akurat kepada pelanggan.
2. Petugas poliklinik perlu meningkatkan pelayanan dalam hal ketepatan mendiagnosa dan pemberian obat-obatan, kompetensi yang sesuai dengan bidangnya, pengertian terhadap kebutuhan pasien secara spesifik, lingkungan yang bersih dan nyaman, serta cepat tanggal dalam menangani masalah kesehatan.
3. Perlu adanya survey kepuasan pelanggan terhadap Poliklinik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian secara periodik dan berkesinambungan agar mengetahui tingkat kualitas pelayanannya.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A. Parasuraman et.al. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol. 49, 41-50
- _____. (1998). *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. Jurnal of Marketing, Vol 52, No.2, pp. 35-48
- A.S. Moenir. (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamid, Rahmad Solling, dan Anwar, Suhadri M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kamus Bahasa Indonesia*. (2008). Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Managemen 15th Edition*. Pearson Education
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Mursyidah, Lailul, dan Choiriyah, Ilmi Usrotin. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nuridin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing
- Rifa'I, Khamdan. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan* Yogyakarta: Pustaka Ilmu Yogyakarta.
- Silaban, Himsar. (2010). *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta: Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, Wiwik. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

B. Artikel Jurnal

- Akdere, Mesut et, al. (2018). *Examining Patient Perceptions of Service Quality in Turkish Hospitals: The Servperf Model*. Total Quality Management & Business Excellence.
- AlOmari, Firas. (2020). Measuring Gaps in Healthcare Quality using SERVQUAL Model : Challenges and Opprotunities in Developing Countries. Measuring Business Excellence
- Dwyer, Larry et, al. (2012). *Fashioning a Destination Tourism Future: The Case of Slovenia*. Tourism Management Vol 33, 305-316.

- Edvardsson, Bo.(1998). *Research and Concepts Service Quality Improvement*.
Managing Service Quality, Vol. 8 Number 2, 142-149
- Hair Jr, J. F., et, al. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling PLS-SEM_*. Thousand Oaks: Sage
- Haming, Murdifying et,al. (2019). *The Application of SERVQUAL Distribution in Measuring Customer Satisfaction of Retails Company*. Journal of Distribution Science 17-2.
- Nuryakin dan Susanto. (2018). *How do Service Quality and Satisfaction enhancing Customer Loyalty in Indonesia Hospital?.* Quality Acces to Success. Vol.19, No 167.
- Sever, I. (2014). Importance-Performance Analysis: A Valid Management Tool? *Tourism Management*, 48 (2015), 43-53.
- Sultan, Fareena, dan Simpson, Merlin C. (2000). *International Service Variants: Airline Passenger Expectations and Perceptions of Service Quality*. Journal of Services Marketing, Vol. 14 No. 3
- Suratinoyo, Abdulrahman. (2016). *Qualitative Study on Service Quality of PT (X)*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Volume 16 No. 04
- Umoke, Maryjoy et,al. (2020). *Patients' Satisfaction with Quality of Care in General Hospotals in Ebonyi State, Nigeria, using Servqual Theory*. Sage Open Medicine Vol. 8, 1-9
- Zamroni, Mohammad, Handayani, I Gusti Ayu Ketut Rachmi. (2015). Pentingnya Kualitas Pelayanan (Service Quality) dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat(Society Satisfaction).
- Zarei, Ehsan et, al. (2020). *Patients View on Service Quality in Selected Iranian Hospital : AN Impotance-Performance Analysis*. Shiraz E-Med.

C. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

D. Dokumen-dokumen Lainnya

Juliandi, A. (2018). Structural Equation Model Partial Least Square (Sem-Pls) dengan SmartPls. Modul Pelatihan, 1-4

Muhson, Ali. (2022). *Analisis Statistisk dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Setiawan, Sobur. (2020). *Analisa Parsial Model Persamaan Struktural dengan Software Smart-PLS Versi 3*.

Suaib, (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. FKM Universitas Hassanudin.