

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan menganalisis kualitas pelayanan di UPT Layanan Kesehatan Universitas Pendidikan Indonesia menggunakan pendekatan SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil nilai rata-rata kesenjangan (*GAP*) pada kualitas pelayanan UPT Layanan Kesehatan UPI menunjukkan hasil negative ( $<0$ ) yaitu sebesar sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan belum dapat memenuhi ekspektasi atau harapan pasien.

1. Berdasarkan hasil analisis, secara umum kualitas layanan di UPT Layanan Kesehatan UPI telah dinilai cukup baik oleh sebagian besar pengguna. Dimensi *assurance* menonjol sebagai kekuatan utama, terutama dalam hal keamanan data pasien. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek dalam dimensi *reliability* dan *responsiveness* yang masih perlu ditingkatkan, seperti ketepatan waktu pelayanan dan kecepatan respons staf.
2. Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh UPT Layanan Kesehatan UPI belum mencapai kategori sangat puas. Meskipun demikian, mayoritas pasien merasa cukup terbantu dengan layanan yang tersedia, namun belum sepenuhnya mendapatkan pengalaman pelayanan yang ideal. Hasil ini memberikan sinyal bahwa perbaikan pelayanan masih dibutuhkan, baik dari sisi teknis, administratif, maupun interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien.

Dengan demikian, secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Layanan Kesehatan UPI masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Pendekatan perbaikan yang berkelanjutan dan berbasis data menjadi kunci dalam menghadirkan layanan yang responsif, bermutu,

dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penemuan dalam penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merancang strategi pengembangan mutu yang tidak hanya bersifat jangka pendek, namun juga berkelanjutan dalam jangka panjang.

3. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan antara ekspektasi pasien dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh UPT Layanan Kesehatan UPI. Kesenjangan ini tercermin dari nilai gap yang dominan menunjukkan hasil negatif pada hampir seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hal ini menandakan bahwa secara umum pelayanan yang dirasakan oleh pasien masih berada di bawah tingkat harapan mereka. Temuan ini mengindikasikan adanya peluang perbaikan terhadap kualitas layanan agar lebih mampu memenuhi ekspektasi pengguna jasa kesehatan, terutama dalam hal ketepatan jadwal, kecepatan pelayanan, dan pendekatan personal terhadap pasien.
4. Analisis IPA mengelompokkan atribut layanan ke dalam empat kuadran untuk menilai kombinasi antara pentingnya suatu atribut dan sejauh mana kinerja pelayanan terhadap atribut tersebut. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang masuk dalam Kuadran I (*Concentrate Here*), yakni atribut-atribut yang dinilai sangat penting namun masih memiliki kinerja yang rendah. Atribut ini mencerminkan aspek yang mendesak untuk segera ditingkatkan karena memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Atribut-atribut tersebut meliputi ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal, kepuasan pasien pada setiap kunjungan, kecepatan dan ketanggapan staf dalam melayani, serta sikap sopan dan ramah saat berinteraksi.

Selain itu, terdapat delapan atribut yang tergolong dalam Kuadran III (*Low Priority*), yaitu atribut yang memiliki tingkat kepentingan relatif lebih rendah dengan kinerja yang juga belum optimal. Meskipun tidak termasuk dalam prioritas utama, atribut-atribut ini tetap penting untuk diperhatikan, terutama dalam rangka membangun kualitas layanan yang konsisten di

semua lini. Contohnya adalah aspek kelengkapan peralatan medis, kejelasan papan informasi, serta kemampuan staf dalam memahami kondisi psikologis pasien. Dengan memperhatikan semua atribut secara bertahap, diharapkan perbaikan yang dilakukan menjadi lebih menyeluruh dan berkesinambungan.

## 5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak UPT Layanan Kesehatan UPI maupun pihak-pihak terkait lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang lebih efektif dan efisien:

1. Berdasarkan hasil gambaran umum kualitas layanan, dimensi *assurance* telah menunjukkan performa yang baik dan menjadi kekuatan utama dalam pelayanan UPT Layanan Kesehatan UPI. Oleh karena itu, disarankan agar keunggulan ini dipertahankan melalui pelatihan rutin, pengawasan berkelanjutan terhadap kompetensi tenaga medis, serta perlindungan data pasien yang konsisten. Sedangkan pada dimensi *Responsiveness* dapat mempertimbangkan sistem antrian berbasis online sehingga dapat mengefektifkan proses layanan.
2. Nilai indeks kepuasan pasien yang belum mencapai kategori sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan yang ada masih menyisakan ruang untuk ditingkatkan. Oleh karena itu, hal yang dapat diberikan adalah mendorong inovasi layanan secara menyeluruh, baik dalam hal sistem, prosedur, maupun interaksi staf. Penerapan pendekatan pelayanan yang lebih berorientasi pada kenyamanan pasien, serta pelibatan pengguna dalam evaluasi layanan, diharapkan dapat menjadi bagian dari strategi pengembangan mutu yang berkelanjutan

3. Temuan gap negatif pada hampir seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Maka dari itu, akan sangat membantu jika pihak UPT melakukan evaluasi menyeluruh terhadap penyebab utama kesenjangan ini. Upaya seperti penyempurnaan alur pelayanan dapat dipertimbangkan sebagai langkah awal untuk mempersempit kesenjangan dan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan.
4. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat beberapa atribut penting yang menunjukkan performa rendah, khususnya terkait ketepatan waktu pelayanan, kecepatan dan ketanggapan staf, serta sikap sopan saat berinteraksi. Atribut-atribut ini perlu menjadi fokus utama perbaikan. Rekomendasi seperti implementasi sistem antrean digital, pelatihan pelayanan prima, dan peningkatan kedisiplinan jadwal layanan dapat menjadi solusi praktis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien secara signifikan.