

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan Administratif Rumah Sakit dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Rumah Sakit Muslimat Nahdlatul Ulama Muna Anggita Bojonegoro), maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat harapan (ekspektasi) dan persepsi pasien terhadap pelayanan administratif, diperoleh bahwa nilai persepsi pada seluruh indikator lebih tinggi dibandingkan nilai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administratif yang diberikan oleh Rumah Sakit Muslimat Nahdlatul Ulama Muna Anggita Bojonegoro telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien
2. Hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap positif. Dimensi Empathy memperoleh nilai gap tertinggi sebesar 1,04, diikuti oleh dimensi Assurance sebesar 1,03, dimensi Tangibles dan Responsiveness masing-masing sebesar 1,00, serta dimensi Reliability sebesar 0,92. Nilai gap positif tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan administratif yang diberikan telah
3. Berdasarkan hasil perankingan dimensi SERVQUAL, dimensi Empathy menjadi dimensi dengan kualitas pelayanan terbaik karena memiliki nilai gap tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas

administrasi mampu memberikan perhatian, kepedulian, dan pelayanan secara personal kepada pasien. Sebaliknya, dimensi Reliability memperoleh nilai gap paling rendah meskipun masih bernilai positif, sehingga aspek keandalan pelayanan administratif masih perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal

4. Secara keseluruhan, penerapan metode SERVQUAL mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan administratif di Rumah Sakit Muslimat Nahdlatul Ulama Muna Anggita Bojonegoro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif telah berada pada kategori baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka Peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. **Bagi Rumah Sakit Muslimat Nahdlatul Ulama Muna Anggita Bojonegoro**

Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan administratif yang telah memperoleh penilaian baik dari pasien, khususnya pada dimensi Empathy dan Assurance. Selain itu, rumah sakit perlu memberikan perhatian lebih pada dimensi Reliability, seperti meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, konsistensi prosedur administrasi, serta keakuratan informasi yang diberikan kepada pasien agar kualitas pelayanan semakin meningkat.

2. **Bagi Petugas Administrasi**

Petugas administrasi diharapkan terus meningkatkan profesionalisme, keramahan, kecepatan, dan ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pelatihan secara berkala mengenai pelayanan prima (*service excellence*) juga perlu dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang telah dicapai

3. **Bagi Manajemen Rumah Sakit**

Manajemen rumah sakit disarankan untuk melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala menggunakan metode SERVQUAL sebagai salah satu alat ukur kualitas pelayanan. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan administratif secara berkelanjutan.

4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan metode analisis lain, seperti *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, atau metode statistik lainnya sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Selain itu, penelitian juga dapat dilakukan pada unit pelayanan lain di rumah sakit atau menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian semakin representatif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Hidayatullah, G. M. Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *3*, 1219–1229 (2024).
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002.
- Musyidah, L., dan I. U. Choiriyah. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. 2020.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2019

Jurnal

- Agustina, D., L. N. Salsabila, E. M. Nasution, dan D. S. "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit." *1* (2015): 64–70.
- Elungan, A. N. F., dan M. B. Z. Tjenreng. "Government Policy in Health Services: Kebijakan Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan." *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business* *8* (2025): 170–177.
- Finanda, A. S., J. F. Fadhila, dan Hayat. "Implementasi Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik." *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik* *9* (2024): 74–78.
- Indrawati, Budi. "Analisis SERVQUAL Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi." *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi* *7* (2022): 45–52.

- Irawan, B., dan E. D. Sitanggang. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL)." *Jurnal Medistra* 3, no. 1 (2020).
- Karno, D. D. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Darma." 1 (2023): 22–32.
- Masruroh, N., dan W. Rahmaningtyas. "Penggunaan Model SERVQUAL untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan." *Economic Education Analysis Journal* 9 (2018): 666–678.
- Mosadeghrad, Ali Mohammad. "Factors Influencing Healthcare Service Quality." *International Journal of Health Policy and Management* 3, no. 2 (2014): 77–89.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Pratiwi, R. D., dan R. S. P. Putra. "Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Takalar dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis." *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Dr. Soetomo* 8, no. 1 (2022): 45–59.
- Riani, Ni K. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik." 1 (2021): 2443–2452.
- Rosita, N. P. I., I. W. Septa Wijaya, dan N. L. A. Citra Mutiarahati. "Strategi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien." *Jurnal Abdi Mahosada* 1 (2023): 28–35.

- Saida, F. H. "Tanggung Jawab Rumah Sakit atas Kelalaian Tenaga Medis dalam Pelayanan Kesehatan." *Journal Hukum Justice* 2 (2022): 302.
- Sakir, A. R. "Penerapan Model SERVQUAL (Service Quality) dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone." *Jurnal Darma Agung* (2024): 845–860.
- Sani, A. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah." *Jurnal Studia Administrasi* 3, no. 2 (2022): 1–14.
- Sitepu, M., dan K. Kosasih. "Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Penelitian Inovatif* 4 (2024): 2047–2058.
- Suprianto, B. "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." 8 (2023): 123–128.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072.*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659*

Website

Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). <https://ejournal.medistra.ac.id/> (*apabila sumber tersebut hanya diakses melalui website tanpa versi cetak, dapat dikelompokkan sebagai sumber daring/website*)