BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang diperoleh peneliti bahwa upaya peningkatan pelayann kesehatan di parahita diagnostic center cabang sidoarjo dapat disimpulkan yaitu pelayanan yang menjadi komitmen manajemen parahita sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan disertai perbaikan terus menerus baik aspek fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati demi pemenuh kebutuhan dan kepuasan pelanggan (pasien). Serta terus mengalami peningkatan yang signifikan dalam pelayanannya, demi memenuhi kepuasan pasien.

B. Saran dan Rekomendasi

Dalam proses penerapan sebaiknya semua karyawan harus mengerti pentingnya kepuasan pelanggan bagi pengembangan standar kualitas pelayanan. Sehingga pengembangan standar kualitas pelayanan diupayakan terpenuhi dengan baik. Pihak parahita juga harus selalu melakukan perbaikan berkesinambungan dari aspek SDM, teknologi maupun fasilitas kesehatan. Untuk SDM di parahitayang sering terjadi pergantian karyawan seperti memberikan penghargaan pada karyawan. Bukan hanya penghargaan berupa finansial akan tetapi perlu penghargaan berupa piagam karyawan terbaik ataupun karyawan teladan. Dengan demikian mereka juga mempunyai kepuasan terhadap hasil yang didapat dari pekerjaannya.

C. Keterbatasan Penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian ini dirasa kurang karena keterbatasan penelitian membuat peneliti sulit menerjemahkan bagaimana proses penerapan didalam manajemen parahita diagnostic center. Sebab informasi yang didapat antara satu dengan yang lain terkadang bebeda. Serta pihak informan tidak menginginkan direkam, sehingga menyulitkan peneliti untuk menerjemahkannya dalam bentuk tulisan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id