



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan di Puskesmas Pakis Surabaya terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat pelayanan yang terdapat di Puskesmas Pakis Surabaya masih kurang baik. Hal itu dapat dilihat dari gap antara harapan dan persepsi pasien yang berobat di puskesmas dan tingkat sigma pada puskesmas ini terletak pada sigma 1,51 yang berarti cukup rendah dan perlu dilakukan banyak perbaikan.
2. Faktor penyebab penurunan kualitas pelayanan di puskesmas ini adalah waktu pelayanannya yang lama. Proses pelayanan utama yang menjadi faktor penurunan kualitas adalah :
 - a. Kecepatan waktu pelayanan petugas pemeriksaan
 - b. Kecepatan waktu pelayanan petugas loket
 - c. Kecepatan waktu pelayanan petugas famasi
3. Usulan yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Puskesmas Pakis Surabaya adalah :
 - a. Kecepatan Kecepatan waktu pelayanan petugas pemeriksaan, usulan perbaikan yang diberikan adalah dengan menambah jumlah petugas dalam

melakukan pemeriksaan, meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja dan menambah ruangan untuk pemeriksaan.

- b. Kecepatan waktu pelayanan petugas loket, usulan perbaikan yang diberikan adalah dengan mensosialisasikan dan mengajarkan kepada pasien untuk biasa mendaftar secara online sebelum datang ke puskesmas.
- c. Kecepatan waktu pelayanan petugas farmasi, usulan perbaikan yang diberikan adalah penambahan petugas pelayanan pada bagian farmasi

5.2 Saran

Pelayanan di Puskesmas Pakis Surabaya masih belum berjalan sesuai dengan baik. Oleh karena itu proses masih perlu diperbaiki untuk mencapai target yang telah ditentukan. Peningkatan kualitas dengan menggunakan *Six sigma* dapat dikembangkan lagi ke tingkat yang lebih tinggi dengan variabel yang lebih variatif agar mendapatkan hasil yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Crosby, P.B. 1979. *Quality is Free*, McGraw-Hill Book. New York.
- David Garvin. 1988. *Managing Quality*. Prentice Hall. New Jersey.
- Dian, A, Mustafid dan Prahutama. 2014. Metode *Servqual – Six Sigma* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal GAUSSIAN, Vol.3, No.4.
- Dorothea W. 2003. Manajemen Kualitas: Sisi Pendekatan Kualitatif. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Feigenbaum, A.V. 1983. *Total Quality Control, Third Edition*, McGraw-Hill Book. New York.
- Firdian, E. Surachman dan Purnomo, B. 2012. Aplikasi Metode *Servqual* dan *Six Sigma* Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. Jurnal IPREKAS Vol. 13, No. 3.
- Gaspersz, Vincent. 2003. Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2007. *Lean six sigma for Manufacturing and Service Industries*. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Goetsch, David. L, Staandley B.Davis. 2002. *Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, processing, and services*, Prentice Hall, New Jersey.
- Iriani, Yani. 2011. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Metode *Servqual, Lean, dan Six Sigma* (Studi kasus di PT x Bandung). Prosiding Seminar Nasional Teknik dan Manajemen Industri. Universitas Widyatama, Bandung.
- Karna, Sami. 2004. Analysing Customer Satisfaction and Quality in Construction-the case of public and private construction',



- Nordic Journal of Surveying and Real Estate Research, Special Series*, Vol.2, No.1.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2003. Tentang Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* : Jilid 2. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran* (Tiga Belas). Erlangga. Jakarta.
- Mangala. 2005. Mengenal Six Sigma Secara Sederhana. <https://gdmangala.files.wordpress.com>
- Montgomery, Douglas. 1990. Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik, GadjahMada University Press, Yogyakarta.
- Pande, Peter s, et.al. 2000. *The Six Sigma Way*. Andi. Yogyakarta.
- Panuti, S., Anggraeni, S. K., & Bahauddin, A. 2013. Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Poliklinik Kulit dan Kelamin RSUD Cilegon Dengan Menggunakan Metode Servqual, Lean dan Six Sigma. *Jurnal Teknik Industri UNTIRTA* Vol.1, No. 2.
- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang – undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Pyzdek, T. 2002. *The Six Sigma Handbook/Thomas Pyzdek* Edisi Pertama. PT.Salemba Emban Patria. Jakarta.
- Reantoni Fernandes. 2013. Analisis peningkatan kualitas pelayanan dengan mengintegrasikan metode *Servqual* dan *Six Sigma* di Semen Padang *Hospital*. Tugas Akhir Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Padang.
- Supartiningsih S, 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol.6, No.1
- Sulistiyowati W. 2008. Integrasi metode *Servqual*, *Lean* dan *Six Sigma* implementasi : PT. PLN Persero distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel. Tesis Prodi.



- Teknik Industri, Bidang Keahlian Rekayasa Kualitas, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya.
- Syukron, A. dan Kholin, M. 2013. *Quality for Business Improvement*. Graha Ilmu. Jakarta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2003. *Total quality management*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F, dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.
- Widuri Endang, 2014. Implementasi Six Sigma Pada Industri Jasa Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Koperasi Simpan Pinjam. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi, Institut Sains dan Teknologi AKPRIND, Yogyakarta.
- Yang, Kai. 2005. *Design for six sigma for service* , USA : The Mc.Graw-Hill Companies.Inc.
- Zeithaml, Parasuraman, & Berry. 1983). *A Conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing* Vol.49. (Spring).
- Zeithaml, Parasuraman, & Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press, New York.
- <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-3643740/dahulu-dipandang-sebelah-mata-kini-puskesmas-jadi-pilihan-favorit>
- https://www.google.com/search?q=puskesmas+pakis+surabaya&rlz=1C1GCEA_enID842ID842&oq=puskesmas+pakis&aqs=chrome.1.69i5912j69i60l3.5947j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Halaman ini sengaja dikosongkan.