

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada RSUD Husada Prima Surabaya dengan variabel fokus pada pasien ( $X_1$ ), Obsesi Terhadap Kualitas ( $X_2$ ), Perbaikan Sistem Berkesinambungan ( $X_3$ ), dan Pendidikan dan Pelatihan ( $X_4$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ). Pada penelitian ini, sampel yang digunakan adalah karyawan yang terdapat di RSUD Husada Prima Surabaya, penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 165 responden. Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian diatas, serta hasil dari analisis yang telah diuraikan penulis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan fokus pada pasien ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ )
2. Penerapan obsesi terhadap kualitas ( $X_2$ ) berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).
3. Perbaikan sistem berkesinambungan ( $X_3$ ) berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).
4. Pendidikan dan pelatihan ( $X_4$ ) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian, berikut ini merupakan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan, sebagai berikut :

1. Bagi RSUD Husada Prima Surabaya diharapkan dapat melakukan perubahan positif dari segala aspek pelayanan seperti pelayanan yang cepat serta mudah dijangkau oleh pasien, sehingga tidak memerlukan antrian terlalu yang pada akhirnya pasien merasa bosan kepada pelayanan RSUD Husada Prima Surabaya.
2. Pelaksanaan *Total Quality Management* di RSUD Husada Prima Surabaya dinilai sudah baik, namun RSUD Husada Prima Surabaya hendaknya selalu mengevaluasi apakah unsur-unsur dari TQM telah diterapkan secara terus menerus dan konsisten dalam jangka waktu yang panjang, sehingga penerapan TQM dapat memberikan dampak positif yang sangat besar untuk rumah sakit khususnya meningkatkan kinerja rumah sakit menjadi lebih baik.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat mengganti atau memperbanyak variabel yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan agar dapat memperbanyak literasi pembahasannya.

## **5.3. Keterbatasan**

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan walaupun telah maksimal dalam menjalankan penelitian. Oleh karena itu, keterbatasan yang ada dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang guna memperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian ini. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

Penelitian ini hanya menguji variabel *Total Quality Management* tanpa menguji setiap prinsip-prinsip yang terdapat dalam pengimplementasian *Total Quality Management* dan juga tidak menguji hubungan setiap prinsip-prinsip tersebut. Sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menguji kembali prinsip-prinsip yang terdapat dalam pengimplementasian *Total Quality Management*, dan menguji hubungan setiap prinsip-prinsip tersebut.

#### **5.4. Implikasi**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi, pemikiran dan menambah referensi bagi penelitian selanjutnya, serta sebagai sarana untuk evaluasi dan peningkatan pengimplementasian *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan RSUD Husada Prima Surabaya.