

BAB VIII

KESIMPULAN DAN SARAN

VIII.1 Kesimpulan

1. Penilaian karyawan terhadap *quality leadership* pimpinan di poliklinik dr. Sutiarto adalah kurang baik dengan persentase sebesar 43,5%.
2. Persepsi karyawan terhadap *customer satisfaction* di poliklinik dr. Sutiarto adalah baik dengan persentase sebesar 52,2%.
3. Tingkat partisipasi karyawan di poliklinik dr. Sutiarto adalah sangat baik dengan persentase sebesar 43,5%.
4. Penilaian karyawan terhadap proses *continous improvement* di poliklinik dr. Sutiarto yaitu adalah baik dengan persentase sebesar 34,8%.
5. Penilaian karyawan terhadap kualitas *supplier partnership* di poliklinik dr. Sutiarto adalah kurang baik dengan persentase sebesar 60%.
6. Penilaian karyawan terhadap kualitas *performance appraisal* di poliklinik dr. Sutiarto adalah sangat baik dengan persentase sebesar 34,9%.
7. Penilaian karyawan terhadap *quality assurance system* di poliklinik dr. Sutiarto adalah baik dengan persentase sebesar 47,8%.
8. Penilaian karyawan terhadap kinerja tim di poliklinik dr. Sutiarto adalah baik dengan persentase sebesar 34,9%.
9. Implementasi *Total Quality Management* di poliklinik dr. Sutiarto berdasarkan penilaian karyawan mengenai aspek-aspek *Total Quality Management* adalah baik dengan persentase sebesar 78,3%.

10. Aspek *Total Quality Management* yang memberikan kontribusi paling besar dalam implementasi *Total Quality Management* di poliklinik dr. Sutiarto adalah aspek Persepsi *Customer Satisfaction*.

VIII.2 Saran

1. Pimpinan perlu lebih meningkatkan performansinya, terutama dalam kemampuan *envision*-nya dan kemampuan *energize*-nya, yaitu baik dalam mengkomunikasikan visi kepada seluruh karyawannya dan juga selalu memotivasi dengan memberi pujian, penghargaan maupun menciptakan kultur positif di lingkungan kerja.
2. Pihak manajemen perlu lebih memperhatikan program penilaian kinerjanya. Terutama pada perencanaan, kepuasan karyawan dan adanya tindak lanjut dari terlaksananya penilaian kinerja tersebut.
3. Pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas hubungan dengan pihak *supplier* baik informal maupun secara formal.
4. Perlu dilakukan dokumentasi yang baik, selain mengenai hasil kinerja poliklinik seluruhnya maupun dalam hal personalia di poliklinik tersebut.
5. Perlu adanya kerjasama seluruh anggota di poliklinik dr. Sutiarto, baik pimpinan, koordinator, maupun staf sehingga tercipta suatu kebersamaan dalam mencapai tujuan poliklinik.
6. Pelaksanaan fungsi manajemen sebaiknya dilaksanakan dengan optimal seperti pelaksanaan polling kepuasan kerja dan pemberian *reward* kepada staf yang berprestasi untuk meningkatkan motivasi kerja staf.