

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terkait analisis kinerja atribut jasa pengangkutan limbah pada PT JAT Teknik Medika group dengan metode *importance performance analysis* (IPA) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang dianggap penting oleh konsumen ketika akan membeli jasa pengangkutan limbah medis yaitu atribut yang berada pada kuadran A (prioritas utama). Atribut tersebut meliputi kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam kejujuran petugas pengangkutan limbah medis serta melakukan pengangkutan limbah medis sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selanjutnya yaitu atribut kualitas pelayanan perusahaan dalam memberikan kelengkapan dokumen administrasi dan terjaminnya keamanan limbah yang telah diangkut. Selain itu, konsumen juga menganggap penting terhadap ketepatan waktu petugas dalam melakukan pengangkutan limbah medis.
2. Atribut yang dianggap memiliki kinerja yang baik oleh konsumen yaitu atribut yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi). Atribut yang berada pada kuadran B tersebut yaitu harga. Menurut konsumen harga merupakan faktor penting dalam memilih jasa pengangkutan limbah medis, selain itu konsumen juga menilai bahwa harga yang ditawarkan oleh PT JAT Teknik Medika Group cukup terjangkau dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan serta mampu bersaing dengan kompetitor jasa pengangkutan limbah medis lainnya.
3. Tingkat kesesuaian pada penelitian ini dinilai sangat baik, hal tersebut terlihat dari nilai tingkat kesesuaian yang telah diperoleh.

B. Saran

Berdasarkan analisis data serta pembahasan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan atribut yang menjadi prioritas utama yang terdapat pada penelitian ini. Perusahaan dapat melakukan pelatihan, pengembangan diri, motivasi, dan memberikan penghargaan terhadap karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Selanjutnya, perusahaan perlu melakukan pengembangan strategi dalam memenuhi kelengkapan dokumen administrasi dengan cara menyediakan informasi tentang peraturan terkait pengangkutan limbah medis, serta perlu dilakukannya keamanan pengangkutan limbah medis dengan cara memberikan pelatihan petugas tentang cara penanganan limbah yang benar dan aman. Selain itu, perusahaan juga perlu melakukan pengembangan solusi untuk mengatasi keterlambatan pengangkutan limbah medis dengan cara optimalisasi rute pengangkutan serta melakukan penambahan jumlah armada yang digunakan untuk pengangkutan limbah medis.
2. Selain melakukan peningkatan pada prioritas utama (kuadran A), perusahaan juga perlu memberikan perhatian terhadap aspek-aspek yang terdapat pada kuadran C dalam mencapai kesuksesan yang berkelanjutan. Berkaitan dengan kesesuaian jadwal pengangkutan limbah, perusahaan dapat melakukan pengembangan strategi dengan cara meningkatkan fleksibilitas sistem penjadwalan dan memberikan opsi penjadwalan yang lebih beragam. Sedangkan pada atribut daya responsif, pengembangan strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan koordinasi antar bagian dalam perusahaan, meningkatkan komunikasi dengan konsumen, menyederhanakan bahasa yang digunakan, dan menyediakan informasi yang lengkap dan akurat.
3. Saran yang dapat diberikan terhadap penelitian lanjutan yang dapat memperkaya pemahaman terkait dengan atribut pengangkutan limbah

medis yaitu, lakukan penelitian komparatif untuk membandingkan kualitas pelayanan pengangkutan limbah medis antar perusahaan di wilayah tertentu. Peneliti selanjutnya dapat melakukan studi banding untuk mempelajari praktik terbaik (*best practices*) pengolahan limbah medis di negara maju atau negara yang memiliki layanan yang terbilang baik, hal ini dapat dilakukan dengan cara mengunjungi langsung lokasi dan melakukan wawancara dengan ahli dan menganalisis dokumen terkait. Dengan melakukan penelitian lanjutan yang komprehensif dan inovatif, diharapkan kualitas layanan pengangkutan limbah medis di Indonesia dapat terus meningkat dan mencapai standar yang terbaik.

4. Sedangkan saran bagi pemerintah daerah terkait dengan pengangkutan limbah medis adalah dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang dampak limbah medis yang tidak dikelola dengan benar, mengembangkan infrastruktur dan teknologi, serta meningkatkan kerjasama antar *stakeholder*. Hal ini akhirnya akan mengarah pada pengelolaan limbah medis yang aman, bertanggung jawab, dan ramah lingkungan di Indonesia. Dengan menerapkan saran tersebut, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan efektivitas regulasi dan kebijakan terkait pengangkutan dan pengelolaan limbah medis.