

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung rata-rata sudah baik, dilihat dari tanggapan responden terhadap 14 unsur pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mereka terima berikut ini:
 - a. Prosedur Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.9, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 - b. Persyaratan Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.62, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 - c. Kejelasan Petugas Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2,62, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 - d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.51, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 - e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.68, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).

- f. Kemampuan Petugas Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.75, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
- g. Kecepatan Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.31, dengan nilai mutu pelayanan C (1,76-2,50).
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.59, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
- i. Kesopanan dan Keramahtamahan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.58, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
- j. Kewajaran biaya pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.63, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
- k. Kepastian biaya pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki unsur pelayanan 2.61, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.51, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
- m. Kenyamanan Lingkungan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.11, dengan nilai mutu pelayanan C (1,76-2,50).

- n. Keamanan Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2.77, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
2. Secara keseluruhan pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung ditunjukkan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 64,03, dengan nilai mutu pelayanan B (62,51-81,25).

5.2. Saran

Adapun saran yang diharapkan untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada masyarakat, antara lain :

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung masih memiliki beberapa unsur pelayanan yang harus diperbaiki yang dapat dikelompokkan ke dalam 3 kelompok perbaikan berdasarkan nilai pelayanan yang diperoleh masing-masing unsur sebagai berikut:
 - a. Perbaikan dengan perhatian yang intensif:
 1. Kenyamanan lingkungan
 2. Kecepatan pelayanan
 3. Kedisiplinan petugas pelayanan
 - b. Perbaikan dengan perhatian sedang:
 1. Kepastian jadwal pelayanan
 2. Kesopanan dan keramahan petugas

3. Keadilan mendapatkan pelayanan
 4. Kepastian biaya pelayanan
 5. Persyaratan pelayanan
 6. Kejelasan petugas pelayanan
 7. Kewajaran biaya pelayanan
- c. Unsur pelayanan yang dipertahankan atau ditingkatkan:
1. Keamanan Pelayanan
 2. Prosedur Pelayanan
 3. Kemampuan petugas pelayanan
 4. Tanggung jawab petugas pelayanan
2. Dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki adalah dimensi Tangible yang meliputi sarana dan prasarana fisik instansi dengan nilai kepuasan terkecil sebesar 0,574.