

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data, analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum responden mempersepsi kualitas pelayanan klinik JPKM di rumah sakit “X” pada kategori kurang baik.
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *Tangible* dan *Responsiveness* paling banyak dipersepsi kurang baik kualitas pelayanannya oleh masing-masing sebanyak 49,6 % responden, disusul oleh dimensi *Assurance* dan *Empathy* yang juga dipersepsi kurang baik oleh masing-masing sebanyak 47,2 % responden, dan diikuti dimensi *Reliability* dipersepsi kurang baik oleh sebanyak 44 % responden.
3. Berdasarkan derajat kepentingannya, dimensi yang dianggap penting oleh responden secara berurutan yaitu dimensi *Responsiveness*, dimensi *Empathy*, dimensi *Assurance*, dimensi *Reliability* dan dimensi *Tangible*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti kesenjangan antara harapan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dengan pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa yang akhirnya berhubungan dengan kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik JPKM di rumah sakit "X".

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran bagi klinik JPKM di rumah sakit "X" yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja para petugas pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dinilai penting oleh pengguna jasa yang dimulai pada dimensi *Responsiveness*, dan kemudian diikuti oleh dimensi *Empathy*, *Assurance*, *Reliability* dan dimensi *Tangible*.
2. Pada dimensi *Responsiveness*, kinerja para petugas dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kemampuan dari petugas untuk lebih tanggap dan sigap dalam membantu pengguna jasa terutama dalam hal kurangnya inisiatif untuk membantu pengguna jasa dan kurangnya kesigapan dokter untuk bertindak jika melihat gejala penyakit yang mencurigakan.
3. Pada dimensi *Empathy*, kinerja petugas dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki perilaku petugas agar lebih ramah, peduli, sabar dan

perhatian sewaktu melayani pengguna jasa terutama dalam hal kurangnya waktu yang diberikan pada pengguna jasa untuk berkonsultasi mengenai masalah kesehatannya. Dokter diharapkan lebih peduli pada keluhan penyakit yang dirasakan oleh pengguna jasa.

4. Pada dimensi *Assurance*, diharapkan adanya peningkatan pengetahuan dan kemampuan petugas dalam bekerja agar dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas terutama diharapkan dokter dapat memberikan keterangan mengenai penyakit yang diderita dengan jelas dan dokter mau menjelaskan mengenai penyakit yang diderita oleh pengguna jasa.
5. Pada dimensi *Reliability*, yang perlu menjadi sorotan utama dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah proses rujukan ke dokter spesialis terlalu berbelit-belit sehingga terkesan mempersulit dan membingungkan pengguna jasa.
6. Meningkatkan kinerja petugas kebersihan agar lebih memperhatikan dan menjaga kebersihan kamar mandi merupakan hal utama yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible*.