

## **BAB 5 PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi pasien rawat inap pengguna Jamkesmas secara total lebih rendah dibandingkan ekspektasi mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Dr Cipto Mangunkusumo tidak memuaskan.
2. Dimensi yang memiliki *gap* paling besar adalah dimensi *tangible* yang diikuti oleh dimensi *responsiveness* dan dimensi *emphaty*. Hal tersebut berarti bahwa pasien Jamkesmas rawat inap merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSCM dalam dimensi *tangible*, *responsiveness* dan *emphaty* tidak memuaskan. Untuk itu perlu mendapat perhatian untuk dilakukan tindakan perbaikan.

### **5.2. Saran**

1. Pada aspek *tangible*, berkaitan dengan sarana dan prasarana pelayanan, seperti, adanya ruang tunggu dan kenyamanan ruang rawat inap, agar disediakan ruang tunggu bagi pasien dan agar ketenangan ruang rawat inap kelas III lebih diperhatikan
2. Pada aspek *responsiveness*, berkaitan dengan kemauan dan daya tanggap untuk memberikan pelayanan dengan cepat, diharapkan karyawan yang mengurus masalah SKP (Surat Keabsahan Peserta) untuk pasien Jamkesmas dapat memberikan pelayanan dengan lebih cepat sehingga pasien bisa dengan segera mendapatkan pelayanan yang seharusnya diperoleh.
3. Pada aspek *emphaty*, berkaitan dengan rasa peduli untuk memberikan perhatian. Diharapkan karyawan (baik dokter, perawat, maupun pegawai administrasi)

bersikap lebih ramah kepada pasien, memberikan jawaban yang memuaskan apabila pasien maupun keluarga pasien mengajukan pertanyaan.

### **5.3. Keterbatasan**

Penelitian yang dilakukan ini adalah adalah penelitian yang melihat persepsi dan harapan dari sisi konsumen atau pelanggan. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan dilakukan penelitian dengan melihat dari sisi penyedia jasa.

