

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan kuesioner yang diambil dalam penelitian maka karakteristik (atribut) yang akan digunakan pada penilaian dari Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan, bahwa memang ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti langsung (tangible) Gap sebesar 0.051418 pada pertanyaan Area Balai Layanan Ibu Dan Anak selalu bersih dan tertata rapi (mis. lantai bersih dan barang tertata rapi) , keandalan (reability) Gap sebesar 0.930851 pada pertanyaan Biaya Medis dan obat-obatan yang terjangkau , daya tanggap (responsiveness) Gap sebesar 0.046099 pada pertanyaan Pasien tidak menunggu lama ketika mengantri untuk berobat, jaminan (assurance) Gap sebesar 0.035461 pada pertanyaan Kendaraan pasien aman di area parkir Balai Layanan Ibu Dan Anak, dan empati (emphaty) Gap sebesar 0.007092 pada pertanyaan Tenaga Medis dan Staff Karyawan melayani dengan Sopan terhadap tingkat kepuasan pasien.

#### **6.2. Saran**

Saran ini diberikan guna kesempurnaan penelitian serta dalam usaha perbaikan kualitas layanan, berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

- Dalam meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya pihak manajemen lebih memfokuskan perhatiannya pada atribut-atribut pelayanan yang mempunyai nilai GAP yang lebih besar. Karena dengan nilai gap yang lebih besar maka masih kurang dari harapan pasien dari kepuasan.
- Pihak manajemen dapat melakukan usaha perbaikan pelayanan secepatnya sesuai dengan kemampuan. Karena saat ini persaingan dalam bidang kesehatan terus bertambah.