

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas pelayanan di Poli Diagnostik UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur pada bulan Agustus didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada dimensi profesionalism and skill di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dalam kategori baik.
2. Kualitas pelayanan pada dimensi Reputation And Creadibility di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Tumur dalam kategori baik.
3. Kualitas pelayanan pada dimensi Attitudes And Behaviour di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dalam kategori baik.
4. Kualitas pelayanan pada dimensi Accessibility And Flexibility di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dalam kategori baik.
5. Kualitas pelayanan pada dimensi Realibility And Trusworthhinnes di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dalam kategori baik.
6. Kualitas pelayanan pada dimensi Service Recorvery di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dalam kategori baik.
7. Secara keseluruhan kualitas pelayanan di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dalam kategori cukup.

#### **7.2 Saran**

1. Bagi UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur
  - a. Rumah sakit harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur

- b. Rumah sakit memberikan arahan/masukan terhadap ketanggapan petugas diagnostik dalam melakukan pelayanan terhadap pasien
- c. Rumah sakit melakukan evaluasi terhadap waktu tunggu di poli agar pasien tidak menunggu terlalu lama di poli dan pasien bisa lebih nyaman dalam melakukan pelayanan
- d. rumah sakit melakukan promosi tentang rumah sakit agar masyarakat di sekitar/ masyarakat dari luar bisa mengetahui tata letak posisi UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur