

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Retail Service Quality Di Tempat Pelayanan Obat UPT RSMM Jawa Timur.

Pada penelitian ini yang diamati adalah mutu pelayanan masyarakat. Survei mutu pelayanan terhadap 100 responden pasien BPJS di tempat pelayanan obat rumah sakit mata masyarakat tahun 2019. Hasil survei mutu pelayanan di tempat pelayanan obat rumah sakit mata masyarakat Jawa Timur tahun 2019 mendapat nilai Baik.

2. Mengevaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Survei Service Retail quality Di Tempat Pelayanan Obat Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.

Pada penelitian ini mutu pelayanan pasien BPJS berdasarkan retail service quality di tempat pelayanan obat rumah sakit mata masyarakat Jawa Timur.

Nilai hasil penelitian ini adalah Baik dengan 7 unsur yaitu sikap, perilaku, desain, faktor sosial, keahlian, bukti fisik dan valensi, sedangkan 2 unsur Tidak Baik yaitu kenyamanan dan waktu tunggu dari 100 responden dengan umur terbanyak 27-39 (43) pasien dan terendah 53-65 (3) pasien.

6.2 Saran

1. sebaiknya tempat duduk di ruang tunggu pelayanan obat diperbaiki lagi agar pasien lebih nyaman ketika menunggu di tempat pelayanan obat dan tidak beresiko jatuh.
2. sebaiknya meningkatkan pelayanan waktu tunggu di tempat pelayanan obat lebih di percepat lagi agar pasien atau keluarga pasien menunggu tidak terlalu lama.