

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Kategori interval usia yang paling banyak ialah 26-35 tahun (26%), kategori jenis kelamin terbanyak ialah perempuan (63%), kategori pendidikan terbanyak ialah SMA/SMK (61%) dan kategori pekerjaan yang terbanyak ialah wiraswasta (35%).
2. Unsur persyaratan nilai interval konversi IKM yang didapat adalah 65,00 – 76,60 dan masuk dalam kriteria mutu pelayanan Kurang Baik (C).
3. Unsur sistem mekanisme dan prosedur nilai interval konversi IKM yang didapat adalah antara 76,61 – 88,30 dan masuk dalam kriteria mutu pelayanan Baik (B).
4. Unsur waktu penyelesaian nilai interval konversi IKM yang didapat adalah 65,00 – 76,60 dan masuk dalam kriteria mutu pelayanan Kurang Baik (C).
5. Unsur kompetensi pelaksana nilai interval konversi IKM yang didapat adalah 76,61 – 88,30 dan masuk dalam kriteria mutu pelayanan Baik (B).
6. Unsur perilaku pelaksana nilai interval konversi IKM yang didapat adalah 76,61 – 88,30 dan masuk dalam kriteria mutu pelayanan Kurang Baik (C).
7. Unsur sarana dan prasarana nilai interval konversi IKM yang didapat adalah 76,61 – 88,30 dan masuk dalam kriteria mutu pelayanan Baik (B).

8. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 74,50 yang berada pada interval 65,00 – 76,60, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “C”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pendaftaran di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur tahun 2019 secara keseluruhan termasuk dalam kategori “Kurang Baik”.

6.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pemahaman serta kejelasan persyaratan pendaftaran yang harus diperbaiki ialah penempatan papan persyaratan, poster dan *leaflet* agar mudah dipahami. Diadakan kegiatan sosialisasi bagi sistem manual dan dibuat alur mengenai persyaratan untuk mendaftar. Agar lebih baik lagi dibuat poster persyaratan, lalu ditempel tiap sudut sehingga pasien mudah memahami.
2. Menghindari perilaku petugas yang kurang baik, sebaiknya diadakan *training service excellent*. Agar petugas selalu memberikan pelayanan yang terbaik, karena dalam kegiatan ini mampu mempertahankan loyalitas pelanggan dan mendapat standar pelayanan terbaik. *Respon time* pelayanan pendaftaran dari pasien tumbuh kembang anak. Lebih efektif dan menghemat biaya untuk menambah SDM dan Sarana prasarana, maka dibuat penanda untuk membedakan tujuan poli. Agar waktu tunggu sesuai dengan harapan dan tidak menunggu lama

3. Untuk waktu penyelesaian, sebaiknya dapat meningkatkan kinerja petugas pelayanan dalam menyesuaikan waktu pelayanan dengan waktu yang telah ditentukan unit pelayanan pendaftaran rawat jalan.
4. Meningkatkan kegiatan sosialisasi dalam penggunaan sistem *online* seperti sosmed dan *website* yang telah disediakan oleh pihak RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur agar tidak melulu hanya berhadapan dengan pasien saja tetapi melalui *online* juga bisa didapatkan informasi yang dibutuhkan.