

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Persepsi kualitas pelayanan masyarakat terhadap kinerja karyawan pada program jamkesmas di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar Pasien yang mengalami tingkat sangat puas terhadap kinerja karyawan adalah dimensi ;

1. Kehandalan (*Reliability*)
2. Jaminan (*Assurance*).

Prioritas kualitas pelayanan masyarakat pada program jamkesmas yang harus diperbaiki oleh UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar yang dianggap penting oleh pasien tetapi dalam kinerjanya belum sesuai seperti yang diharapkan oleh pasien (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah) adalah dimensi ;

1. Daya tanggap (*Responsiveness*) khususnya pada kesediaan para petugas dan dokter dalam memperhatikan keadaan dari pasien.
2. Empati (*Emphaty*) khususnya kesediaan dokter/perawat dan karyawan/wati dalam memperhatikan keluhan pasien dan keluarga mereka.
3. Bukti fisik (*Tangible*) khususnya adalah kebersihan dari bangunan gedung Di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

B. Saran

1. Karena UPTD Kecamatan Sukorejo adalah salah satu organisasi yang bersifat pelayanan masyarakat, maka hendaklah jangan sampai memberikan pelayanan seadanya, namun harus tetap profesional.
2. Hendaklah segera diperbaiki prioritas utama pada kuadran yang telah penulis sebutkan.