

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan Analisis GAP diketahui bahwa terdapat 3 dimensi yang memiliki kualitas baik yaitu *reliability*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan dimensi yg memiliki kualitas buruk yaitu dimensi *tangible dan responsiveness*. Selain itu, berdasarkan penelitian mengenai kualitas pelayanan menunjukkan masih adanya kesenjangan (perbedaan) antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima pasien pada instalasi rawat jalan RSUD dr. M.M.Dunda Limboto.

1.2. Saran

Berdasarkan penelitian dapat disarankan:

1. Analisis GAP diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan resep secara berkala sebagai instrumen penilaian standar pelayanan resep yang ada.
2. Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai pembenahan Rumah Sakit terhadap pelayanan yang mungkin masih belum tercapai tingkat kepuasan yang secara maksimal. Khususnya terhadap dimensi *tangible dan responsiveness* yang tidak tersedia antara lain adalah fasilitas ruang tunggu yang baik seperti AC, TV dan lain-lain.
3. Hal ini dibutuhkan juga peran serta dukungan dari pemerintah daerah dalam upaya peningkatan mutu layanan di Rumah Sakit yang sarat akan modal yang besar.
4. Diharapkan ditingkatkan motivasi kerja dari petugas terhadap pelayanan resep.