

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas tentang analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan Jasa Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan jasa administrasi jamkesmas rawat inap RSUD Abdul Moeloek provisi Lampung diperoleh nilai sebesar 55,97 dan masuk dalam interval Indeks Kepuasan Masyarakat (43,76-62,50) secara umum dapat dikategorikan “**Kurang baik**”.
2. Diperoleh hasil bahwa terjadi titik kesenjangan antara rata-rata total tingkat kepentingan \bar{Y} dengan nilai (2.06) dan rata-rata nilai total kenyataan \bar{X} sebesar (3.75) sehingga terjadi *gap* kesenjangan sebesar (1.69) dengan arti negatif yang membuat kualitas pelayanan kurang memuaskan dimata masyarakat.

B. Saran

Dari hasil penelitian diatas peneliti dapat memberikan masukan terhadap RSUD Abdul Moeleok Provinsi Lampung sebagai bahan referensi dalam pengambilan kebijakan kebijakan, saran tersebut yaitu :

1. RSUD Abdul Moeloek hendaknya melakukan survei tentang kepuasan masyarakat secara berkala sebagai kontrol dan evaluasi kinerja pegawai khususnya dalam bidang pelayanan administrasi jamkesmas guna meningkatkan kinerja pegawai dan dapat untuk menentukan prioritas pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja pegawai sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.
2. Terkait dengan prosedur dalam pengurusan pelayanan pihak rumah sakit perlu melakukan penyederhanaan prosedur seperti menerapkan pelayanan hanya dengan satu loket pendaftaran saja, dan menghapuskan loket-loket yang lainnya dengan cara menerapkan pelayanan satu pintu sehingga masyarakat dapat dengan mudah dalam melakukan pengurusan pelayanan dan tidak berbelit-belit khususnya dalam bidang pelayanan administrasi jamkesmas.
3. Terkait dengan keamanan tempat pelayanan pihak rumah sakit perlu melakukan penambahan personel keamanan seperti satpam , melarang pedagang asongan masuk, melakukan patrol rutin, dan menambah kamera CCTV sehingga keamanan keluarga pasien dan masyarakat yang mengunjungi pasien merasa tenang dan aman.
4. Untuk meningkatkan 14 indikator yang ditentukan oleh KEMENPAN tentang kualitas pelayanan untuk administrasi khususnya jamkesmas Pihak rumah sakit perlu melakukan pembenahan manajemen administrasi dan melakukan pelatihan-pelatihan atau diklat-diklat yang sifatnya dapat meningkatkan kinerja dan pengetahuan pegawai rumah sakit Abdul

Moeloe Provinsi Lampung sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan.