

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mendapatkan berbagai informasi, dimana dari informasi dan data-data tersebut dapat menjadi landasan untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru. Dari data dan informasi yang penulis dapatkan melalui wawancara dan observasi. Peneliti dapat menilai dan mengambil kesimpulan bahwa pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) sudah baik.

Oleh karena itu berdasarkan dari hasil data yang telah diolah maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru telah memenuhi kualitas pelayanan prima sebagai berikut:

- a. *Tangible* atau Bukti Langsung, dimana unit pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) menunjukkan tingkat kepedulian yang tinggi kepada konsumennya sehingga menumbuhkan citra positif terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. *Reliability* atau Keandalan dimana program Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) telah melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
- c. *Responsiveness* atau Daya Tanggap dimana para petugas Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. *Asurance* atau Jaminan dimana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru telah memberikan jaminan sehingga membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam jasa yang ditawarkan.
- e. *Empaty* atau Empati dimana pelayanan oleh petugas Jaminan Kesehatan daerah (JAMKESDA) telah memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan pasien.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat menarik beberapa saran sebagai berikut :

Diharapkan dimasa yang akan datang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru lebih mementingkan lagi kualitas nya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Faktor *Tangible* (Bukti Langsung) seperti : kebersihan dan kenyamanan dan kedisiplinan petugas lebih diperhatikan agar pasien merasa nyaman di Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Arifin Achmad.

b. Faktor *Reliability* (Keandalan) seperti : kecepatan proses pelayanan dan pemeriksaan, ketetapan jadwal pelayanan yang dijalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru agar ditingkatkan sehingga tercapainya kualitas pelayanan di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad.

c. Faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap) seperti : kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, dan kemampuan cepat dan tanggap dalam melayani pasien agar ditingkatkan lagi agar tercapainya kepuasan pasien.

d. Faktor *Asurance* (Jaminan) seperti : keramahan petugas dalam melayani pasien dan jaminan keamanan yang diterima pasien agar lebih ditingkatkan untuk menimbulkan sebuah kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad.

e. Faktor *Empaty* (Empati) seperti : pelayanan terhadap pasien tanpa memandang status dan pelayanan petugas dalam memahami apa yang dibutuhkan pasien lebih ditingkatkan agar terciptanya hubungan baik antara pasien dan pegawai, dokter, perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad.

- f. Diharapkan penelitian ini berguna bagi semua pihak khususnya bagi Pemerintah dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad, serta bagi pihak lain.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.