

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis *IPA* diketahui kebanyakan responden menilai *performance* pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* itu baik (rata-rata *perpormance* 2,96).
2. Berdasarkan hasil analisis *IPA* diketahui kebanyakan responden menilai *importance* pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* itu sangat penting (rata-rata *importance* 3,31).
3. Berdasarkan hasil analisis *IPA* diketahui kebanyakan responden menilai *performance* dan *importance* kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* belum sesuai (nilai kesesuaian 89,43% atau tingkat kesesuaian < 100%).
4. Strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dalam memberikan

pelayanan (kinerja) pasien peserta, yaitu dengan mempertahankan semua variabel dalam kuadran A (*Keep up the Good Work*), karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Sedangkan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran B (*Concentrate Here*) perlu ditingkatkan, tetapi tidak perlu berlebihan.

B. Saran

1. Disarankan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dan BPJS Kesehatan memprioritaskan aspek yang paling rendah dinilai oleh konsumen yaitu aspek bukti fisik (*tangible*) “Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dan BPJS Kesehatan menyediakan fasilitas AC dan TV yang baik” dengan cara BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menyediakan dalam ruangnya berupa fasilitas AC yang lebih sejuk, dan menyediakan TV pada setiap kursi tempat duduknya. Dengan demikian, Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dan BPJS Kesehatan dapat mampu memberikan rasa pelayanan yang lebih nyaman dan memuaskan pelanggan atas kenyataan atau kinerja yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor.
2. Perlu adanya peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran C (*Possible Overkill*) dengan mempertimbangkan kembali

- karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil, dan meningkatkan variabel-variabel yang masuk kuadran D (*Low Priority*) dengan cara Klinik melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
3. Selalu mengadakan survey seperti memberi kuisioner atau kotak saran, agar mengetahui hal-hal yang membuat pasien puas dan hal – hal yang masih kurang.
 4. Melakukan perbaikan dan melengkapi ruangan dan fasilitas, seperti perbaikan pada ruangan yang masih kurang ideal agar bisa lebih meningkatkan kinerja petugas klinik dan dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari kesigapan maupun kuallitas dalam pelayanan agar dapat memenuhi harapan dari pasien.
 5. Melakukan evaluasi terhadap program yang sudah berjalan di Klinik, agar bisa memantau kemajuan yang sudah dicapai dan bisa mem[erbaiki hal – hal yang belum sempurna.