

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Kualitas merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis yang dijalankan. Suatu keberhasilan jangka panjang suatu organisasi tergantung pada banyak faktor. Kualitas pelayanan merupakan kunci kesuksesan pelayanan publik ada dimensi yang perlu diperhatikan, kelima dimensi tersebut antara lain bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Jadi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kelima dimensi layanan yang ditawarkan perusahaan

Dari hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan ialah dalam mencapai kualitas pelayanan harus tercapai semua indikator dalam pelayanan. Namun belum semua terlaksana oleh Kantor BPJS yaitu diantaranya kecermatan pegawai dalam menyampaikan apa saja yang dibutuhkan pengguna layanan masih ada yang kurang dimengerti oleh sebagian pengguna layanan. memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam

proses pelayanan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Kenyamanan tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan. Pada pelaksanaannya Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat contohnya loket pelayanan masih ada yang di luar yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas

5.2. Implikasi Manajerial

Adapun implikasi manajerial yang dapat penulis sampaikan adalah :

1. Untuk kecermatan pegawai Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi harus lebih melakukan evaluasi mengenai knowledge untuk pengguna layanan BPJS agar tidak terjadi kembali keluhan-keluhan mengenai kecermatan pegawai itu sendiri
2. Untuk kenyamanan tempat juga menambahkan fasilitas seperti blower agar pengguna layanan di loket luar tidak merasa panas karena menurut penlulis kenyamanan tempat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dimana pun termasuk kantor pelayanan publik