

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berangkat dari sebagaimana rumusan masalah dalam penelitian ini untuk melihat penerapan inovasi program Si Dukun 3 in 1 Pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan maka mendalami hal tersebut penulis menggunakan teori dari Zeithaml-parasurman-Berry yang terdiri dari 5 indikator penelitian yaitu : *Tangibels* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiv* (ketanggapan) , *Assurance* (jaminan) *Emphaty* (empati) . Hasil eksplorasi penulis dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan program Si Dukun 3 in 1 sudah berhasil namun perlu ada perbaikan dalam 2 indikator yang mana tidak berjalan dengan baik.

Argumentasinya adalah pada indikator *Tangibels* (Berwujud) mengenai sarana dan prasarana yang di sediakan oleh RSUD Kartini Jakarta Selatan sudah baik dan lengkap namun kurang optimal di karenakan tidak adanya mesin antrian.Pada indikator *Realibility* (Kehandalan) ketersediaan Sumber Daya Manusia sudah cukup serta di landasi dengan SOP tersendiri. Argumentasi selanjutnya pada indikator *Responsive* (Ketanggapan) sikap respon dalam dalam memberikan pelayanan sudah terbilang cukup namun berdasarkan wawancara dengan beberapa informan bahwasannya dalam segi pelayanan pembuatan akte masih terlalu lama yaitu 7 hari kerja , selain itu pada indikator *Assurance* (Jaminan) sudah berjalan baik yang mana Rumah Sakit dan Dinas Dukcapil berpedoman kepada peraturan

UU no 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam perlindungan data pemohon. Terakhir pada indikator *Empathy* (empati) sudah berjalan baik hal ini di landasi pada observasi peneliti serta wawancara penerima layanan tidak adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kekurangan sebagaimana di atas, ada beberapa indikator indikator yang perlu untuk di maksimalkan maka penulis memberikan rekomendasi kepada masing masing instansi yang terkait dalam program ini yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk terus melakukan pembaharuan dalam sistem Si Dukun 3 in 1 agar dalam proses penyelenggaraannya tidak terjadi masalah di karenakan dengan adanya program Si Dukun 3 in 1 memang sangat mempersingkat waktu pelayanan serta tempat yang memudahkan baik untuk penyedia layanan atau masyarakat itu sendiri sedangkan rekomendasi kepada Rumah Sakit Umum Kartini sebagai penyedia prasarana program Si Dukun 3 in 1 adalah melengkapi sarana yang di butuhkan dalam upaya mendukung pelayanan program Si Dukun 3 in 1 agar nantinya akan menambah tingkat kepuasan masyarakat