

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu :

1. Aspek Bukti Langsung (*Tangibles*) : Penampilan pegawai rapi, pegawai sudah disiplin dan melayani sesuai dengan aturan.
2. Aspek Keandalan (*Reliability*): Pelayanan dari pegawai tidak bisa di bilang cepat karena pada bagian pemeriksaan dan pengambilan obat membutuhkan waktu yang cukup lama tetapi untuk mendapatkan informasi pelayanan di puskesmas mudah.
3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi ada beberapa pegawai yang kurang ramah, sarana dan prasana yang disediakan juga sudah cukup baik dan pelayanan yang diberikan pegawai tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
4. Aspek Jaminan (*assurance*) : Pegawai sudah sopan, baik dan biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan murah dan terjangkau.
5. Aspek Empati (*Empathy*) : Pegawai memberikan pelayanan yang sama kepada siapapun, tidak membedakan dan pegawai sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan jadwal dan jam kerja.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan, peneliti mengajukan beberapa implikasi sebagai berikut:

1. Dikarenakan kurang cepatnya pelayanan diharapkan para pegawai bisa lebih cepat lagi dalam melayani masyarakat agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.
2. Dikarenakan pengambilan obat yang lama sebaiknya ditingkatkan sumber daya manusia pada bagian apoteker.
3. Dikarenakan ada beberapa pegawai yang kurang ramah, sebaiknya mereka lebih memahami bahwa tugas mereka memberikan pelayanan yang baik dan nyaman agar masyarakat merasa aman.