

BAB VIII

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya, Kota Depok tahun 2009, diperoleh berbagai temuan sebagai berikut :

1. Gambaran karakteristik pasien di Puskesmas Sukmajaya, adalah sebagai berikut :
 - a. Pasien yang berumur 17-55 tahun sebesar 77,3% dan pasien yang berumur > 55 tahun sebesar 22,7%.
 - b. Pasien perempuan sebesar 60,9% dan pasien laki-laki sebesar 39,1%.
 - c. Pasien yang berpendidikan SMU sampai perguruan tinggi adalah sebesar 74,5% dan berpendidikan dasar sampai SMP sebesar 25,5%.
 - d. Pasien yang tidak bekerja sebesar 58,2% dan pasien yang bekerja sebesar 41,8%.
 - e. Pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dengan cara membayar sendiri sebesar 53,6% dan dengan asuransi sebesar 46,4%.
2. Persepsi pasien terhadap pelayanan dokter di Puskesmas Sukmajaya adalah sebagai berikut : 45,7% berpersepsi baik, 42,1% berpersepsi cukup baik dan 12,1% berpersepsi kurang baik. Sebagian besar pasien mempunyai persepsi baik pada kerapihan penampilan (78,8%), persepsi cukup baik pada perhatian dokter (74,5%) dan persepsi kurang baik pada waktu tunggu pemeriksaan (67,3%).
3. Persepsi pasien terhadap pelayanan paramedis di Puskesmas Sukmajaya adalah sebagai berikut : 31% berpersepsi baik, 60,7% berpersepsi cukup baik dan 8,3% berpersepsi kurang baik. Sebagian besar pasien mempunyai persepsi baik pada kedisiplinan petugas loket (61,8%), persepsi cukup baik pada perhatian petugas apotek (74,5%) dan persepsi kurang baik pada kedisiplinan petugas apotek (25,5%).

4. Persepsi pasien terhadap fasilitas medis dan non medis di Puskesmas Sukmajaya adalah sebagai berikut : 27% berpersepsi baik, 56,7% berpersepsi cukup baik dan 16,3% berpersepsi kurang baik. Sebagian besar pasien mempunyai persepsi baik pada kenyamanan ruang pemeriksaan (57,3%), persepsi cukup baik pada ketersediaan kotak sampah (80%) dan persepsi kurang baik pada kenyamanan ruang tunggu (61,8%).
5. Persepsi pasien terhadap kondisi lingkungan fisik Puskesmas di Puskesmas Sukmajaya adalah sebagai berikut : 48% berpersepsi baik, 37,5% berpersepsi cukup baik dan 14,5% berpersepsi kurang baik. Sebagian besar pasien mempunyai persepsi baik pada kondisi bangunan dan keamanan bangunan (90%), persepsi cukup baik pada ketersediaan air bersih (75,2%) dan persepsi kurang baik pada penataan ruang tunggu (58,2%).
6. Persepsi pasien terhadap keseluruhan pelayanan kesehatan di Puskesmas di Puskesmas Sukmajaya adalah sebagai berikut : 37,9% berpersepsi baik, 49,3% berpersepsi cukup baik dan 12,8% berpersepsi kurang baik. Sebagian besar pasien mempunyai persepsi baik pada kondisi lingkungan fisik Puskesmas (48%), persepsi cukup baik pada pelayanan paramedis (60,7%) dan persepsi kurang baik pada fasilitas medis dan non medis (16,3%).

Dengan demikian penelitian ini menyimpulkan bahwa ada variasi karakteristik pasien yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jaminan pelayanan kesehatan serta persepsi pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok tahun 2009.

8.2 Saran

Dari hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya, Kota Depok tahun 2009, penulis mengajukan berbagai saran untuk perbaikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya sebagai berikut :

1. Seiring dengan kecenderungan makin meningkatnya jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sukmajaya, manajemen Puskesmas sebaiknya menetapkan standar waktu pelayanan pasien, sehingga waktu tunggu pelayanan dapat di

persingkat. Waktu pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kinerja dan citra Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar di Indonesia.

2. Untuk meningkatkan kenyamanan ruang tunggu pasien, khususnya yang berada diluar gedung, sebaiknya ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas atap agar pasien terlindungi dari panas matahari dan hujan. Ruang tunggu seharusnya merupakan tempat yang aman dan nyaman bagi pasien dan keluarganya.
3. Untuk meningkatkan kebersihan WC/kamar mandi, sebaiknya petugas kebersihan mengadakan pemantauan secara berkala setiap hari kerja, misalnya setiap 1 jam sekali diadakan pemantauan kebersihan WC/kamar mandi. Selain itu pihak manajemen Puskesmas sebaiknya menetapkan aturan dan himbauan kepada seluruh pengunjung Puskesmas agar bersama-sama menjaga kebersihan.
4. Kotak saran yang telah ada sebaiknya difasilitasi dengan alat tulis dan kertas untuk mempermudah pasien menyampaikan saran/kritik guna peningkatan kinerja pelayanan Puskesmas. Saran dan kritik pasien merupakan umpan balik (*feedback*) yang diperlukan bagi upaya peningkatan kinerja pelayanan Puskesmas.
5. Untuk meningkatkan kesinambungan peningkatan mutu pelayanan kesehatan, manajemen Puskesmas sebaiknya melakukan survey kepuasan pasien secara berkala dengan metodologi yang sesuai dengan sumber daya yang dimiliki Puskesmas.