

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis pengolahan data sebagaimana yang telah diutarakan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Depok dengan menggunakan metode Servqual yang memiliki lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (nyata/berwujud), *Realiability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan kepastian), *emphaty* (perhatian). Hasil penelitian menunjukkan pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok menunjukkan hasil nilai kesenjangan atau *Gap* dari semua dimensi Servqual adalah negative.

Nilai skor kesenjangan atau gap dimensi yang mendapat nilai skor kesenjangan negatif tertinggi adalah dimensi *tangible*, dimana indikator ruang pelayanan kesehatan merupakan indikator yang memiliki nilai skor negatif yang paling besar, diikuti oleh indikator dari dimensi *tangible* lainnya yaitu indikator ruang tunggu. Hal ini menunjukkan perlunya pihak Puskesmas lebih memperhatikan aspek *Tangible* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara optimal. Sedangkan nilai skor kesenjangan atau gap kesenjangan yang memiliki nilai terendah adalah dimensi *empathy*. Oleh karena itu perlu diadakan peningkatan kualitas pada masing-masing dimensi, walaupun secara keseluruhan masyarakat telah menganggap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas di Kota Depok telah cukup baik.

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang didapat mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok berdasarkan Servqual menunjukkan semua nilai skor kesenjangan tiap dimensi negatif, yang menunjukkan bahwa Puskesmas Kota Depok masih harus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Maka dapat diusulkan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Depok, antara lain:

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pengunjung Puskesmas pada semua dimensi perlu adanya komitmen yang kuat dari manajemen puskesmas dan pengambil kebijakan untuk melakukan upaya khusus dalam mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien pada umumnya.
- b. Pihak Puskesmas perlu melengkapi fasilitas dan prasarana Puskesmas seperti yang diharapkan oleh masyarakat, baik itu kelengkapan alat-alat pelayanan kesehatan maupun fasilitas Puskesmas lainnya, seperti lahan parkir, ruang tunggu dan ruang pelayanan yang bersih, tersedianya wc yang bersih untuk pengunjung puskesmas.
- c. Seluruh jajaran Puskesmas Depok harus meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia agar pemberian pelayanan lebih maksimal. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dapat dilakukan dengan cara mengikuti para aparat puskesmas pada pelatihan-pelatihan yang berbasis pada kebutuhan Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas.
- d. Pelayanan pada loket pendaftaran sebaiknya sudah menggunakan sistem komputerisasi, ataupun mengadakan pembakuan prosedur urutan pelayanan mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pengobatan dan pemberian obat, serta menampilkan prosedur urutan tersebut di gedung bagian depan yang bisa terlihat dengan mudah oleh pasien yang datang.

- e. Karena jangkauan pelayanan Puskesmas pada umumnya masyarakat menengah kebawah, maka dalam memberikan informasi hendaknya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Selain itu untuk memudahkan pemahaman kepada masyarakat perlu dibantu dengan cara mensosialisasikan langsung kepada masyarakat dan secara intensif tentang berbagai bentuk layanan yang ada di Puskesmas Depok.

