

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis data yang mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian pada Bab 1, diperoleh hasil temuan penelitian yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas kecamatan secara umum sudah termasuk dalam kategori memuaskan, dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian (Tki) yang diperoleh sebesar 81,97 %. Namun jika dilihat dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan, belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Terdapat satu dimensi kualitas pelayanan yang tingkat kesesuaiannya di bawah 80 %, sehingga termasuk dalam kategori tidak memuaskan yakni dimensi *tangible* (74,38%). Sedangkan untuk tingkat kesesuaian yang termasuk pada kategori memuaskan terdapat pada : dimensi *responsiveness* (86,77 %), dimensi *emphaty* (85,85%), dimensi *assurance* (82,19%) dan dimensi *reliability* (81,18%).

Gambaran umum karakteristik responden selaku pelanggan rawat jalan Puskesmas Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah sebagai berikut :

- Mayoritas pelanggan adalah perempuan (56,5 %), usia di bawah 35 tahun (44,7%), pengeluaran bulanan keluarga antara Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 2.000.000 (53,5 %) dan memperoleh layanan dengan cara membayar sendiri (83 %)
- Jenis kelamin pelanggan tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan artinya kepuasan pelanggan tidak ditentukan oleh jenis kelamin atau tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin
- Usia responden berhubungan dengan dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, untuk dimensi *reliability* tidak memiliki hubungan dengan usia responden artinya kepuasan pelanggan ditentukan

oleh tingkat usia melalui kualitas pelayanan yang terkait dengan dimensi *tangible, responsiveness, assurance* dan *emphaty*

- Pengeluaran bulanan keluarga berhubungan dengan dimensi *assurance* artinya kepuasan pelanggan ditentukan oleh pengeluaran bulanan keluarga melalui kualitas pelayanan yang terkait dengan dimensi *assurance*.
 - Tingkat kesibukan puskesmas berhubungan dengan dimensi *emphaty* artinya kepuasan pelanggan ditentukan oleh tingkat kesibukan puskesmas melalui kualitas pelayanan yang terkait dengan dimensi *emphaty*
2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan dan persepsi kinerja yang dipetakan dalam diagram kartesius, diketahui bahwa :
- a. Untuk unsur pelayanan yang dinilai penting oleh pelanggan, namun kinerjanya kurang memuaskan. sehingga kualitas pelayanannya harus ditingkatkan dan penanganannya perlu menjadi prioritas utama adalah atribut/unsur mengenai :
 - Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran
 - Kecepatan pelayanan pemeriksaan/waktu tunggu diperiksa dokter
 - Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek
 - Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran
 - Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitasnya
 - b. Untuk unsur pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya dan tingkat pelaksanaannya telah memuaskan dan sesuai dengan harapan pelanggan adalah :
 - Ketentuan tentang kepastian dan kejelasan biaya layanan
 - Ketelitian dokter dalam memeriksa dan menetapkan diagnosa penyakit
 - Keramahan dan kesopanan dokter
 - Keselamatan dan keamanan medis
 - Ketersediaan obat di apotek
 - Pelayanan yang adil di loket pendaftaran
 - Pelayanan yang adil di apotek

- c. Untuk unsur pelayanan yang dinilai telah melebihi harapan dalam pelaksanaannya, dan pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik sekali oleh puskesmas adalah :
- Ketepatan jadwal buka dan tutup loket pendaftaran
 - Ketepatan jadwal pemeriksaan / praktek dokter
 - Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek
 - Keramahan dan kesopanan petugas loket
 - Perhatian yang diberikan dokter pada pelanggan
 - Kemampuan petugas loket dalam menanggapi keluhan pelanggan
 - Keramahan dan kesopanan petugas apotek
 - Kemampuan petugas loket memberikan informasi yang jelas
 - Kemampuan dokter dalam menanggapi keluhan pelanggan
 - Kemampuan dokter memberikan informasi yang jelas
 - Kemampuan petugas apotek memberikan informasi yang jelas
- d. Untuk unsur pelayanan yang dianggap kurang penting bagi pelanggan, dan harus ada perbaikan pelayanan tetapi tidak menjadi prioritas utama, adalah:
- Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitasnya
 - Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran dan fasilitasnya
- e. Prioritas tindakan perbaikan terhadap atribut pelayanan yang benar-benar dibutuhkan dan dianggap penting oleh pelanggan sehingga mampu memberikan kepuasan di masing-masing puskesmas kecamatan adalah :
- 1). Di Puskesmas Kecamatan Tebet, terdapat dua pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki kualitas pelayanannya , yakni tentang :
 - Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran
 - Ketersediaan obat di apotek
 - 2). Di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu, terdapat enam pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, yakni tentang:
 - Kecepatan dan ketepatan pelayanan di loket pendaftaran
 - Kecepatan dan ketepatan pelayanan di tempat pemeriksaan
 - Ketertiban dan keteraturan di loket pendaftaran
 - Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran

- Kenyamanan ruang tunggu tempat pemeriksaan dan fasilitasnya
 - Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitasnya
- 3). Di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa, terdapat delapan pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, yakni tentang :
- Kecepatan dan ketepatan pelayanan di loket pendaftaran
 - Kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek
 - Kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran
 - Kenyamanan ruang tunggu di tempat pemeriksaan dan fasilitasnya
 - Kenyamanan ruang tunggu di apotek dan fasilitasnya
 - Keramahan dan kesopanan petugas loket
 - Keramahan dan kesopanan dokter
 - Keselamatan dan keamanan medis
3. Terjadi kesenjangan disemua atribut dan dimensi pelayanan, yakni :
- Gap terbesar terjadi pada dimensi *tangible* (-1,17), yang mencakup unsur pelayanan mengenai ketertiban di loket pendaftaran serta kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas tempat duduk yang berada di loket pendaftaran, ruang periksa dan apotek. Kesenjangan menurut atribut pelayanan terdapat pada dimensi *reliability* yakni mengenai kecepatan pelayanan di loket pendaftaran (-1,23), kecepatan pelayanan/waktu tunggu untuk diperiksa dokter (-1,1), serta kecepatan dan ketepatan pelayanan di apotek (1,06) selain itu terdapat pula pada dimensi *assurance*, yakni tentang ketersediaan obat di apotek (-1,05)
 - Dimensi kualitas pelayanan yang paling memuaskan pelanggan/pasien diantara dimensi yang lain adalah dimensi *responsiveness* (-0.58).
 - Puskesmas kecamatan Jagakarsa adalah puskesmas yang memiliki tingkat kepuasan terbesar atau gap paling kecil yakni -0,812, kemudian puskesmas kecamatan Pasar Minggu -0,817 dan terakhir puskesmas kecamatan Tebet dengan gap -0,818.

5.2. Saran

Berikut ini beberapa alternatif kebijakan yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan unit rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta, antara lain;

1. Bagi Pemda Provinsi DKI Jakarta :

- a. Kualitas pelayanan menurut dimensi *tangible* belum memberikan kepuasan dan memiliki kesenjangan terbesar sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan dengan memperbaiki kenyamanan pada saat pelanggan mengantri untuk mendapat pelayanan dengan menambah tempat duduk serta pengaturan ruang yang memungkinkan udara dapat bersirkulasi dengan baik sehingga tidak panas (jika pemasangan penyejuk udara belum memungkinkan). Khususnya untuk kenyamanan ruang tunggu di apotek. Selain itu sebaiknya ruang tunggu apotek jangan berdekatan dengan pelayanan lain. Posisinya dibuat khusus dan luas sehingga tidak berdesakan dengan pasien yang sedang antri di loket pendaftaran atau antri diperiksa dokter
- b. Agar pelayanan di loket pendaftaran dapat lebih cepat sebaiknya loket jangan hanya dipusatkan di satu tempat atau berdekatan dengan pelayanan lain. Posisinya dibuat khusus, sebaiknya dipecah menjadi beberapa loket yang dikelompokkan menurut jenis pelayanan yang diinginkan dan karakteristik pelanggan. Misalnya : loket 1 hanya melayani pengobatan umum dan gigi, loket 2 melayani spesialis anak dan kebidanan, loket 3 untuk pasien usia lanjut atau pengguna ASKES dan seterusnya sesuai jenis pelayanan yang tersedia di puskesmas kecamatan.
- c. Agar pelayanan dapat lebih cepat khususnya di tempat pemeriksaan dokter dan apotek perlu dibuat kepastian standar waktu pelayanan mulai dari pelanggan datang hingga selesai diperiksa dan mengambil obat di apotek melalui standar operasional prosedur yang ditetapkan sebagai sasaran kualitas layanan berdasarkan perpaduan harapan masyarakat dengan kemampuan penyelenggara layanan. Perlu pula mensosialisasikan tahapan-tahapan waktu yang dibutuhkan dalam

penggunaan jasa rawat jalan di puskesmas kecamatan, sehingga lama pelayanan dapat terukur. Selain itu perlu lebih mengefektifkan media informasi seperti meja informasi, poster dan brosur untuk menjelaskan pada pelanggan mengenai alur dan jenis pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kecamatan

- d. Agar pelayanan di loket pendaftaran lebih tertib dan teratur perlu dibuat sistem antrian menggunakan nomor urut sesuai kedatangan, kemudian pasien hanya tinggal menunggu nomornya dipanggil sehingga tidak bergerombol di depan loket. Untuk itu perlu disusun standar pelayanan yang aspiratif, akomodatif dan akuntabel, yakni; terkait dengan mekanisme dan prosedur maupun spesifikasi kualitas pelayanan serta sistem maupun teknologi yang digunakan.
- e. Untuk merespon keluhan pelanggan terhadap pelayanan di puskesmas kecamatan sebaiknya diterapkan mekanisme penanganan keluhan pelanggan secara terpadu di sekretariat Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Selatan selaku unit pengawas kinerja puskesmas melalui pembangunan sistem informasi dan komunikasi dengan membentuk *complaint center* melalui nomor akses telepon *On-line Service* yang mampu interkoneksi antar instansi sehingga memudahkan proses koordinasi. Selain itu dapat pula dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi seperti melalui *short message service* (SMS) yang mampu memberikan akses informasi pelayanan yang lebih luas kepada pelanggan untuk mengetahui dan menilai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan. Untuk itu perlu adanya petugas yang menangani masalah ini sebagai *contact person* atau *customer service officer* di tiap puskesmas kecamatan. Selain itu memaksimalkan fungsi kotak saran dan mengadakan acara temu pelanggan secara berkala untuk menjaring masukan dan keluhan pelanggan sebagai bahan bagi perbaikan kualitas pelayanan
- f. Dalam hal menentukan ke mana harus mengalokasikan anggaran / sumber daya seperti untuk : perbaikan pelayanan, pengadaan obat dan sarana, serta penambahan tenaga honor untuk tenaga medis maupun

non medis di unit rawat jalan puskesmas kecamatan sebagai Pengelola Keuangan Badan Layanan Umum (BLU) sebaiknya mengacu atau memprioritaskan pada hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan di tiap puskesmas dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

- g. Seiring dengan berjalannya waktu, pelanggan akan menginginkan standar pelayanan yang lebih tinggi lagi, begitu seterusnya sesuai perkembangan harapan dan kebutuhan pelanggan. Agar puskesmas kecamatan mampu mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan yang diinginkan oleh pelanggannya, maka perlu dilakukan studi atau survei kepuasan pelanggan secara periodik, sehingga hasilnya dapat dipakai untuk mengamati perubahan sikap pelanggan dari waktu ke waktu.
- h. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan upaya yang terus menerus melalui tindakan proaktif untuk mencegah terjadinya kesalahan. Hal tersebut sejalan dengan filosofi kesehatan yakni “lebih baik mencegah timbulnya penyakit daripada mengobati”. Diharapkan para aparatur pelayanan kesehatan mampu mentransformasikan filosofi ini ke dalam aktivitas pelayanan sehari-hari melalui pemahaman bahwa : lebih baik mencegah timbulnya kesalahan dalam pelayanan kesehatan sehingga mampu memuaskan pelanggan, daripada melakukan tindakan perbaikan atas kesalahan pelayanan kesehatan yang terlanjur mengecewakan pelanggan.

2. Bagi pihak lain yang berkepentingan :

Disadari bahwa dalam setiap penelitian pasti dijumpai adanya keterbatasan, tidak terkecuali dalam penelitian ini, untuk itu kepada pihak-pihak yang tertarik dengan kajian mengenai kepuasan pelanggan di pelayanan publik dengan metode SERVQUAL, perlu kiranya mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- Dalam penyusunan instrumen penelitian diperlukan observasi yang lebih lengkap dengan dukungan sumber daya yang memadai untuk dapat mendeteksi atribut pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan yang akan dimasukkan sebagai butir pertanyaan menurut tiap

dimensi kualitas pelayanannya. Selain itu untuk mengantisipasi dan meminimalisir jawaban responden yang subyektif diperlukan wawancara yang lebih mendalam dan tambahan pertanyaan terbuka, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi.

- Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi awal untuk penelitian lebih lanjut sehingga dapat dirumuskan dengan lebih lengkap strategi kebijakan dalam bentuk teknis operasional yang lebih terinci dan lebih sistematis, meliputi : waktu pelaksanaan, kebutuhan sumber daya, baik personil maupun pembiayaanya, sarana/prasarana yang diperlukan, serta bagaimana mengantisipasi situasi ketika terjadi permasalahan dalam pelaksanaannya.

