

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan yang hasilnya dapat disimpulkan bahwa berdasarkan perhitungan statistik kelima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*, rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelayanan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Kecamatan Gambir mencapai di atas tujuh puluh lima persen atau sudah baik. Ini menunjukkan keberhasilan dari pihak manajemen dalam menerjemahkan apa yang menjadi harapan dari pengguna layanan terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Gambir meskipun belum dapat mencapai seluruh harapan pengguna layanan. Sehingga dapat dikatakan manajemen mengerti dan mengetahui apa yang diinginkan para pengguna layanan.

Sedangkan rata-rata tingkat kepuasan pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada Puskesmas Kecamatan Gambir yang juga meliputi kelima dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty* mencapai di atas lima puluh persen atau cukup baik. Jika dibandingkan, kualitas pelayanan dari kelima dimensi pelayanan baik dilihat ditinjau dari kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi manajemen maupun ditinjau dari kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan pengguna layanan dan layanan yang diharapkan pengguna layanan menunjukkan bahwa keberhasilan pihak manajemen dalam menerjemahkan apa kemauan atau harapan dari pihak penerima layanan belum berarti bahwa praktek pemberian pelayanan kepada pengguna layanan juga dinilai berhasil atau sama baiknya. Tetapi paling tidak jika pihak manajemen bisa mengerti apa yang diharapkan oleh pengguna layanan akan mempermudah pihak manajemen dalam mewujudkan pelayanan yang benar-benar sesuai harapan masyarakat.

Beberapa hal yang dianggap baik dan perlu dipertahankan berdasarkan perhitungan statistik dan diagram kartesius adalah kinerja dokter dalam menjalankan tugasnya dalam menangani pasien meliputi ketepatan diagnosa dan

pemberian resep kepada pasien. Penerima layanan merasa puas terhadap kebersihan gedung serta kerapian petugas, apotek yang memiliki jumlah obat yang lengkap, pemenuhan layanan sesuai yang dijanjikan oleh pihak puskesmas, dan pemberian informasi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain hal tersebut, terdapat dua hal yang menurut penerima layanan perlu harus ditingkatkan, dimana yang satu merupakan bagian dari atribut *reability* dan yang satunya merupakan atribut *responsiveness*, yaitu:

1. Pemberian pelayanan yang cepat dan tidak berbelit. Hal ini menurut penerima layanan sangat penting dimiliki Puskesmas Kecamatan Gambir dalam memudahkan pemberian pelayanan. Dukungan sarana dan prasarana untuk menunjang dalam pemberian pelayanan seperti komputer, sosialisasi yang baik melalui papan petunjuk yang jelas memudahkan pengguna layanan memahami prosedur layanan sangat mempengaruhi kecepatan pemberian layanan. Begitu juga jumlah sumber daya manusia dan tingkat pemahaman mereka terhadap prosedur pelayanan juga akan mempengaruhi kecepatan pemberian layanan.
2. Pemberitahuan dari petugas puskesmas apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien. Hal ini sangat penting bagi penerima layanan untuk mengetahui perkiraan waktu kapan mereka akan segera diperiksa. Jika ada keterlambatan apabila diinformasikan sejak awal akan memberikan pemahaman bagi pengguna layanan. Jika tidak diinformasikan akan menyebabkan ketidakjelasan informasi bagi pengguna layanan bahwa mereka tidak segera ditangani karena ada alasan-alasan tertentu.

5.2. Saran

Pada semua aspek yang berhubungan dengan dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penerima layanan perlu dipertahankan oleh Puskesmas Kecamatan Gambir, karena tugas pokok dari Puskesmas Kecamatan Gambir yang merupakan unit pelaksanaan teknis dari Dinas Kesehatan adalah melaksanakan pelayanan, pembinaan, pengendalian puskesmas Kelurahan, pengembangan upaya kesehatan, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan di

wilayah kerja. Sehingga visi Puskesmas Kecamatan Gambir yaitu terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau di wilayah Kecamatan Gambir dan pada akhirnya dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya harus diwujudkan dimulai dari sisi pelayanan kesehatan.

Dimensi pelayanan yang berkaitan dengan keandalan (*reability*) seperti pemberian pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit harus segera ditingkatkan kinerjanya sehingga pengguna layanan bisa merasakan pelayanan yang cepat dan tidak merasa berbelit-belit. Hal itu harus didukung dengan faktor penunjang yang sangat mempengaruhi kecepatan dalam pemberian pelayanan seperti penambahan komputer, jumlah sumber daya manusia, mobil Puskesmas Keliling yang memadai, dan papan informasi yang jelas mengenai biaya layanan, prosedur layanan, dan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Mengenai dimensi ketanggapan (*responsiveness*) seperti informasi dari petugas puskesmas apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien bisa dilaksanakan sebaik-baiknya bisa dimulai dari bagian loket ketika pasien mendaftar untuk berobat, sehingga pasien yang datang bisa sesegera mungkin mengetahui apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien. Ditunjang dengan pengumuman lewat pengeras suara yang ada sehingga pasien yang sudah lama menunggu, atau yang belum tahu bisa segera mengetahui keterlambatan itu.