

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pademangan tahun 2008, maka didapatkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kebutuhan pasien akan dimensi *responsiveness* adalah pelayanan petugas kesehatan dalam menangani keluhan pasien cepat, bertindak cepat saat dibutuhkan pasien, memberi kemudahan saat melayani pelanggan, waktu tunggu baik itu di loket ataupun saat pemeriksaan cepat. Selain itu juga pasien membutuhkan pelayanan yang cepat pada saat pendaftaran, pengambilan kartunya tidak berbelit-belit, buka tepat waktu, petugas datang tepat pada waktunya, waktu tunggu yang tidak lama, waktu tunggu di loket 10 menit sampai setengah jam, sedangkan pada saat pemeriksaan sekitar 20 menit.
2. Kebutuhan pasien akan dimensi *reliability* adalah petugas kesehatan bersikap ramah saat menerima pasien, petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas kepada pasien, petugas kesehatan memberikan pelayanan yang tepat, pemeriksaan kesehatan oleh petugas sesuai dengan yang dikeluhkan pasien. Selain itu juga pasien membutuhkan pelayanan yang petugasnya baik, bersikap santun, sabar, bertegur sapa ketika pasien datang, pasien tidak

dibentak-bentak atau tidak judes, tepat sasaran dalam arti tidak ada kesalahan dan sesuai dengan yang dikeluhkan.

3. Kebutuhan pasien akan dimensi *assurance* adalah petugas kesehatan menjawab pertanyaan pasien, sopan dalam menghadapi pasien, terampil dalam bekerja, menjaga rahasia pasien perihal penyakit.
4. Kebutuhan pasien akan dimensi *emphaty* adalah petugas kesehatan perhatian terhadap pasien per individu, pelayanan tidak membedakan antara pasien, pelayanan mampu membuat simpatik pasien, petugas mengerti apa yang dibutuhkan pasien, petugas kesehatan menjelaskan informasi yang diperlukan pasien. Selain itu juga memberitahu dan menjelaskan prosedur berobat di unit rawat jalan terutama untuk pasien yang baru berkunjung, mengerti apa yang dibutuhkan pasien.
5. Kebutuhan pasien akan dimensi *tangibles* adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC, serta ketersediaan televisi (TV), kebersihan toilet, ketersediaan tempat parkir, tenaga kesehatan yang rapi dan peralatan Puskesmas yang lengkap dan layak pakai.

7.2 Saran

Setelah teridentifikasi mengenai kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pademangan, maka dapat disarankan berkaitan dengan hasil penelitian, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, yaitu :

1. Memberikan *reward* berupa penambahan kredit *point* kepada karyawan yang datang tepat waktu sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat. Dan juga dapat diberikan insentif yang bersumber dari dana Jaspel (jasa Pelayanan).
2. Terapkan 3S yaitu senyum, sapa dan salam dalam memberikan pelayanan, jika memungkinkan buat pin yang berlogo senyum.
3. Menerapkan *Public relation* (Hubungan masyarakat) Puskesmas kepada pasien yang berkunjung dengan memberikan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan pasien, terutama pada loket sebagai gerbang utama pelayanan rawat jalan.
4. Pemeliharaan secara berkala terhadap peralatan medis dan fasilitas yang ada.