

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pada umumnya lebih dari separuh responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik pada balai pengobatan umum puskesmas terakreditasi di Kabupaten Kerinci tahun 2021.
2. Pada umumnya lebih dari separuh responden menyatakan dimensi bukti fisik dan dimensi jaminan sudah baik. Adapun untuk dimensi daya tanggap, kehandalan dan empati lebih separuh responden menyatakan tidak baik pada balai pengobatan umum puskesmas terakreditasi di Kabupaten Kerinci tahun 2021.
3. Dari hasil penelitian kualitatif diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan adalah tidak jelasnya waktu pelayanan dimulai, tidak sesuainya jam pelayanan dengan aturan yang ditentukan, kurangnya perhatian petugas kepada pasien yang mengalami kendala, belum semua petugas mendapatkan pelatihan pelayanan prima, rendahnya respon petugas kepada pasien, petugas bersikap tidak ramah kepada pasien dan rendahnya empati petugas kepada setiap pasien yang datang.

7.2 Saran

7.2.1 Puskesmas

1. Meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi kehandalan dengan melakukan pelatihan pelayanan prima untuk semua petugas di puskesmas,

meningkatkan kedisiplinan petugas dengan penerapan *reward* dan *punishment* bagi seluruh petugas yang berprestasi dan yang melanggar.

2. Meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi daya tanggap dengan membuat pelatihan komunikasi efektif, meningkatkan kesadaran para petugas dengan memberikan motivasi agar bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan memiliki rasa tanggung jawab.
3. Meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi empati dengan memberikan pelatihan *softskill* tentang peran tenaga kesehatan dalam melayani pasien atau keluarga pasien dalam memberikan *service excelent*.

7.2.2 Peneliti Selanjutnya

1. Lingkup penelitian ini adalah mutu pelayanan pada usaha pelayanan kuratif pada poli pengobatan umum diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat mengukur mutu pelayanan pada pelayanan semua poli yang ada di puskesmas
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian pada seluruh puskesmas di Kabupaten Kerinci dengan sampel yang lebih besar.

