

## BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas yang ada di Kecamatan Padang Selatan Kota Padang Tahun 2016 beberapa hal yang dapat disimpulkan antara lain:

1. Lebih dari separuh pasien menyatakan *tangible* (bukti langsung) pelayanan kesehatan berada pada kategori tidak baik.
2. Lebih dari separuh pasien menyatakan *reliability* (kehandalan) pelayanan kesehatan berada pada kategori baik.
3. Lebih dari separuh pasien menyatakan *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan kesehatan berada pada kategori tidak baik.
4. Lebih dari separuh pasien menyatakan *assurance* (jaminan) pelayanan kesehatan berada pada kategori tidak baik.
5. Lebih dari separuh pasien menyatakan *empathy* (empati) pelayanan kesehatan berada pada kategori yang baik.
6. Lebih dari separuh pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien. Namun, hasil penelitian ini masih menunjukkan belum terpenuhinya target kepuasan pasien jika dilihat pada Peta Jalan JKN yang menyebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan faskes.
7. Gambaran masing-masing atribut dalam diagram kartesius adalah prioritas utama (Kuadran A) sebagian pasien tidak puas terhadap mutu pelayanan petugas berada pada atribut 4 (kenyamanan ruang tunggu Pasien), atribut 5 (keadaan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan untuk memeriksa

pasien), atribut 14 (kecepatan tindakan tenaga kesehatan saat menangani pasien yang membutuhkan bantuan), atribut 23 (kesabaran petugas kesehatan) dan atribut 24 (perhatian petugas kesehatan).

## 6.2 Saran

1. Pihak puskesmas diharapkan bisa memenuhi kelengkapan dan kesediaan alat kesehatan yang digunakan untuk memeriksa pasien seperti mencukupi alat untuk pemeriksaan kadar gula darah pasien agar pasien tidak harus menunggu beberapa hari untuk melakukan pemeriksaan.
2. Pihak puskesmas diharapkan untuk menjaga lingkungan dengan menciptakan tempat parkir yang rapi dengan cara mengatur tata letak parkir pada saat kunjungan sedang ramai oleh salah satu petugas yang tidak terlalu banyak kerjaan di bagian pelayanan dan memberikan rambu-rambu atau keterangan di tempat parkir agar pasien merasa nyaman pada saat datang ke puskesmas untuk berobat.
3. Pihak puskesmas diharapkan dapat melayani pasien terutama di loket pendaftaran lebih lama lagi karena pasien merasa waktu pelayanan di puskesmas sangat singkat.
4. Tenaga kesehatan diharapkan untuk lebih cepat tanggap dan terampil dalam mengatasi keluhan yang dialami pasien yang membutuhkan bantuan.
5. Pihak puskesmas hendaknya bisa lebih ramah dan terbuka menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien dan menindaklanjuti keluhan yang telah disampaikan tersebut untuk kemajuan pelayanan dan agar pasien lebih puas lagi dengan layanan yang diberikan oleh pihak puskesmas Kecamatan Padang Selatan.
6. Disarankan kepada tenaga kesehatan puskesmas di Kecamatan Padang Selatan untuk lebih memperhatikan pasien, misalnya diwaktu konsultasi

dokter hendaknya meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluhan-keluhan yang diderita pasien agar pasien merasa diperhatikan sehingga akan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

