

## BAB 7

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah dibahas pada bab 6 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan administrasi pada dimensi kehandalan (*Reliability*), dimana “petugas administrasi masih belum tepat waktu dalam memberikan pelayanan” merupakan harapan pasien yang besar. Berdasarkan diagram kartesius daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) masih menjadi prioritas.
2. Kualitas pelayanan dokter pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dimana item pada pernyataan “dokter teliti dan akurat dalam melakukan pemeriksaan” dan “dokter mempunyai kemampuan dalam merespon keluhan pasien”, merupakan harapan terbesar. Dilihat dari diagram kartesius dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) masih merupakan masalah utama.
3. Kualitas pelayanan perawat masih menjadi kesenjangan yang tinggi yaitu pada item pernyataan “Perawat dapat dipercaya” dan “perawat memberikan perhatian kepada pasien”. Berdasarkan diagram kartesius dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) menjadi prioritas.
4. Kualitas sarana dan prasarana item pernyataan “ruang pemeriksaan ditata dengan baik serta penerangan yang memadai” dan “Tersedia fasilitas WC yang bersih untuk pasien” merupakan item pernyataan harapan terbesar. Dilihat dari diagram kartesius pada dimensi jaminan (*assurance*) perlu mendapat perhatian.

## 7.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien, beberapa saran atau rekomendasi yang dapat diajukan antara lain:

1. Petugas administrasi supaya tepat waktu dalam dalam memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan petugas Puskesmas perlu disosialisasikan dan diingatkan kembali tentang manajemen waktu yang efektif, tentang tugas pokok dan fungsi dan mematuhi standar pelayanan.
2. Petugas medis agar lebih teliti dan akurat dalam melakukan pemeriksaan dan mempunyai kemampuan dalam merespon keluhan pasien dan meningkatkan daya tanggap. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan keterampilan komunikasi petugas Puskesmas maka perlu dilakukan keterampilan komunikasi seperti, mendengarkan aktif, postur tubuh dan bahasa tubuh yang tepat, nada ramah / kontak mata, berbicara dengan jelas dan ringkas, sikap percaya diri dan keramahan, empati dan rasa hormat dan mengetahui media komunikasi mana yang digunakan untuk situasi apa.
3. Perawat harus dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian kepada pasien. Untuk itu, perawat harus mempunyai interpersonal skill yang baik serta menunjukkan sikap yang mampu membuat pasien percaya dan timbul rasa empati.
4. Penataan ruang pemeriksaan dengan baik seperti pencahayaan yang cukup dan memperbaiki sarana dan prasarana alat kesehatan dalam menunjang pelayanan.
5. Kepuasan pasien terhadap pelayanan bersifat dinamis, pasien akan menginginkan standar kualitas pelayanan yang lebih tinggi sesuai tuntutan dan perkembangannya. Untuk itu, pengendali manajemen kualitas di Puskesmas

perlu melakukan survei kepuasan pasien secara periodik, sehingga dapat diketahui perubahan yang diinginkan sesuai kebutuhan pasien. Disamping itu, perlu adanya upaya inovasi seperti, alur pelayanan, sistem pendaftaran yang mudah cepat.

