

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pada umumnya responden menyatakan tingkat mutu pelayanan kesehatan baik pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
2. Pada umumnya responden menyatakan dimensi bukti fisik baik pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
3. Pada umumnya responden menyatakan dimensi kehandalan petugas baik dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
4. Pada umumnya responden menyatakan dimensi daya tanggap petugas baik dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
5. Pada umumnya responden menyatakan dimensi jaminan petugas baik dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
6. Pada umumnya responden menyatakan dimensi empati petugas baik dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
7. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi bukti fisik dengan mutu pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
8. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi kehandalan dengan mutu pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
9. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi daya tanggap dengan mutu pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
10. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi jaminan dengan mutu pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
11. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi empati dengan mutu pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang;
12. Faktor yang paling dominan berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Kota Padang adalah dimensi empati.

13. Dari hasil penelitian kualitatif diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan adalah ruang tunggu yang sempit, tempat parkir yang berada di luar area puskesmas, kelengkapan obat, ketanggapan pasien terhadap pertanyaan pasien, dan waktu tunggu untuk mendapat pelayanan.

## **B. Saran**

### **1. Puskesmas**

a. Puskesmas Andalas:

- 1) Meningkatkan prasarana ruang tunggu dengan menambahkan tempat duduk bagi pasien dan menata sirkulasi udara, sehingga pasien merasa nyaman ketika menunggu untuk mendapatkan pelayanan;
- 2) Mengalihkan tempat parkir di dalam area puskesmas jika memungkinkan. Opsi lain adalah dengan menata tempat parkir yang ada saat ini dengan memberi penanda batasan perkendaraan dan membuat peringatan tentang keamanan kendaraan di are parkir. Selain itu puskesmas juga perlu untuk memperkerjakan satu orang tukang parkir;
- 3) Melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan untuk mengatasi permasalahan kelengkapan obat di Puskesmas.

b. Puskesmas Ulak Karang:

- 1) Melakukan koordinasi dengan pihak BPJS Kesehatan untuk mengatasi permasalahan sistem aplikasi data pasien yang sering *down*;
- 2) Melakukan pelatihan pelayanan prima bagi petugas secara berkala untuk meningkatkan kualitas petugas dari segi dimensi empati, daya tanggap, dan kehandalan. Sehingga petugas dapat melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kaidah pelayanan prima secara konsisten.

### **2. Peneliti Selanjutnya**

a. Lingkup penelitian ini adalah mutu pelayanan pada usaha pelayanan kuratif. Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat mengukur mutu pelayanan pada pelayanan promotif dan preventif;

- b. Penelitian ini lebih memfokuskan persepsi mutu dari sisi pasien (pelanggan eksternal).  
Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti mutu pelayanan dari sisi penyedia pelayanan (pelanggan internal).

