

BAB VI

PENUTUP

Bab VI ini menjelaskan mengenai penutup dari penelitian yang dilakukan. Penutup ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan di Puskesmas Lubuk Kilangan masih belum memuaskan pasien hal ini dapat dilihat dari hasil *gap* pada seluruh dimensi bernilai negatif. Nilai *gap* rata-rata antara persepsi aktual yang diterima pasien dengan harapan pasien secara keseluruhan sebesar -0,86.
2. Pada Puskesmas Lubuk Kilangan terdapat 4 atribut prioritas perbaikan. Prioritas perbaikan ini di analisis dengan metode *Kano* dan diprioritaskan kategori *must be* untuk diberi usulan rancangan perbaikan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Lubuk Kilangan. Berikut rekomendasi usulan perbaikannya:
 - a. Tenaga medis & petugas mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien (REL2)
Dilakukan dengan penambahan kotak pengaduan di depan loket pendaftaran, melakukan survei indeks kepuasan pasien setiap 3 bulan sekali atau 6 bulan sekali, melakukan evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan pegawai.
 - b. Tenaga medis dan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (REL3)
Penambahan SOP mengenai komunikasi efektif, yaitu pemberian pelatihan komunikasi kepada para pegawai dan tenaga medis yang

melayani pasien agar penyampaian informasi kepada pasien lebih cepat dan tepat.

- c. Tenaga medis dan petugas melayani pasien dengan cepat (RES1)
Dilakukannya pertama, evaluasi dan merevisi standar prosedur operasional dan prosedur kerja pelayanan di puskesmas, Kedua, melakukan sosialisasi yang lebih kongkrit dari pihak puskesmas kepada masyarakat atau pasien, lebih membuka diri atau merespon dengan baik keluhan yang disampaikan. Ketiga, pegawai dan tenaga medis harus melakukan pelatihan atau peningkatan kompetensi tentang pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.
- d. Ruang tunggu & periksa pasien yang nyaman dan bersih (TAN2)
Melakukan penambahan tempat duduk atau kursi di ruang tunggu, memperbaiki sistem penyimpanan data yang pada awalnya manual diganti dengan sistem penyimpanan elektronik. Lalu, untuk menghindari terjadinya penumpukan antrian, Pendaftaran bisa mengganti ke sistem kartu elektronik dengan *barcode* sebagai pemindai identitas atau bisa melakukan pendaftaran dengan *link* yang disediakan puskesmas.

6.2 Saran

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Puskesmas Lubuk Kilangan dapat mempertimbangkan saran perbaikan pada penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan pasien.
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan cara mengintegrasikan metode *Servqual* dengan metode lainnya.