

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

4.1.1 Kualitas Pelayanan Puskesmas Jatibening Baru pada Layanan Poli Umum & Lansia

Berdasarkan hasil analisis peneliti dalam penelitian Kualitas Pelayanan Puskesmas Jatibeng Baru (Studi pada Layanan Poli Umum & Lansia) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

A. Dimensi *Tangible*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dimensi *tangible* pada penelitian Pelayanan Poli Umum Puskesmas Jatibening Baru masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan oleh masih kurang baiknya kondisi bangunan dan juga ketersediaan sarana prasarana dan fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas.

B. Dimensi *Reliability*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dimensi *reliability* pada penelitian Pelayanan Poli Umum Puskesmas Jatibening Baru masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan masih terdapat beberapa petugas yang bekerja dengan lamban, selain itu petugas

puskesmas tidak berperilaku dan bersikap secara baik kepada pasien di Puskesmas.

C. Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dimensi *responsiveness* pada penelitian Pelayanan Poli Umum Puskesmas Jatibening Baru masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan oleh terdapatnya petugas yang tidak merespon keluhan pasien dengan baik dan solutif, selain itu pengguna layanan masih merasa kesusahan untuk mencari informasi terkait Puskesmas Jatibening Baru.

D. Dimensi *Assurance*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dimensi *assurance* pada penelitian Pelayanan Poli Umum Puskesmas Jatibening Baru masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan oleh petugas puskesmas belum memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

E. Dimensi *Emphaty*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dimensi *emphaty* pada penelitian Pelayanan Poli Umum Puskesmas Jatibening Baru masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan oleh petugas telah menunjukkan sikap kepedulian kepada pengguna layanan dan juga kemampuan petugas dalam memberikan sikap pengertian terhadap kebutuhan pengguna layanan sudah baik.

4.1.2 Faktor Penghambat Pelayanan Puskesmas Jatibening Baru

Berdasarkan hasil analisis penelitian ditemukan 5 (lima) faktor yang menjadi faktor penghambat pelayanan Puskesmas Jatibening Baru, yaitu:

A. Faktor Kesadaran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan faktor kesadaran dapat mejadi faktor penghambat pelayanan Puskesmas Jatibening Baru. Hal tersebut disebabkan oleh kesadaran petugas akan tugas dan tanggung jawabnya masih sangat kurang.

B. Faktor Organisasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan faktor organisasi dapat mejadi faktor penghambat pelayanan Puskesmas Jatibening Baru. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa petugas mengerjakan tugas yang di luar *jobdesc* nya dan juga terdapat beberapa petugas yang merangkap beberapa jabatan dalam struktur organisasi puskesmas.

C. Faktor Pendapatan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan faktor pendapatan dapat mejadi faktor penghambat pelayanan Puskesmas Jatibening Baru. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa golongan jabatan petugas belum mendapatkan gaji yang sesuai dengan UMK Kota Bekasi dan juga tidak terdapat sistem bonus ataupun tunjangan dalam keberjalan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas.

D. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan faktor kemampuan dan keterampilan dapat menjadi faktor penghambat pelayanan Puskesmas Jatibening Baru. Hal tersebut disebabkan oleh kemampuan teknologi petugas masih kurang baik, selain itu tidak terdapat pelatihan keterampilan tertentu seperti pelatihan teknologi.

E. Faktor Sarana Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan faktor sarana pelayanan dapat menjadi faktor penghambat pelayanan Puskesmas Jatibening Baru. Hal tersebut disebabkan oleh ketersediaan alat dan perlengkapan di ruang pemeriksaan masih kurang lengkap dan kurang memadai, selain itu puskesmas juga tidak memiliki fitur penunjang pelayanan seperti aplikasi.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Jatibening Baru yang berfokus pada Poli Umum & Lansia, peneliti memberikan rekomendasi guna menjawab permasalahan penelitian yang telah dianalisis yakni dengan memperbaiki dimensi-dimensi yang masih belum maksimal. Rekomendasi tersebut sebagai berikut:

4.2.1 Kualitas Pelayanan Puskesmas Jatibening Baru pada Layanan Poli Umum & Lansia

Berdasarkan analisis peneliti dalam penelitian Kualitas Pelayanan Puskesmas Jatibeng Baru (Studi pada Layanan Poli Umum & Lansia) dapat diberikan saran sebagai berikut:

- A. Dimensi *Tangible* (Bukti Nyata), kondisi fisik bangunan puskesmas sangat perlu untuk diadakan perawatan rutin. Petugas juga harus lebih memperhatikan kondisi sekitar puskesmas guna mencegah masuknya hewan-hewan liar ke dalam puskesmas. Toilet bagi pengguna layanan juga perlu dimaksimalkan lagi dengan pemeliharaan secara rutin.
- B. Dimensi *Reliability* (Ketanggapan), perlunya kejelasan ataupun aturan terkait batas waktu maksimal pelayanan. Selain itu, pendidikan karakter juga dibutuhkan untuk melatih petugas puskesmas agar dapat bersikap lebih ramah kepada pengguna layanan.
- C. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), puskesmas harus lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas guna meningkatkan kemampuan petugas untuk merespon segala keluhan pengguna layanan. Selain itu, puskesmas juga perlu menginformasikan kepada pengguna layanan terkait penyampaian informasi agar pengguna layanan mengetahui bagaimana cara menyampaikan kritik dan saran mereka. Puskesmas juga perlu meningkatkan lagi keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh pengguna layanan, seperti menginformasikan media sosial yang dimiliki oleh puskesmas hingga menambahkan informasi-informasi pada laman media sosial puskesmas.
- D. Dimensi *Assurance* (Jaminan), pihak puskesmas perlu meningkatkan kemampuan petugas dalam bentuk pelatihan terhadap kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

4.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Puskesmas Jatibening Baru

Berdasarkan analisis peneliti terkait faktor penghambat kualitas pelayanan Puskesmas Jatibening Baru dapat diberikan saran sebagai berikut:

- A. Faktor Kesadaran, puskesmas perlu meningkatkan kesadaran petugas akan tugas dan tanggung jawabnya dan juga perlunya pelatihan terkait kedisiplinan petugas.
- B. Faktor Organisasi, perlunya penambahan jumlah petugas agar tugas-tugas yang terdapat di puskesmas dapat lebih tepat sasaran, selain itu perlunya perincian tugas-tugas kepada masing-masing petugas.
- C. Faktor Pendapatan, perlunya sistem bonus ataupun tunjangan untuk meningkatkan kinerja dan
- D. Faktor Kemampuan dan Keterampilan, puskesmas perlu menyediakan pelatihan internal kepada para petugas puskesmas sehingga petugas mendapatkan pelatihan lebih. Selain itu, kepala puskesmas juga perlu melakukan evaluasi secara rutin terhadap kemampuan dan keterampilan para petugas.
- E. Faktor Sarana Pelayanan, perlunya pengadaan secara rutin terhadap sarana prasarana maupun alat-alat kesehatan di Puskesmas, selain itu puskesmas juga perlu menerapkan aplikasi yang telah disediakan Dinas Kesehatan Kota Bekasi guna meningkatkan pelayanan.