

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit sudah efektif. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa dimensi dari model SERVQUAL, yang pertama yaitu Jaminan (*Assurance*), Puskesmas Kecamatan Duren Sawit telah memberikan jaminan yang baik kepada masyarakat dengan seluruh pegawainya yang diharuskan untuk mengikuti pelatihan minima 40 JP (Jam Pelajaran) per tahun, dengan itu pasien mengatakan bahwa petugas yang ada telah memberikan rasa aman, kejelasan memberi informasi, dan perhatian terhadap kenyamanan pasien. Adanya pemanfaatan teknologi seperti LIS (*Laboratory Information System*). Selain itu, Puskesmas juga sudah memiliki biaya yang terjangkau untuk masyarakat, dan pelayanan yang ada sudah dapat menggunakan kartu seperti BPJS dan KIS. Kedua, yaitu dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Puskesmas sudah melakukan evaluasi dan perbaikan standarisasi prosedur pelayanan secara berkelanjutan, pegawai yang ada sudah memiliki kemampuan yang responsif, dan tepat terhadap kebutuhan pasien, dan adanya penggunaan sistem triase, atau sistem antrean dengan mendahulukan pasien yang darurat atau prioritas. Ketiga, yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Puskesmas memiliki fasilitas yang bersih

dan nyaman untuk pasien, kelengkapan sarana dan prasarana seperti laboratorium, memiliki tempat pemeriksaan dahak TCM, dan adanya layanan USG dan persalinan yang mendukung efektivitas dari pelayanan yang ada.

2. Namun demikian, pelayanan yang ada masih memiliki beberapa kekurangan, tetapi hal tersebut tidak terlalu mempengaruhi efektivitas secara keseluruhan. Pertama, kekurangan tersebut dapat dilihat dari dimensi Keandalan (*Reliability*), pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu dan sistem antrean yang kurang efisien, hal ini dikarenakan tingginya volume pasien yang ada. Kedua, yaitu dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), meskipun tenaga medis sudah cukup tanggap, konsistensi *responsiveness* belum merata terutama saat jam pelayanan padat, seperti keterbatasan jumlah tenaga medis di waktu-waktu tertentu dan keluhan pasien terkait kecepatan pelayanan. Ketiga, dalam dimensi Empat (*Empathy*), disaat pegawai harus melayani banyaknya pasien dalam waktu singkat, pegawai cenderung fokus pada penyelesaian tindakan medis tanpa pemberian perhatian emosional secara mendalam.

4.2 Saran

1. Puskesmas Kecamatan Duren Sawit perlu untuk terus meningkatkan pelatihan dan pengembangan kapasitas petugas, khususnya dalam hal pelayanan yang berorientasi pada pasien. Dimensi empati dan komunikasi interpersonal harus

lebih ditekankan dalam pelatihan agar tidak terjadi lagi inkonsistensi penjelasan kepada pasien dan petugas mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien.

2. Perlu adanya optimalisasi waktu tunggu farmasi, sistem antrean, dan pelayanan digital agar waktu tunggu pasien dapat diminimalkan. Perlu juga adanya penambahan lahan parkir untuk pasien yang berkunjung. Selain itu, penting untuk menambah jumlah tenaga medis di waktu-waktu padat seperti di pagi hari dan awal pekan. Penyesuaian jumlah SDM dengan volume kunjungan pasien akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan dan persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.