

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas berjalan sudah cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan melalui beberapa dimensi yang telah dijelaskan dan ditemukan oleh peneliti sebagai berikut.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan menunjukkan bahwa dalam hal ini sudah sesuai dengan definisi dari teori kualitas menurut Zeithmal, Prasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) dengan terdapat lima indikator didalam-Nya yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Adapun gejala yang sudah berjalan dengan baik yaitu *tangibles*, *realibility*, *assurance* dan *responsiveness*. Kemudian ada pula gejala yang belum maksimal yaitu *emphaty*.

- a. Gejala yang signifikan

Tangibles atau Berwujud, pada gejala ini dalam pelaksanaan kualitas pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama sudah cukup memadai, dengan terdapatnya temuan fasilitas baru, yaitu lift

yang mana sebagai jawaban dari keluhan masyarakat. Namun masih masyarakat masih merasakan keresahannya mengenai lahan parkir yang tidak berada di wilayah gedung Puskesmas.

Reliability atau kehandalan, pada gejala ini dalam pelaksanaan kualitas pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama sudah tepat, dengan melihat hasil dari tiga sub gejala yang terdapat di dalamnya yaitu kemampuan petugas dalam proses produksi layanan, pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan secara tepat, dan kehandalan dalam memberikan pelayanan. Adapun temuan yang didapatkan dalam gejala ini adanya SMD (*Survei Mawas Diri*) yaitu sebagai identifikasi kebutuhan pelanggan, dan keluhan pelanggan, yang terselenggara di setiap awal tahun dan akhir tahun dalam bentuk *questioner*.

Responsiveness atau Ketanggapan, pada gejala ini dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama sudah cepat, dengan dibuktikannya adanya temuan yaitu e-keluhan, dan informan layanan sebagai bukti ketanggapan petugas dalam melakukan pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama.

b. Gejala yang Kurang Signifikan

Assurance atau Jaminan, mengenai gejala ini dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama belum menggambarkan dengan teori kualitas yang diungkapkan

menurut Zeithmal, Parasuraman & Berry. Pada gejala ini terdapat masih banyak pasien yang merasakan bahwa dalam sub gejala pertama perihal bentuk jaminan dalam memberikan pelayanan sebagian besar informan mengatakan jaminan keamanan dan jaminan ketepatan waktu pelayanan belum terjamin dengan baik. Adapun temuan yang terdapat di dalam sub gejala kedua yaitu *general consent* sebagai jaminan keamanan yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan UKP.

***Empathy* atau Empati** dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama masih dirasa kurang sesuai dengan apa yang diharapkan, dengan melihat adanya tanggapan dari pasien yang mengungkapkan bahwa petugas dirasa tidak ramah dalam memberikan pelayanan UKP seperti pada saat pengecekan tensi. Namun dalam gejala ini terdapat temuan yaitu penerapan *hospitality* diturunkan oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta yang berisikan mengenai mengedepankan etika pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, tampilan diri petugas, pemulihan layanan, pola pikir layanan yang baru, keragaman dan bias budaya pelanggan, dan *hospitality* di fasilitas layanan kesehatan yang sedang diaplikasikan oleh puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama untuk meningkatkan rasa empati kepada masyarakat.

2. Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan menunjukkan bahwa faktor

yang terkait dengan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Moenir (2015 : 40) dengan terdapat macam-macam faktor yang terkait kualitas pelayanan, yaitu kesadaran, sistem aturan atau prosedur, organisasi, pendapatan, kemampuan keterampilan, dan sarana pelayanan.

a. Gejala yang Signifikan

Faktor Kesadaran, dalam faktor ini sudah berjalan dengan baik, yang mana para petugas sudah memiliki rasa percaya diri dalam memberikan pelayanan, fokus dan konsentrasi yang dimiliki oleh para petugas sudah baik, dan melihat tiga sub gejala yang terdapat didalamnya mendapatkan penilaian positif oleh para informan.

Faktor Sistem aturan atau prosedur, dalam pelaksanaannya sudah sesuai dan optimal. Dengan melihat dalam gejala ini terdapat tiga sub gejala yang mendapatkan penilaian positif dari para informan. Kemudian dalam pelaksanaannya telah memiliki alur pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit. Adapun temuan yang didapatkan yaitu adanya pendaftaran online melalui aplikasi Jak Sehat dan *Mobile JKN* yang dijadikan media informasi dalam bentuk *banner*.

Faktor Organisasi, berkaitan dengan gejala ini sudah cukup optimal dengan melihat budaya organisasi yang diterapkan bahwa pengalaman organisasi dapat mempengaruhi kualitas petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemudian komunikasi efektif. Namun berkaitan dengan sub gejala efisiensi dalam pembagian tugas dirasa belum

optimal dikarenakan belum seimbangnya antara petugas dengan latar belakang Pendidikan D3 dan SMA. Pada gejala ini terdapat temuan yaitu penggunaan metode SBAR (*situation, background, assessment, recommendation*) yang digunakan saat pergantian shift petugas, hal ini menjadi salah satu cara komunikasi efektif yang diterapkan untuk meminimalisir miskomunikasi.

Faktor Pendapatan, pada pelaksanaan gejala ini sudah sesuai. Dengan dibuktikannya bahwa pendapatan yang diterima oleh petugas sudah seimbang dan sesuai, pendapatan juga bisa menjadi motivasi petugas dalam memberikan pelayanan, serta kebijakan mengenai pendapatan sudah sesuai regulasi yang digunakan.

Faktor Kemampuan dan Keterampilan, dalam pelaksanaannya sudah optimal. Melihat adanya inovasi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas, dengan ditemukannya *best employee* sebagai cara meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas dan 6 poin yang dipakai untuk keselamatan pasien.

b. Gejala yang kurang signifikan

Faktor Saranan Pelayanan dalam pelaksanaannya belum optimal, dengan melihat dari hasil wawancara dan hasil *e-keluhan* yang mengatakan bahwa ruang tunggu memiliki tempat yang sempit, panas, dan pengap. Adapun temuan yang didapatkan yaitu nilai hasil *survei* kepuasan masyarakat mendapat penilaian paling rendah.

4.2 Saran

- a. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama
 1. Melakukan penerapan 3S (Senyum, Sapa, Salam) untuk seluruh petugas.
 2. Optimalisasi penerapan *Hospitality* yang sedang berjalan.
 3. Melakukan peningkatan jaminan keamanan dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan.
- b. Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama
 1. Melakukan peningkatan dalam sarana pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama dalam pelayanan UKP.
 2. Memperbaiki pembagian tugas sebagai efisiensi dalam memberikan pelayanan.