

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Sei Semayang Kecamatan Sei Semayang Kabupaten Deli Serdang, maka Puskesmas telah memenuhi harapan pasien berdasarkan pengukuran melalui lima dimensi SERVQUAL.

Dimensi (Bukti Fisik) mencakup sarana dan prasarana, termasuk kondisi, jumlah, dan penampilan staf, dinilai memadai dan telah memenuhi standar pelayanan. Prosedur pelayanan dianggap mudah dan lengkap. Dimensi Reliability kemampuan memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sederhana telah berjalan baik. Dimensi Responsiveness ketanggapan staf dalam merespons kebutuhan pasien serta waktu pelayanan yang tepat telah sesuai harapan pasien. Dimensi Assurance pengetahuan, keahlian, dan kredibilitas staf memberikan keyakinan kepada pasien. Transparansi biaya pelayanan juga dinilai baik. Dimensi Emphaty staf menunjukkan perhatian, kepedulian, dan kemampuan memahami kebutuhan pasien, yang telah berjalan baik.

4.2 Saran

Berdasarkan dengan pelaksanaan pelayanan yang ada pada Puskesmas Sei Semayang keseluruhan sudah berjalan dengan baik dan tetap dilanjutkan.. Peneliti mempunyai saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Semayang Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut:

1. Papan alur pelayanan Puskesmas perlu dipindahkan ke tempat yang lebih strategis, seperti tepat searah dengan pasien masuk agar menghindari pasien baru kebingungan dalam memahami alur.
2. Sosialisasi ataupun promosi tentang Puskesmas Sei Semayang sebaiknya lebih ditingkatkan agar semakin banyak juga masyarakat yang berobat di Puskkesmas Sei Semayang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta. Erlangga.
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (2nd ed.). Routledge.
- Moenir, A. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (2nd ed.). Routledge.

Jurnal

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Hatmoko. (2006). *Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas*. Samarinda, Universitas Mulawarman.
- Isma Septia Rusdi dan Purwanto. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUKESMAS) Moyudan Sleman Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Khesia dan Ida Hayu Dwimawanti. 2017. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penelitian tersebut berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang”. Semarang
- Lita Listyoningrum, Ida Hayu Dwimawanti, dan Hesti Lestari. 2015. "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang". Semarang
- Mely Malihah dan Siti Khodijah. 2019. “Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Ciampea Kabupaten Bogor”. Bogor
- Prawita Shafarina. (2024). *World Health Day: Tantangan Ketimpangan Distribusi Tenaga Kesehatan Indonesia*.

Rusdi, I. S. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta*.

Rusla, T. (2020). *Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan*.

Internet

Pemerintah Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2023 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia 2014, No. 23. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan. Jakarta

Pemerintah Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Kementerian Kesehatan. Jakarta

Pemerintah Indonesia. (2023). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 Tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan. Jakarta

Pemerintah Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia 2023, No. 17. Jakarta