

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas pelayanan di Puskesmas Bulusan Kecamatan Tembalang, Kota Semarang yang dilakukan menggunakan pendekatan SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada dalam kategori baik. Penilaian tersebut dihasilkan dari pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan Kesehatan di puskesmas bulusan pada dasarnya telah mampu memenuhi harapan dasar masyarakat sebagai pengguna layanan, meskipun belum sepenuhnya mencapai kualitas pelayanan yang optimal.

Dari lima dimensi tersebut, dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh nilai rata-rata tertinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat memilih tingkat kepercayaan yang relatif baik terhadap kompetensi, sikap, serta profesionalisme petugas pelayanan, karena rasa aman, kejelasan informasi medis, serta sikap sopan petugas berperan penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap institusi layanan Kesehatan. Dengan demikian, profesionalisme tenaga Kesehatan dapat dikatakan telah membentuk pondasi kepercayaan publik terhadap Puskesmas Bulusan.

Selanjutnya, dimensi bukti fisik (*tangibles*) menempati posisi berikutnya, yang menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan,

serta penampilan petugas secara umum telah dinilai baik oleh masyarakat. Meskipun demikian, hasil analisis per indikator menunjukkan bahwa masih terdapat aspek fasilitas dan tampilan layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, sehingga perbaikan sarana pendukung pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan.

Sementara itu, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan serta keluhan pasien masih menjadi titik lemah dalam kualitas pelayanan Puskesmas Bulusan. Temuan ini sejalan dengan hasil observasi lapangan yang menunjukkan bahwa sebagian pasien masih merasakan waktu tunggu yang relatif lama serta respons petugas yang belum selalu sigap. Oleh karena itu, aspek daya tanggap perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan agar pengalaman pasien dapat menjadi lebih positif dan merata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan *SERVPERF* efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan di Puskesmas Bulusan. Dimensi jaminan dan bukti fisik menjadi pilar utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat, sedangkan dimensi *responsiveness*, dimensi *empathy* dan *reliability* yang berada pada posisi menengah, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya merata pada seluruh aspek. Kondisi ini mencerminkan bahwa Puskesmas Bulusan telah memiliki pondasi yang cukup kuat dalam aspek profesionalisme dan fasilitas fisik,

namun masih memerlukan peningkatan yang lebih konsisten, khususnya pada aspek interaksi pelayanan, kecepatan respons, serta perhatian personal terhadap pasien.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian.

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulusan Kecamatan Tembalang Kota Semarang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang mengacu pada konsep SERVQUAL. Oleh karena itu, penelitian ini tidak secara khusus mengukur tingkat kepuasan pasien, melainkan hanya menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diterima.
2. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, sehingga hasil penelitian masih memiliki keterbatasan dalam menggambarkan keseluruhan populasi pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Bulusan.
3. Penelitian ini tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas secara statistik terhadap instrument penelitian karena kuesioner yang digunakan telah mengacu pada indikator kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL yang telah banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya. Dengan demikian, instrument yang digunakan diasumsikan telah memiliki dasar konseptual yang kuat untuk mengukur kualitas pelayanan.

4. Penelitian ini hanya dilakukan dalam waktu tertentu sehingga hasil yang diperoleh menggambarkan kondisi pelayanan pada saat penelitian berlangsung dan belum tentu sepenuhnya mencerminkan kondisi pelayanan pada waktu yang berbeda.

4.3 Saran

Berdasarkan dari hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Saran untuk Puskesmas Bulusan:
 - a. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Mengingat dimensi daya tanggap memperoleh nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya, pihak Puskesmas Bulusan disarankan untuk meningkatkan kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan serta keluhan pasien. Hal ini dapat dilakukan melalui pengaturan alur pelayanan yang lebih efisien, penyesuaian jumlah petugas pada jam pelayanan padat, serta peningkatan disiplin terhadap waktu pelayanan agar waktu tunggu pasien dapat diminimalisir.

- b. Dimensi emati (*empathy*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian personal petugas terhadap pasien masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait perlakuan yang adil kepada seluruh pasien. Oleh karena itu, disarankan agar puskesmas bulusan memperkuat aspek soft skills petugas, komunikasi empatik, serta penanaman nilai kesetaraan dalam pelayanan agar seluruh pasien merasa diperlakukan secara adil dan manusiawi tanpa membedakan satu hal dan lainnya.

c. Dimensi keandalan (*reliability*)

Permasalahan konsistensi pelayanan dan ketepatan jadwal masih menjadi keluhan utama pasien. Untuk itu, Puskesmas Bulusan disarankan melakukan penguatan terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten serta evaluasi berkala terhadap kepatuhan petugas terhadap jadwal pelayanan. Kepastian waktu dan konsistensi prosedur penting untuk membangun kepercayaan jangka panjang masyarakat terhadap layanan puskesmas.

d. Dimensi bukti fisik (*tangibles*)

Meskipun dinilai baik, aspek fasilitas dan sarana pendukung pelayanan tetap perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Puskesmas Bulusan disarankan untuk melakukan pemeliharaan fasilitas ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta penyediaan informasi pelayanan yang jelas dan mudah diakses oleh pasien. Perbaikan pada aspek fisik tidak hanya meningkatkan kenyamanan saja, tetapi juga memperkuat citra profesional institusi pelayanan Kesehatan.

e. Dimensi jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan menjadi kekuatan utama Puskesmas Bulusan. Oleh karena itu, aspek ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pengembangan kompetensi tenaga kesehatan secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan teknis maupun peningkatan kualitas komunikasi medis. Upaya ini penting agar rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan tetap terjaga seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.

2. Saran Bagi peneliti selanjutnya,

Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain di luar dimensi *SERVQUAL* yang menggunakan pendekatan *SERVPERF*. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda atau memperluas jumlah responden dan lokasi penelitian misalnya dengan membandingkan beberapa puskesmas, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas dan memberikan kontribusi yang lebih kuat bagi pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan.