

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian ini. Di sisi lain, pada bab ini juga peneliti akan merumuskan rekomendasi saran-saran yang dapat bermanfaat guna mewujudkan pelayanan yang berbasis inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan dari hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam Bab IV, maka kesimpulan dalam laporan Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti fisik)

Dari dimensi *Tangible* pelayanan yang dilakukan oleh Poli Umum Puskesmas Krian dapat disimpulkan jika Poli Umum Puskesmas Krian telah mampu memberikan *Tangible* pelayanan yang berkualitas. Dapat dilihat dari Penampilan Petugas Sudah berkualitas, Petugas telah memberikan penampilan yang rapi dan sopan saat akan memberikan pelayanan. Kemudian petugas pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian juga telah mematuhi aturan pemakaian seragam yang telah ditetapkan oleh Dinas. Selanjutnya kenyamanan Tempat Pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian Sudah berkualitas. Karena tempat pelayanan atau ruang tunggu telah memiliki

sarana-prasarana yang memadai seperti TV, AC, jumlah Kursi yang banyak serta kebersihan yang selalu dijaga, lalu untuk fasilitas penunjang yang tersedia di Poli Umum puskesmas Krian Kelengkapan Fasilitas pelayanan Poli Umum Sudah berkualitas, Poli Umum Puskesmas Krian telah memiliki fasilitas penunjang layanan yang lengkap, dan yang terakhir untuk kondisi fisik bangunan Poli Umum puskesmas Krian sudah dirasa cukup baik karena baru saja direnovasi, namun renovasi akibat adanya renovasi ini menyebabkan pemindahan lokasi pelayanan dan membuat beberapa pasien bingung karena perpindahan tersebut.

2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Dari segi kehandalan Petugas pelayanan Poli Umum Puskesmas Krian. Dapat disimpulkan jika petugas layanan Poli Umum Puskesmas Krian telah memberikan pelayanan yang berkualitas. Kecermatan Petugas Poli Umum sudah Berkualitas, Petugas cukup cermat dalam melakukan pelayanan dan hampir tidak pernah melakukan kesalahan dalam mengarahkan pasien, kemudian kemampuan petugas menguasai alat bantu sudah berkualitas, Petugas pelayanan dinilai telah mampu menggunakan alat bantu pelayanan. Dengan menempatkan tenaga muda pada pelayanan yang berkaitan dengan komputerisasi. Dan hal ini berimplikasi pada meningkatnya kecepatan layanan, serta yang terakhir kemampuan petugas dalam menguasai alat medis sudah berkualitas, Petugas dapat dipastikan memiliki keahlian dan kemampuan yang cukup baik dalam penggunaan

alat bantu medis karena petugas medis Poli Umum puskesmas Krian merupakan orang-orang yang profesional.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dalam hal ketanggapan, dapat disimpulkan petugas pelayanan Kesehatan Poli Umum Puskesmas Krian Sudah berkualitas dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien. Respon petugas pada pasien sudah berkualitas, Petugas cukup baik dalam merespon setiap pengunjung yang datang dan menyambutnya dengan senyum salam sapa, Kemudian ketanggapan Petugas dalam meresponi kebutuhan sarana dan prasaran sudah berkualitas, Kecepatan petugas dalam menanggapi kebutuhan sarana pelayanan bisa dikatakan sudah berkualitas karena bisa diselesaikan dalam kurun waktu 3x24 jam apabila kerusakan ringan, Terakhir petugas telah secara baik dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan atau permasalahan yang dialami pengguna layanan,

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jika Ditinjau dari dimensi ini, dapat disimpulkan jika Poli Umum Puskesmas Krian telah memberikan pelayanan yang cukup berkualitas. Hal ini ditinjau dari ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan, memulai pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Namun terkadang datang tidak tepat waktu karena faktor lokasi yang rawan kemacetan dan juga harus absensi terlebih dahulu ke dinas, namun apabila terjadi keterlambatan masih bisa ditoleransi oleh pengguna layanan karena keterlambatannya dirasa tidak terlalu lama oleh pengguna layanan, serta

dapat dipastikan petugas melayani sampai jam tutup dan selalu datang di hari sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Kemudian untuk jaminan biaya, Poli Umum Puskesmas Krian telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan perbup Sidoarjo Nomor 82 Tahun 2020 Tentang Tarif Layanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo. Serta memberikan jaminan biaya gratis bagi peserta BPJS, KIS dan warga yang bisa menunjukkan bukti NIK/KK jika mereka adalah warga Sidoarjo, dan yang terakhir jaminan keamanan Poli Umum Puskesmas Krian sudah cukup berkualitas, Poli Umum Puskesmas Krian telah memberikan jaminan keamanan yang cukup baik kepada pengguna layanannya. Seperti adanya CCTV dan Satpam Namun penempatan satpam sendiri dinilai kurang efektif karena tidak ada satu orang satpam pun yang berada di tempat yang terdapat banyak pengguna layanan

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dari segi dimensi empati, dapat disimpulkan jika petugas sudah berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan, petugas layanan Poli Umum Puskesmas Krian memiliki empati yang baik. Dimana petugas menghargai pelanggan atau pengguna layanan dengan memberikan sikap yang ramah, dan sopan kepada pengguna layanan Kesehatan Poli Umum Puskesmas Krian. Kemudian petugas tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan, seluruh pelanggan dilayani dengan cara dan sikap yang sama..

5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan penulis diatas, adapun saran penulis kepada yang diharapkan dapat beranfaat bagi Poli Umum Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo , antara lain:

1. Perlu adanya pembaruan denah lokasi tempat pelayanan di Poli Umum Puskesmas Krian, karena seringnya perpindahan lokasi layanan akibat renovasi Gedung. Adanya pembaruan denah ini diharapkan mampu membuat masyarakat pengguna layanan mudah dalam mencari lokasi pelayanan yang dituju.
2. Karena tidak semua pengguna layanan Puskesmas Krian merupakan pesrta BPJS, KIS dan warga Sidoarjo sehingga mendapatkan pelayanan gratis. Perlu adanya pemasangan tarif harga retribusi setiap jenis layanan Poli Umum di ruang tunggu loket pendaftaran ataupun ruang tunggu Poli Umum sehingga pasien umum bisa mengetahui besaran biaya yang mereka butuhkan untuk mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan.
3. Kemudian perlu adanya pemasangan jadwal pelayanan yang terbaru untuk Poli Umum dan fasilitas layanan Kesehatan yang ada di Puskesmas Krian.
4. Puskemas Krian bisa menambah pegawai untuk loket pendaftaran karena peran Satpam tidak menjadi efektif lagi karena yang harusnya menjaga dan menyambut para pengguna layanan, malah membantu

petugas pendaftar. Sehingga tidak terlihat ada Satpam yang ada di tempat berkumpulnya pasien.