

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Dukuh Kupang Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya, penulis dapat mengambil sebuah kesimpulan.

1. Dimensi Berwujud/Tampak/Terjamah (*Tangibles*) melalui aspek-aspek yaitu penampilan petugas, ketersediaan tempat duduk, toilet, peralatan penunjang, dan fasilitas layanan lainnya dapat dilihat dari hasil observasi dimana para petugas selalu berpenampilan rapi dan dokter selalu memakai APD lengkap. Kemudian terkait ketersediaan fasilitas tempat duduk ketika pengguna layanan sedang antre sudah memadai dan disesuaikan kapasitasnya dengan jumlah antrean. Yang terakhir terkait Ketersediaan toilet di lokasi mayoritas menjawab bersih dan ada petugas yang bertanggung jawab dan terkait peralatan penunjang berupa layar atau tampilan nomor antrean layanan disediakan monitor untuk melihat nomor antrian yang sedang berjalan.
2. Dimensi Keterandalan/Kehandalan (*Realibility*) melalui aspek Kemampuan Petugas dan Keahlian Petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dibuktikan dari para petugas bersikap ramah dan selalu membantu pasien ketika sedang kesulitan. Dan juga para petugas yang ada

di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Dukuh Kupang Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya telah memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) sebagai tanda mereka sudah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

3. Dimensi Keresponsifan/Tanggap (*Responsiveness*) melalui aspek petugas melakukan pelayanan yang diberikan dengan cepat dan merespon keinginan pengunjung/pengguna layanan dapat dilihat dari para petugas cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan namun tergantung pasien apabila keluhannya diketahui maka responnya cepat. Namun jika masih bingung maka perlu waktu dalam merespon keinginan pasiennya.
4. Dimensi Keyakinan/Jaminan (*Assurance*) melalui aspek pengetahuan seorang pegawai yang sudah teruji dan memiliki sertifikat kompetensi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dapat dilihat dari para petugas setiap tahun ada ujian kompetensi untuk mengukur kemampuannya masing - masing. Dan masyarakat pun sudah merasakan dampak dari kompetensi yang dimiliki akan sejalan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
5. Dimensi Empati (*Emphathy*) melalui aspek sikap petugas dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dibuktikan dari para petugas bersikap ramah dan tidak segan untuk membantu pasien jika menemui kesulitan. Dan juga ada estimasi dalam pelayanan yang diberikan agar cepat dan terukur dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

5.2 Saran

Sesuai hasil penelitian di lapangan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Dukuh Kupang Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif dalam membantu memecahkan masalah ataupun menyempurnakan program Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Dukuh Kupang Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya pada masa yang akan datang, antara lain:.

1. Untuk Dimensi Berwujud/Tampak/Terjamah (*Tangibles*) pada aspek ketersediaan tempat duduk mungkin ditambah di bagian luar agar ketika menunggu panggilan nomor antrian jika didalam kapasitasnya penuh bisa mengantisipasi pasien yang menunggu dengan berdiri. Untuk toilet mungkin jumlahnya bisa ditambah jika memungkinkan.
2. Untuk Dimensi Keterandalan/Kehandalan (*Realibility*) pada aspek Kemampuan Petugas dan Keahlian Petugas bisa dipertahankan sikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Untuk Dimensi Keresponsifan/Tanggap (*Responsiveness*) pada aspek petugas melakukan pelayanan yang diberikan dengan cepat dan merespon keinginan pengunjung/pengguna layanan bisa dipertahankan sikap cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
4. Untuk Dimensi Keyakinan/Jaminan (*Assurance*) melalui pada aspek pengetahuan seorang pegawai yang sudah teruji dan memiliki sertifikat

kompetensi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sudah tidak bisa diragukan lagi kompetensinya.

5. Yang terakhir tentang Dimensi Empati (*Emphathy*) pada aspek sikap petugas dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan bisa dipertahankan sikap cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.