

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Keputih, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh staf puskesmas sangat dipengaruhi oleh berbagai dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat disimpulkan cukup baik, Masing-masing dimensi memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif dan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari penjelasan :

- a) Pada variabel *Tangibles*, meskipun fasilitas fisik puskesmas dan penampilan staf dinilai cukup baik, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, terutama dalam pelayanan yang dirasakan masih lambat. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien.
- b) Dalam aspek *Reliability*, umumnya pasien merasakan bahwa puskesmas telah memenuhi janji pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa keluhan mengenai waktu pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Kinerja dalam memenuhi janji layanan berkontribusi pada kepercayaan pasien terhadap puskesmas.
- c) Dari sisi *Responsiveness*, kesadaran dan kesiapan staf untuk membantu pasien dianggap cukup baik, namun masih ada ruang untuk meningkatkan kecepatan dalam merespons keluhan dan permintaan. Kesigapan dalam

memberikan pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

- d) Aspek *Assurance* mencerminkan profesionalisme dan sikap staf dalam memberikan pelayanan. Meskipun sebagian besar pasien merasa aman dan nyaman, ada indikasi bahwa tidak semua staf menunjukkan sikap yang sopan dan profesional, terutama di bagian pendaftaran. Hal ini menjadi perhatian untuk meningkatkan interaksi awal dengan pasien.
- e) Terakhir, dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien masih perlu ditingkatkan. Pengalaman komunikasi yang kurang baik dan ketidakpuasan terhadap perhatian yang diberikan oleh staf dapat berpotensi mengurangi kepuasan pasien. Membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien melalui empati yang lebih dalam akan membantu menciptakan pengalaman positif.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas:

- a) Puskesmas perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses pelayanan, terutama dalam hal kecepatan waktu tanggap terhadap permintaan dan keluhan pasien. Pelatihan bagi staf tentang manajemen waktu dan efisiensi dalam pelayanan dapat menjadi langkah awal yang baik. Diperlukan sistem yang lebih terstruktur dalam pengelolaan jadwal pasien dan waktu tunggu agar pelayanan menjadi lebih efektif.

- b) Pelatihan yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan interaksi dengan pasien perlu ditingkatkan. Staf perlu dilatih untuk lebih responsif dan empatik dalam berinteraksi dengan pasien, termasuk sikap yang sopan dan profesional dalam setiap aspek pelayanan. Pelatihan rutin dapat menjadi sarana untuk mengedukasi staf mengenai pentingnya pelayanan yang berkualitas.
- c) Puskesmas perlu menekankan pentingnya sikap profesionalisme dalam setiap interaksi dengan pasien, terutama di bagian pendaftaran. Pengawasan yang lebih ketat terhadap sikap staf dalam melayani pasien perlu dilakukan untuk memastikan bahwa semua pasien merasa dihargai dan diperhatikan.