

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilaksanakan terkait kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi, Kabupaten Lamongan, yang mengacu terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, menunjukkan hasil yang positif meskipun tetap terdapat beberapa komponen yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangibles* menggambarkan kondisi fisik dan fasilitas pelayanan yang disediakan Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 75% responden memberikan penilaian positif atas kebersihan ruangan, kerapian area pelayanan, dan penampilan tenaga medis. Kondisi ini berhasil menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien selama proses pelayanan, sehingga aspek fisik ini sudah memenuhi standar yang diharapkan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi *Reliability*, Puskesmas mampu memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai komitmen yang telah dijanjikan. Sebanyak 75% pasien menyatakan pelayanan yang mereka terima dapat diandalkan, meliputi ketepatan waktu dalam proses pelayanan, kemudahan akses informasi, serta ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan puskesmas cukup tinggi.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* mengukur kesiapan dan kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pasien secara cepat dan efektif. Dalam penelitian ini, 75% responden menilai petugas mampu memberikan informasi pelayanan secara jelas dan menjalankan alur pelayanan yang efisien tanpa kesulitan berarti. Responsifnya petugas dalam melayani pasien ikut berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan rawat jalan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* yang mencakup jaminan kompetensi dan profesionalisme petugas dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien, 77% responden menyatakan puas dengan sikap sopan santun dan pengetahuan petugas. Tingginya profesionalisme tenaga kesehatan ini membuat pasien merasa aman dan yakin bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai standar.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* menilai tingkat perhatian dan kepedulian petugas secara individual terhadap kebutuhan pasien. Dari hasil survei, 78% pasien merasa mendapatkan pelayanan yang penuh perhatian dan empati dari petugas Puskesmas. Penyesuaian jadwal pelayanan sesuai kebutuhan pasien dan komunikasi yang baik menjadi aspek penting dalam menguatkan hubungan antara tenaga medis dan pasien.

Dari kelima aspek kualitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi sudah termasuk dalam kategori

berkualitas menurut persepsi pasien. Hal ini memperlihatkan kesesuaian layanan dengan ekspektasi masyarakat sekaligus memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Oleh karenanya, hipotesis alternatif (H1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan sudah memenuhi kategori berkualitas diterima, sedangkan hipotesis nol (H0) ditolak.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan, peneliti merekomendasikan beberapa saran untuk Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan, antara lain:

1. Diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperkuat konsistensi dan akurasi dalam penyediaan layanan kesehatan yang selaras dengan komitmen dan standar operasional yang telah ditetapkan. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyempurnaan sistem tata kelola pelayanan yang mencakup optimalisasi alur proses pelayanan sehingga mampu memberikan layanan yang lebih responsif, akurat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna jasa.
2. Puskesmas perlu memperkuat kompetensi dan profesionalisme tenaga medis dan petugas pelayanan melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan. Sikap sopan santun dan kemampuan komunikasi yang efektif harus terus ditingkatkan agar dapat membangun kepercayaan dan memberikan rasa aman kepada pasien selama proses pelayanan.
3. Puskesmas disarankan untuk melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala guna mengidentifikasi kendala dan kebutuhan perbaikan secara tepat waktu. Hal ini penting agar pelayanan dapat terus disesuaikan dengan harapan

dan kebutuhan pasien sehingga meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas.

4. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif dan umum mengenai kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif dan aplikatif bagi peningkatan mutu pelayanan di berbagai Puskesmas.