

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Puskesmas Rawa Tembaga sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien berdasarkan teori pelayanan prima A6 menurut Barata tetapi masih terdapat hal yang perlu ditingkatkan dan diperhatikan. Berikut kesimpulan dari penelitian ini:

- a. Komponen *ability* (kemampuan), pegawai Puskesmas Rawa Tembaga sudah cukup mampu dalam memberikan informasi secara jelas kepada pasien dengan penyampaian yang tidak berbelit-belit. Akan tetapi masih terdapat pasien yang merasa terdapat petugas loket pendaftaran yang kurang interaktif sehingga harus pasien yang bertanya terlebih dahulu, baru petugas akan menjelaskan.
- b. Komponen *attitude* (sikap), pegawai puskesmas sudah mengedepankan sikap ramah dan sopan ketika melayani pasien. Akan tetapi masih terdapat satu pasien yang mengatakan bahwa di loket pendaftaran, masih terdapat petugas yang bersikap tidak ramah.
- c. Komponen *appearance* (penampilan), pegawai Puskesmas Rawa Tembaga sudah menggunakan seragam rapi selama memberikan pelayanan kepada pasien dan gedung Puskesmas Rawa Tembaga terlihat bersih dan nyaman. Akan tetapi terdapat dua hal yang masih kurang yaitu lahan parkir kurang luas dan kursi ruang tunggu yang kurang jumlahnya.
- d. Komponen *attention* (perhatian), Puskesmas Rawa Tembaga sudah menyiapkan wadah untuk menampung aspirasi berupa kritik dan saran dari pasien yaitu berupa kotak kritik dan saran yang disediakan di dalam gedung puskesmas, melalui *direct messages* (DM) akun instagram puskesmas, melalui kontak pengaduan layanan yang sudah dicantumkan nomornya di gedung puskesmas, dan melalui ulasan Google Maps. Semua tempat aspirasi tersebut akan direkap, dibahas, dan dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak Puskesmas Rawa Tembaga.

- e. Komponen *action* (tindakan), Puskesmas Rawa Tembaga sudah memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada seluruh pasien tanpa memandang status ekonomi, sosial, suku, ras, agama, dan lainnya. Pasien BPJS dan non BPJS juga mendapatkan pelayanan yang sama dan merata.
- f. Komponen *accountability* (tanggung jawab), Puskesmas Rawa Tembaga sudah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan untuk pasien yaitu menyediakan petugas parkir untuk menjaga kendaraan pengunjung maupun kendaraan pegawai puskesmas juga dokter dan apoteker bertanggung jawab dalam pemberian obat untuk pasien. Dokter dan apoteker selalu menanyakan apakah pasien memiliki riwayat alergi obat di mana hal ini untuk menghindari kejadian alergi pada pasien.
- g. Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawa Tembaga terdiri dari akses jalan yang mudah untuk dicapai dan biaya yang terjangkau. Sedangkan faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawa Tembaga terdiri dari fasilitas puskesmas yang masih kurang yaitu jumlah kursi ruang tunggu, lahan parkir, dan alat medis dalam menunjang pemeriksaan). Faktor penghambat yang terakhir yaitu SDM yang tersedia di Puskesmas Rawa Tembaga masih kurang sehingga terjadinya pekerjaan yang tumpang tindih (*overlapping*) pada pegawai puskesmas.

## V.2Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak Puskesmas Rawa Tembaga terkait kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang sudah dilakukan diantaranya:

- a. Puskesmas Rawa Tembaga dapat menambah SDM terutama pada dokter umum dan apoteker pelayanan dapat lebih terintegrasi dan tidak memberatkan pegawai.
- b. Puskesmas Rawa Tembaga dapat melakukan pelatihan pelayanan prima terutama bagi petugas loket pendaftaran dan lebih diintegrasikan penggunaan pelayanan prima ketika di lapangan.

- c. Puskesmas Rawa Tembaga dapat menambahkan fasilitas yang masih kurang yaitu alat bedah (*cauter*) agar dapat menunjang tindakan yang diperlukan.
- d. Puskesmas Rawa Tembaga dapat menambahkan jumlah kursi ruang tunggu sebanyak 5 kursi untuk meminimalisir jumlah pasien yang menunggu antrean dengan keadaan berdiri.