

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

- a. Penilaian pasien tentang mutu pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017 yaitu: 56,0% pasien memiliki penilaian baik, dan 44,0% pasien memiliki penilaian tidak baik tentang kehandalan, 60,6% pasien memiliki penilaian baik, dan 39,4% pasien memiliki penilaian tidak baik tentang daya tanggap, 57,8% pasien memiliki penilaian baik dan 42,2% pasien memiliki penilaian tidak baik tentang jaminan, 56,0% pasien memiliki penilaian baik dan 44,0% pasien memiliki penilaian tidak baik tentang empati, 54,1% pasien memiliki penilaian baik dan 45,9% pasien memiliki penilaian tidak baik tentang bukti fisik.
- b. Minat kunjungan ulang di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017 yaitu sebesar 74,3%.
- c. Terdapat hubungan antara kehandalan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017.
- d. Terdapat hubungan antara daya tanggap dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017.
- e. Terdapat hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017.
- f. Terdapat hubungan antara empati dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017.
- g. Terdapat hubungan antara bukti fisik dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017.

V.2 Saran

a. Bagi Puskesmas

- 1) Meningkatkan kehandalan (*reliability*) pelayanan rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas dalam upaya peningkatan kemampuan petugas kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas guna meningkatkan minat pemanfaatan ulang diantaranya saat mengukur berat badan, tinggi badan dan tensi darah sebelum diperiksa oleh dokter, lalu memeriksa dengan teliti, sehingga pasien percaya dan puas dengan kemampuan petugas, serta kemampuan pelayanan petugas registrasi, petugas administrasi dan petugas apotek. Menyelenggarakan pelatihan bagi para petugas kesehatan agar dapat meningkatkan kompetensi teknis. Menyusun kembali *standard operating procedur* (SOP) pelayanan rawat jalan di puskesmas dan mengevaluasi tingkat kepatuhan petugas khususnya dokter, bidan dan perawat terhadap SOP atau standar pelayanan rawat jalan.
- 2) Meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas seperti meningkatkan sarana komunikasi antara petugas dengan petugas dan antara petugas dengan pasien sehingga terjalin komunikasi dua arah antara petugas dengan pasien, meningkatkan kesigapan / ketanggapan petugas dalam membantu pasien dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, manajemen menyediakan tempat / sarana untuk menampung keluhan / ketidakpuasan pasien dan segera mengatasinya.
- 3) Meningkatkan jaminan (*assurance*) pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas dengan meningkatkan kemampuan / pengetahuan petugas atas prosedur pelayanan rawat jalan secara tepat, meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan keamanan dan kenyamanan pasien saat menerima pelayanan kesehatan di unit rawat jalan, dengan cara mengikutsertakan petugas dalam pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

- 4) Meningkatkan empati (*emphaty*) pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas seperti meningkatkan kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, dengan cara menyapa pasien dengan senyum, menanyakan identitas pasien dengan suara lembut, menjawab setiap pertanyaan pasien dengan sabar, tepat dan benar serta menggunakan bahasa yang tidak menyinggung perasaan pasien dan meminta maaf bila melakukan kesalahan.
 - 5) Meningkatkan bukti fisik (*tangible*) pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas dalam upaya peningkatan kebersihan puskesmas, ruang tunggu, kebersihan dan kerapihan ruang periksa, kebersihan dan kerapihan petugas kesehatan, petugas adminitrasi, petugas farmasi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan tetap menjaga kebersihan puskesmas, untuk meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, selain itu memberikan fokus pada ruang tunggu, serta area parkir yang memadai.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya
- 1) Melakukan analisis kekuatan hubungan lima dimensi mutu yang paling berpengaruh atau yang memiliki hubungan yang kuat terhadap minat kunjungan ulang.
 - 2) Melakukan penelitian sejenis dengan metode pengamatan lebih mendalam dan melakukan wawancara tidak terstruktur secara mendalam kepada responden terkait hubungan mutu pelayanan rawat jalan dengan minat kunjungan ulang.