

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengamatan yang didapatkan ketika melakukan kegiatan magang di Puskesmas Imogiri II dan dari pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Imogiri II melalui lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas dalam dimensi *tangibles* belum semua diterapkan dengan baik karena fasilitas kursi tunggu dan toilet perlu perbaikan. Karyawan mengenakan pakaian kebaya dengan model pesta yang dapat menjadi penghambat gerakan.
- b. Kualitas dalam dimensi *reliability* sudah menerapkan indikator dengan baik, yaitu melayani pasien sesuai SOP dan terampil dalam menggunakan alat bantu pemeriksaan. Masih ada kekurangan yang harus diperbaiki, yaitu ketidaktepatan karyawan dalam menata urutan rekam medis pada kunjungan imunisasi yang mendaftar melalui website.
- c. Kualitas dalam dimensi *responsiveness*, sudah sesuai dalam menerapkan beberapa indikatornya, yaitu sudah berusaha melayani dengan baik, menanyakan detail keperluan pasien dan menangani keluhan pasien sebaik mungkin. Masih ada kekurangannya, yaitu

pasien antre lama pada bagian pengambilan obat dan pelayanan pada hari Jumat terlambat karena senam rutin.

- d. Kualitas dalam dimensi *assurance* sudah sesuai dengan indikator, yaitu tersedia jaminan biaya dan legalitas, tetapi belum ada jaminan ketepatan waktu pelayanan.
- e. Kualitas dalam dimensi *empathy*, masih ada beberapa karyawan yang kurang ramah. Indikator lain sudah diterapkan dengan baik, karyawan dan tenaga kesehatan selalu mendahulukan kepentingan pasien, penuh perhatian, dan tidak diskriminasi.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, maka diberikan beberapa saran yang dapat menjadi evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan di Puskesmas Imogiri II.

1. Sebaiknya, pihak yang bertanggung jawab sarana dan prasarana mengajukan penganggaran untuk penggantian atau perbaikan kursi rusak.
2. Sebaiknya, pihak yang bertanggung jawab pada sarana dan prasarana mengajukan penganggaran untuk perbaikan pintu toilet serta melakukan pembersihan secara keseluruhan.
3. Sebaiknya, Puskesmas Imogiri II melakukan penataan kembali ruangan infeksius.
4. Sebaiknya, Puskesmas Imogiri II mengajukan permohonan kepada Dinas Kesehatan Kabupten Bantul untuk menambah tenaga apoteker.
5. Sebaiknya, pada hari Jumat karyawan berangkat lebih awal agar dapat melaksanakan kegiatan senam rutin tanpa menghambat pelayanan.

6. Sebaiknya, pihak manajemen Puskesmas Imogiri II mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya pelayanan yang berkualitas.
7. Sebaiknya, bagian yang bertugas menyerahkan rekam medis pada dokter lebih teliti menata urutan rekam medis terutama bagi yang mendaftar melalui website agar pasien tidak menunggu antrean terlalu lama.
8. Puskesmas Imogiri II dapat menerapkan sistem antrean elektronik dan sistem informasi yang lebih baik agar pasien dapat menunggu di rumah dengan nyaman dan berangkat ke puskesmas ketika sudah mendekati nomor antrean.
9. Puskesmas Imogiri II memfokuskan satu sumberdaya manusia untuk mengelola website agar lebih maksimal.