

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Kehandalan.** Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Turi kepada pasien yang berkunjung sudah memaksimalkan pelayanan dan kinerja dari setiap petugas kesehatan. Pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Turi memberikan penilaian yang baik, artinya, Puskesmas Turi sudah menjalankan proses pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan. Dengan demikian, masyarakat merasa puas dengan hasil pelayanan dan kinerja dari petugas kesehatan di Puskesmas Turi, di samping itu untuk terus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi Puskesmas Turi melakukan evaluasi terhadap hasil dari kinerja selama ini.
2. **Ketanggapan.** Petugas kesehatan di Puskesmas Turi melakukan tindakan secara cepat dan tanggap. Selalu siaga dalam menghadapi segala kondisi pasien yang datang untuk melakukan perawatan, memberikan informasi yang jelas kepada pasien untuk informasi penyakit dan obat. Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit sehingga pasien yang akan berobat tidak merasa di persulit dengan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Turi. Untuk sumber daya manusia yang ada di Puskesmas

Turi masih memiliki kekurangan petugas kesehatan. Kekurangan jumlah tenaga medis terbilang cukup banyak karena yang dibutuhkan sebanyak 70 sedangkan yang dimiliki saat ini hanya 60 tenaga medis. Dengan hal ini, Puskesmas Turi masih mengalami penumpukan pasien karena keterbatasan jumlah tenaga medis dan jumlah ruangan yang digunakan sehingga sampai saat ini masih kewalahan melayani jumlah pasien yang kadang kala cukup banyak untuk melakukan pemeriksaan. Dari kekurangan jumlah tenaga kesehatan tersebut, dapat diatasi dengan ketrampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap petugas kesehatan. Dilakukan tambal sulam juga untuk menutupi kekurangan tersebut agar dapat mengatasi penumpukan pasien. Hal ini dikarenakan Puskesmas Turi mementingkan kepuasan pasien dan memaksimalkan pemberian pelayanan kepada setiap pengunjung yang datang.

3. Jaminan. Petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah memiliki STR (surat tanda registrasi) dimana setiap tenaga medis harus dapat menyelesaikan kompetensi yang diberikan. Dengan adanya STR tersebut tenaga medis sudah memiliki kemampuan masing-masing. Dan petugas kesehatan di Puskesmas Turi sudah memiliki STR untuk memberikan rasa keamanan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.
4. Empati. Setiap petugas kesehatan pasti memiliki rasa empati terhadap seseorang yang sedang sakit, oleh karena itu, petugas kesehatan di Puskesmas Turi memberikan perhatian dan ikut serta dalam menentukan

tindakan apa yang tepat untuk pasien dengan kondisi tertentu. Di Puskesmas Turi tidak melakukan penundaan pemberian pelayanan semua perawatan kesehatan dilakukan sesuai dengan jadwal dokter yang telah tersedia. Sarana dan prasarana yang diberikan oleh Puskesmas Turi sudah baik, dengan adanya pojok bermain untuk anak-anak, dan uji ulang atau perawatan terhadap peralatan kesehatan yang menunjang pemberian pelayanan kesehatan.

5. Bukti langsung. Puskesmas Turi memberikan sarana dan prasana yang baik untuk menunjang pelayanan kesehatan, terdapat pojok bermain untuk anak-anak yang sedang menunggu antrian tujuannya agar anak-anak merasa nyaman dan tidak takut ketika berkunjung ke puskesmas. Gedung baru dengan interior dan eksterior yang masih bagus di miliki oleh Puskesmas Turi memberikan rasa nyaman terhadap pengunjung atau pasien.

B. SARAN

Untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja petugas kesehatan dan pemberian pelayanan dimasa mendatang maka diperlukan beberapa perbaikan, yaitu:

1. Menambahkan jumlah poliklinik atau ruangan untuk perawatan dan penambahan alat untuk fisioterapi. Karena dengan menambahkan jumlah ruangan tidak ada penumpukan pasien secara berlebihan sehingga pasien yang ingin melakukan perawatan tidak menunggu terlalu lama, begitu pun dengan fisioterapi, jika hanya ada satu alat yang digunakan penumpukan pasien akan terjadi secara signifikan hal itu menimbulkan rasa kurang puas terhadap pasien.
2. Menambahkan jumlah tenaga medis yang masih kurang, karena untuk meningkatkan pelayanan harus dilakukan rekrutmen tenaga medis sesuai dengan kebutuhan puskesmas. Karena dengan terpenuhinya tenaga medis akan mempengaruhi kinerja petugas kesehatan dan proses pelayanan Puskesmas Turi.
3. Meningkatkan komunikasi oleh petugas puskesmas dengan masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memberikan pengertian program JKN dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.