

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Untuk nilai rata-rata Gap keseluruhan perdimensi mendapatkan nilai kesenjangan/Gap 5 (-0,28) yang di dapat dari nilai kesenjangan/Gap 5 perdimensi yaitu ketampakan fisik (tangible) mendapat nilai kesenjangan/Gap 5 -0,29, untuk kehandalan (reliability) mendapat nilai kesenjangan/Gap 5 -0,42, untuk jaminan kepastian (assurance) mendapat nilai kesenjangan/Gap 5 -0,15, untuk empati (emphaty) mendapat nilai kesenjangan/Gap 5 -0,59 dan untuk daya tanggap (responsiveness) mendapat nilai kesenjangan/Gap 5 0,06. Maka untuk dimensi yang bernilai negatif dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sudah dapat dikatakan baik karena nilai kesenjangan/Gap 5 kurang dari -1 dan untuk satu dimensi yang bernilai positif dapat dikatakan kualitas pelayanannya sangat baik. Pada nilai kesenjangan/Gap 5 per indikator dari setiap dimensi, nilai kesenjangan/Gap 5 paling tinggi ada pada ketampakan fisik -1,11 pada indikator pelayanan ruang tunggu puskesmas untuk menampung pasien yang datang, maka kualitas pelayanan pada indikator tersebut dikatakan tidak baik karena memiliki nilai negatif lebih dari -1, sesuai dengan teori Parasuraman (1991), sehingga mengacu dari hal tersebut, Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Indihiang

Kota tasikmalaya harus tetap melakukan perbaikan prioritas karena nilai rata-rata kesenjangan yang menunjukkan keseluruhan bernilai negatif, sehingga dapat dikatakan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat/pasien. Kualitas pelayanan kesehatan pada kelima dimensi akan membatu pelayanan kesehatan mengatasi masalah dalam kesadaran dan tuntutan masyarakat/pasien dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan harus terus dievaluasi dan diperbaiki karena penyelenggaraan pelayanan kesehatan menyadari bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan sebanding dengan tuntutan masyarakat/pasien.

- 2) Berdasarkan analisis diagram kartesius kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya ada beberapa faktor/atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan yaitu ada pada kuadran A yang terdiri dari Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi, Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai, Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya, Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangannya, Petugas memberi pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pasien, Petugas bersedia menolong pasien jika ada kesulitan ataupun keluhan. Faktor/atribut yang berada pada kuadran A merupakan faktor/atribut layanan yang paling penting dan mendapat penilaian harapan pelayanan yang paling tinggi. Hal tersebut bukan berarti bahwa atribut B, C, D menjadi tidak penting, namun pengelolaan harus lebih fokus pada mengalokasikan sumber daya pada atribut A.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menemukan beberapa indikasi kekurangan tentang pelayanan kesehatan pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya, masukan penulis dapat digunakan sebagai usulan prioritas perbaikan. Saran tersebut yaitu:

1. Bagi Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya

Sesuai dengan kesimpulan yang menunjukkan bahwa pasien sudah merasa pelayanan kesehatan baik, akan tetapi nilai kesenjangan dari kualitas pelayanan kesehatan masih bernilai negative, tentu saja hal ini masih perlu adanya evaluasi serta perbaikan tentang sejauh mana pelayanan kesehatan yang telah diberikan agar dapat sesuai maupun lebih tinggi dari harapan pasien. Maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

- a. Perlu adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi empati, dalam hal ini dimensi empati memiliki nilai gap negatif yang cukup besar, sehingga perlu adanya perbaikan, dan evaluasi, terutama dalam meningkatkan keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Perlu adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi ketampakan fisik, pemberi pelayanan hendaknya mengutamakan keinginan pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu adanya tempat parkir yang nyaman dan aman serta segi daya tampung pasien yang datang agar pasien tidak berdesak sesak.

- c. Perlu adanya perbaikan tata ruang, barang, serta perbaikan penampilan pada ruang tunggu yang ada pada puskesmas, sehingga pasien merasa merasa nyaman.
- d. Perlu adanya situs web agar masyarakat mudah mengakses informasi kesehatan secara *on line*.

2. Bagi Penulis

Bagi penelitian selanjutnya yang akan mengambil topik yang sama, hendaknya memperluas dengan menganalisis apakah ada hubungan karakteristik pasien dengan penilaian kualitas pelayanan yang berguna dalam penentuan strategi pelayanan untuk kepuasan pasien.