

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang sudah dikaji dalam bab sebelumnya untuk melihat bagaimana mutu layanan kesehatan Puskesmas di Sentosa Baru Kota Medan yaitu:

1. Dimensi Ketampakan fisik (*Tangible*) berada pada kategori jumlah rata-rata skor baik 340.4. Sehingga mutu layanan kesehatan Puskesmas di Sentosa Baru Kota Medan ditinjau berdasarkan dimensi Ketampakan Fisik (*Tangible*) dianggap telah bermutu. Puskesmas ini terletak di Kelurahan Medan Perjuangan di Jalan Sentosa Baru yang dapat diakses dengan kendaraan umum. Penampilan petugas yang rapi dan bersih membuat pasien yang dilayaninya senang. Ruang tunggu nya nyaman karena adanya fasilitas seperti kursi tunggu, kipas angin, dan poster kesehatan yang ditata dengan baik. Semua poin pelayanan dari dimensi Ketampakan Fisik (*Tangible*) mendapat respon indikator yang baik dari masyarakat berjumlah 96% dan 4% tidak baik.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) juga berada pada kategori persentase baik 353.5. Sehingga mutu layanan kesehatan Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan ditinjau berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*) dianggap telah bermutu. Masyarakat memberikan indikasi umpan balik positif sebesar 93,3% dan 6,7% tidak baik untuk penanganan keluhan pasien oleh petugas, kecepatan pendaftaran dan pengobatan, kenyamanan pelayanan informasi

Puskesmas, ketersediaan petugas saat dibutuhkan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) berada pada kategori persentase sangat baik 378.8. Sehingga mutu layanan kesehatan Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan ditinjau berdasarkan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dianggap telah bermutu. Masyarakat telah memberikan nilai yang kuat kepada polisi untuk kapasitas mereka dalam memahami kebutuhan masyarakat, menawarkan layanan langsung, memberikan layanan yang baik, bertindak cepat untuk memecahkan masalah, dan menyajikan informasi yang mudah dipahami (99,9% baik, 1% tidak baik).
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) berada pada kategori persentase baik 323.8. Sehingga mutu layanan kesehatan Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan ditinjau berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*) dianggap telah bermutu. Keseluruhan dimensi Jaminan (*Assurance*) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas. Kejujuran dalam hal pelayanan, pelayanan yang diselesaikan dengan baik, keramahan dan kebaikan dalam melayani, komunikasi yang efisien, dan pemberian perlakuan yang sesuai semuanya mendapat respon positif dari masyarakat sebesar 86,3%, kurang baik sebesar 10%, dan sangat buruk sebesar 3,7%.
5. Dimensi Empati (*Empathy*) berada pada kategori persentase baik 351.2. Sehingga mutu layanan kesehatan Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan ditinjau berdasarkan dimensi Empati (*Empathy*) dinilai sudah berkualitas. Respon positif adalah kemampuan polisi dalam memberikan pelayanan

secara jujur, sikap adil dan tidak diskriminatif, perhatian khusus petugas kepada pasien dengan mendengarkan keluhan pasien dengan seksama, dan kesediaan petugas untuk meminta maaf jika melakukan kesalahan. lingkungan adalah 94,3%, dan 5,7% persentase yang tidak baik.

Dari hasil penelitian dilihat bahwasanya lima dimensi mutu layanan yang diterapkan dalam melihat mutu layanan kesehatan Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan secara keseluruhan ada di kategori baik atau bermutu sehingga bisa diambil kesimpulan layanan kesehatan Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan berkualitas.

## 5.2. SARAN

Adapun pengajuan saran yang dapat diberikan atas dasar kesimpulan di atas, yaitu:

1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Sentosa Baru Kota Medan diharuskan dapat mempertahankan sarana layanan yang telah terdapat sekarang ini guna terjaga pada situasi secara baik serta menambah tingkat mutu dalam pemberian layanan kesehatan masyarakat (*Tangible*)
2. Masyarakat turut mematuhi peraturan di Puskesmas dan memberi informasi kesehatan kepada petugas agar pelayanan kesehatan tepat sasaran dan berkualitas serta pelayanan dan ketanggapan (*Realibility*)
3. Kepada petugas pelayanan agar memberi pelayanan yang tanggap kepada pasiennya khususnya di bidang kesehatan agar dapat menciptakan kesehatan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa mendatang (*Emphaty*)

4. Peningkatan pada kejujuran dalam pelayanan, keramahan, dan kesopanan dalam melayani masyarakat yang efektif serta tepat sehingga dimensi *Assurance* mendapat respon yang lebih baik lagi
5. Untuk peneliti lain diharapkan bisa melanjutkan riset ini dengan menambahkan variabel yang belum ada dipenelitian ini atau menggunakan metode lain.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN