

BAB V

KEIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang mutu pelayanan pasien di Puskesmas Kedai Sianam maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Reliabilitas (Reliability)

Reliabilitas pelayanan di Puskesmas Kedai Sianam di dapatkan bahwa untuk mencegah terjadinya pasien menunggu pelayanan yang diberikan sebaiknya pegawai maupun dokter selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dengan datang tepat pada waktunya agar pasien tidak terlalu lama menunggu dan untuk sumber daya manusia nya perlu sosialisasi secara berkala agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan dengan demikian pasien akan terpuaskan dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas Puskesmas.

2. Daya Tanggap (Resvonsivenes)

Daya tanggap di Puskesmas Kedai Sianam dapatkan bahwa yaitu masih kurangnya penerapan 3s dan petugas pelayanan nya tidak selalu stand by berada di loket pendaftaran.

3. Jaminan (Assurance)

Jaminan di Puskesmas Kedai Sianam di dapatkan kesimpulan bahwa pasien harus menggu antirian yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan dari petugas puskesmas, dan bahwa pelayanan yang diberikan tidak bagus dan tidak menerapkan 3s tuntutnya salam.

4. Empati

Empati di puskesmas Kedai Sianam bahwa pasien kurang merasa aman karena petugas puskesmas tidak melakukan kebersihan dan tidak memakai sarung tangan saat identifikasi.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti Fisik di Puskesmas Kedai Sianam sarana prasana nya masih belum memadai, maka dari itu jika ingin meningkatkan sarana prasarana di puskesmas bisa dengan meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang Analisis Mutu Pelayanan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Kedai Sianam di Kabupaten Batu Bara terdapat saran yang perlu di sampaikan sebagai berikut :

1. Puskesmas Kedai sianam
 - a. Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan kesehatan kepada pasien terutama petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.
 - b. Meningkatkan kedisiplinan terhadap waktu di tinjau dari kesiapan pegawai yang jarang berada di loket pendaftaran.
 - c. Lebih ditingkatkan lagi 3s terutama salam di tinjau dari pelayanan yang membutuhkan waktu 2 jam untuk melakukan pendaftaran.
 - d. Lebih meningkatkan pelayanan terutama untuk penyampaian informasi kepada pasien agar tidak terjadi salah persepsi lagi.

- e. Meningkatkan kebersihan di Puskesmas Kedai Sianam sehingga pasien merasa nyaman.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan dan mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan menambah informan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN