

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Nilai Rata-Rata Tertimbang Survey Kepuasan Masyarakat di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya sebesar 3,24, nilai SKM setelah dikonversikan 81,04, mutu pelayanan yang diterima pasien/keluarga pasien dengan nilai P/B dan terhadap kinerja unit pelayanan Puas/Baik.

Pasien/keluarga pasien mengharap pelayanan di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya, Sangat baik. Antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya kesenjangan.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini untuk mencapai harapan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan maka dapat diberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan

Nilai unsur rata-rata harapan dalam persyaratan pelayanan di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 4 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata kenyataan pada Persyaratan pelayanan dipendaftaran hasil tanggapan pasien sebesar 3,16, pada kenyataan masih ada yang harus diperbaiki yaitu penempatan papan, poster dan brosur persyaratan pelayanan pendaftaran yang mudah dilihat.

Harapan pasien di tempat pendaftaran terutama pada Persyaratan pelayanan harus lebih jelas dan lebih mudah untuk pasien/keluarga pasien.

2. Prosedur pelayanan

Nilai unsur rata-rata harapan Prosedur pelayanan, hasil tanggapan pasien di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 4 dengan kriteria Sangat Baik (SB), Nilai unsur rata-rata kenyataan pada Prosedur pelayanan hasil tanggapan pasien 3,16, meskipun pada kenyataan masih ada yang harus diperbaiki yaitu penjelasan prosedur pelayanan kepada pasien. Hasil wawancara, harapan untuk prosedur pelayanan pasien sangat mengharapkan masih ada yang harus diperbaiki yaitu penempatan papan, poster dan brosur prosedur pelayanan pendaftaran yang mudah dilihat.

3. Waktu Penyelesaian

Nilai unsur rata-rata harapan Waktu Penyelesaian, hasil tanggapan pasien di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 4 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata kenyataan pada Waktu Penyelesaian pelayanan hasil tanggapan pasien di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 3,45 masih ada yang harus diperbaiki yaitu adanya keluhan pasien ibu hamil yang menghendaki waktu penyelesaian lebih cepat dan petugas diharapkan lebih cekatan.

4. Biaya Pelayanan

Nilai unsur rata-rata harapan biaya pelayanan, hasil tanggapan pasien di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 4 dengan kriteria

Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan biaya pelayanan hasil tanggapan pasien sebesar 3,15. Hasil wawancara harapan pasien khususnya pasien umum mengharapkan adanya informasi tertulis dengan jelas tentang biaya/tarif pelayanan.

5. Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

Nilai unsur rata-rata harapan Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 4 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan sebesar 3,23 Hasil wawancara harapan pasien/keluarga pasien kesesuaian pelayanan yang diterima atau dirasakan dengan ketentuan yang berlaku lebih ditingkatkan lagi.

6. Kompetensi Pelaksana

Nilai unsur rata-rata harapan Kompetensi Pelaksana di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 4 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan sebesar 3,29. Hasil wawancara harapan pasien/keluarga, kemampuan petugas dalam pelayanan lebih ditingkatkan lagi

7. Perilaku Petugas

Nilai unsur rata-rata harapan Perilaku Pelaksana di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 4 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan sebesar 3,63. Hasil wawancara harapan pasien/keluarga, perilaku petugas dalam pelayanan lebih ditingkatkan lagi.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukkan

Nilai unsur rata-rata harapan Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukkan di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 4 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan sebesar 2,91. Hasil wawancara harapan pasien/keluarga agar penempatan kotak saran di tempat pendaftaran lebih mudah terlihat dan terjangkau.

9. Sarana dan Prasarana

Nilai unsur rata-rata harapan sarana dan prasarana di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo sebesar 4 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan sebesar 3,21. Hasil wawancara harapan pasien/keluarga pasien adanya peningkatan keamanan. Adanya penambahan kursi di tempat pendaftaran, peningkatan kebersihan khususnya di toilet (pintu toilet yang kurang bersih).

B. Saran

Berdasarkan simpulan tersebut diatas dapat dikemukakan beberapa saran antara lain:

1. Penempatan papan, poster dan brosur tentang persyaratan pelayanan pendaftaran pada lokasi yang strategis agar mudah dilihat.
2. Penempatan papan, poster dan brosur tentang Prosedur pelayanan pada lokasi yang strategis agar mudah dilihat dengan jelas.
3. Waktu penyelesaian pelayanan pendaftaran pada semua pasien sebaiknya sebaiknya ditingkatkan lagi dan petugas lebih tanggap lagi terhadap semua pasien.

4. Kejelasan informasi biaya/tarif pelayanan secara tertulis dan kepastian biaya.
5. Pelayanan yang diterima dan dirasakan pasien/keluarga pasien dengan ketentuan yang berlaku sebaiknya ditingkatkan lagi.
6. Kemampuan petugas pelayanan, sebaiknya ditingkatkan lagi dan sebaiknya petugas lebih tanggap lagi terhadap semua pasien.
7. Perilaku petugas pelayanan terhadap pasien, sebaiknya ditingkatkan lagi.
8. Penempatan kotak saran di tempat pendaftaran diletakan pada tempat yang strategis agar lebih mudah terlihat.
9. Keamanan pelayanan, sebaiknya petugas keamanan lebih disiplin agara pasien/keluarga pasien lebih merasakan aman. Untuk menambah kenyamanan pasien/keluarga pasien diharapkan adanya penambahan kursi tunggu.