

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Dimensi *Tangible* di Puskesmas Tabongo untuk kategori baik sebanyak 82,4%, kurang sebanyak 17,6%. Sesuai hasil observasi indikator yang perlu ditingkatkan yaitu ruang pemeriksaan pasien memadai tetapi tidak terjaga privasinya, Puskesmas memiliki apotik dengan jumlah obat yang belum lengkap, memiliki ruang tunggu yang belum mampu untuk menampung pasien yang datang, alat-alat kesehatan yang di pakai bersih akan tetapi ada beberapa yang sudah tidak layak dipakai.
2. Dimensi *Reliability* di Puskesmas Tabongo untuk kategori baik sebanyak 88%, kurang sebanyak 11,8%. Sesuai hasil observasi indikator yang perlu ditingkatkan yaitu proses dan tata cara pendaftaran pada puskesmas yang tidak jelas dan berbelit-belit, pemeriksaan pasien yang dilakukan tidak sesuai nomor urut antrian.
3. Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Tabongo untuk kategori baik sebanyak 91,2%, kategori kurang sebanyak 8,8% . Sesuai hasil observasi indikator yang perlu ditingkatkan yaitu petugas kesehatan yang tidak cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien, petugas puskesmas yang tidak memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien, petugas apotik tidak memberitahu lamanya proses pemberian obat.

4. Dimensi *Assurance* di Puskesmas Tabongo untuk kategori baik sebanyak 100%. Sesuai hasil observasi untuk indikator yang perlu ditingkatkan yaitu petugas kesehatan yang melayani pasien dengan tidak ramah dan petugas kesehatan yang tidak menggunakan alat pelindung masker dan sarung tangan.
5. Dimensi *Emphaty* di Puskesmas Tabongo untuk kategori baik sebanyak 97,1%, kurang sebanyak 2,9%. Sesuai hasil observasi Indikator yang perlu ditingkatkan yaitu petugas kesehatan tidak melakukan komunikasi yang baik dan akrab.

5.2 Saran

Adapun saran dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi Institusi Puskesmas, Disarankan pihak Puskesmas agar mempertahankan dimensi yang sudah baik dan meningkatkan indikator lain yang masih kurang, dengan cara melakukan supervisi atau penilaian melalui pembagian kuesioner kepada setiap pasien yang datang sehingga petugas Puskesmas dapat mengetahui apa saja indikator yang perlu di pertahankan dan apa saja indikator yang perlu ditingkatkan.
2. Bagi institusi keperawatan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau pembandingan untuk menambah wawasan informasi dan panduan dalam penelitian lebih lanjut tentang Kualitas Pelayanan.

-
-
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini sesuai dengan keterbatasan peneliti. Dalam hal ini keterbatasan peneliti dalam memilih sampel dan jumlahnya.