BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang Kinerja Puskesmas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan studi pada Puskesmas Gribig Kota Malang, dapat diambil kesimpulan:

1. Kinerja Puskesmas Gribig

a. Kemampuan Aparat

Mengenai Kemampuan aparat yang menyangkut penyelesaian tugas dan kedisplinan pegawai yang ada di Puskesmas Gribig sudah cukup baik. Pegawai tersebut sudah mampu melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan prosedur kerja Puskesmas Gribig

b. Proses Pelayanan Puskesmas Gribig

Proses pelayanan yang ada di Puskesmas Girbig sudah tersistem dengan baik, hanya saja pemahaman tentang alur pelayanan kepada pasien masih terbillang kurang. Mengenai persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan Puskesmas pada umumnya.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Gribig

a. Responsivitas

Responsivitas di Puskesmas Gribig masih dirasa kurang, hal ini yang seringkali dikeluhkan oleh pasien. keterlambatan respon dan penangan

keluhan pelayanan yang dikeluhkan oleh pasien yang cukup lama adalah penyebabnya.

b. Penjaminan

Penjaminan yang ada di Puskesmas Gribig sudah mampu memberikan kepuasan terhadap pasiennya. Jaminan terhadap segala yang menyangkut pasien sudah dilaksanakan dengan dengan baik, semua tindakan yang ada sudah sesuai dengan prosedur medis dan pelayanan kesehatan.

c. Keramahan

Keramahan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Puskesmas Gribig sudah baik dan hal tersebut yang seringkali menyebabkan pasien menjadi senang berkunjung dan berobat di Puskesmas Gribig tersebut.

d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Gribig sudah terbilang lengkap. Kemudahan akses untuk menuju lokasi Puskesmas juga mudah, pasien tidak perlu repot bila ingin berobat di Puskesmas Gribig.

e. Keamanan

Keamanan sudah terjamin, pasien tidak perlu was-was memarkir kendaraan bawaannya. Apabila memasuki poli tidak perlu khawatir juga barang bawaanya akan hilang.

3. Kendala-kendala yang dihadapi peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Gribig

Mengenai Kendala yang ada di Puskesmas Gribig merupakan kendala Internal dan Eksternal. Masalah Internal seringkali timbul dari kekurangan

sumber daya manusia (pegawai) yang ada di Puskesmas Gribig, sehingga adakalanya pelayanan sedikit terganggu. Dalam kendala Eksternal didapati keluhan pasien yang berobat yang masih ragu dengan data kepesertaan Jaminan Kesehatan dirinya dengan data yang ada di Puskesmas Gribig dan terkadang masih lambatnya respon dari ihak Puskesmas apabila ada keluhan dari pasien.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan, maka penulis memberikan saran-saran. Dengan demikian diharapkan memberikan masukan bagi Puskesmas Gribig tentang kinerja Puskesmas Gribig dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan

1. Puskesmas Gribig sebagai penyedia layanan kesehatan diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan selalu berusaha memperbaikinya. Pasien juga harus diajak bekerja sama untuk memberikan saran berupa kekurangan yang ada di dalam setiap pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Gribig dalam hal ini diperlukan adanya kotak saran.
2. Untuk memberikan kemudahan informasi yang mendukung proses pelayanan hendaknya disediakan informasi tentang alur pelayanan yang dapat berupa poster dan papan gambar ataupun juga dapat berupa website agar pasien mengerti tentang jenis pelayanan yang disediakan di Puskesmas Gribig.
3. Disarankan bagi setiap pegawai yang ada di Puskesmas untuk dapat mengikuti pelatihan dan kursus tentang segala kekurangan yang dirasa ada

demi mengembangkan potensi yang ada di dalam pegawai nantinya guna mendukung terciptanya pelayanan yang prima kepada pasien.

4. Apabila terdapat keluhan dari pasien maka harus segera ditangani atau ditindaklanjuti karena dapat merusak citra Puskesmas Gribig sendiri apabila tersebar kepada publik melalui media massa ataupun internet.
5. Perbaikan perlengkapan juga harus segera dilakukan apabila terdapat fasilitas yang rusak, hal tersbut nantinya dapat membuat nyaman pasien dan memudahkan proses pelayanan.