

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Bahwa dari hasil penelitian yang ada pada sub bab sebelumnya menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya dinilai cukup baik. Dilihat dari teory kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons mengenai 5 konsep pelayanan publik yaitu Reliability (pemberian pelayanan yang tepat dan benar), Tangibles (penyediaan sarana dan prasarana yang memadai), Responsiveness (keinginan melayani pasien dengan cepat), Assurance (etika dan moral). Empati (kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien).

Konsep reliability (pemberian pelayanan yang tepat dan benar) dikatakan kurang baik karena penetapan waktu pelayanan masih tergolong lambat, petugas kesehatan (dokter) yang seharusnya jaga biasanya 3 orang kadang hanya 1 orang yang jaga, sehingga waktu penanganannya menjadi lambat, kemudahan prosedur sudah baik hanya saja penjaga nomor antrian kurang teliti menyebabkan salah pilih poli, dan kepastian biaya yang sesuai dengan peraturan yang ada

Konsep tangibles (penyediaan sarana dan prasarana yang memadai) dikatakan cukup baik. Kelengkapan peralatan medis dan obat-obatan lengkap, fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu masih terasa panas, toilet bersih hanya saja kapasitasnya kurang, lahan parkir kendaraan kurang luas.

Konsep responsiveness (keinginan melayani pasien dengan cepat) dinilai baik karena petugas disiplin dan kemampuan petugas dalam melayani pasien

sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga pasien yang datang berobat Puskesmas Kenjeran Surabaya merasa terlayani dengan baik,.

Konsep assurance (etika dan moral) dinilai baik karena kesopanan dan keramahtamahan petugas dalam melayani, serta memberikan kesempatan bertanya kepada pasien yang merasa kurang jelas dan pelayanannya tanpa pilih-pilih (tidak ada diskriminatif).

Konsep empati (kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien) dinilai baik karena petugas bertanggungjawab dan menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas serta mendengarkan keluhan pasien dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Kenjeran kota Surabaya dapat dikatakan baik dapat dilihat dari Responsiveness (keinginan melayani pasien dengan cepat), Empati (kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien), Assurance (etika dan moral). Namun kepuasan pasien masih belum dapat dikatakan meningkat secara maksimal dikarenakan masih ditemukan kekurangan yakni Reliability (pemberian pelayanan yang tepat dan benar), Tangibles (penyediaan sarana dan prasarana yang memadai).

5.2. Saran

1. Perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan petugas kesehatan.
2. Untuk petugas penjaga nomor antrian harap lebih sabar dan teliti.
3. Untuk kenyamanan pasien perlu diperbaiki ventilasinya agar sirkulasi udara menjadi lebih baik.
4. Untuk lahan parkir supaya diperhatikan karena lokasi lahan parkir berada pada pertigaan sehingga tidak menuntut kemungkinan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan (penyebab kecelakaan /pencurian kendaraan).