

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

##### 1. Keandalan (*Reliability*)

Puskesmas Joglo 1 Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat dalam hal pelayanan sudah sesuai SOP pada menerapkan prinsip *triase*, PPI, dan *physical distancing*. Namun dalam pelaksanaannya, Puskesmas belum mempunyai jumlah petugas yang memadai dimana dalam masa pandemi ini petugas dibagi dua untuk pelayanan di dalam gedung dan pelayanan di luar gedung atau pelayanan vaksinasi.

##### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan pasien, memberikan pelayanan dengan baik. Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah dan memberikan informasi yang mudah dimengerti juga mendapat respon yang baik dari masyarakat. Tetapi terkadang pasien harus menunggu dikarenakan jumlah petugas Puskesmas yang terbatas.

##### 3. Jaminan (*Assurance*)

Petugas Puskesmas sudah cukup berhati-hati dalam melayani pasien dengan pelayanan yang berkualitas. Kejujuran dalam hal pelayanan, pelayanan dilaksanakan secara tuntas dan

menyeluruh, keramahan dan kesopanan dalam melayani, dan memberikan pengobatan yang tepat juga mendapat respon yang baik dari masyarakat. Dan semua dokter, perawat dan bidan Puskesmas Joglo 1 sudah mempunyai ijin praktik.

#### **4. Empati (Empathy)**

Kemampuan petugas Puskesmas memberikan pelayanan dengan tulus memberikan citra dan kesan yang baik kepada pasien, sikap adil dan tidak membeda-bedakan, perhatian petugas secara khusus kepada pasien dengan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien serta kesediaan petugas meminta maaf dikala membuat kesalahan mendapat respon yang baik dari masyarakat.

#### **5. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Secara ketampakan fisik, Puskesmas Joglo 1 belum memiliki sarana prasarana yang memadai serta masih kurangnya alat kesehatan dan lainnya. Dalam hal kenyamanan ruang tunggu pasien yang dimiliki Puskesmas masih kurang nyaman akibat sempitnya ruang tunggu dan jumlah kursi yang tersedia kurang cukup. Walaupun demikian, performa SDM yang bersih dan rapih dan perlu dipertahankan untuk kebersihannya meskipun pada waktu hari libur.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas

elayanan publik Puskesmas Joglo 1 Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat dua indikator dikatakan berada pada kategori baik (berkualitas) yaitu pada indikator jaminan dan empati. Dan tiga indikator lainnya belum dikatakan pada kategori baik (belum berkualitas) yaitu pada indikator keandalan, daya tanggap dan bukti fisik. Maka diharapkan Puskesmas melakukan perbaikan agar pelayanan Puskesmas menjadi pelayanan Puskesmas yang prima.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

### a. Keandalan

Puskesmas bekerja sama dengan lintas sektor untuk memberdayakan kader-kader dari RT/RW, kader Kelurahan, dan PJLP untuk bekerja sama mensukseskan vaksinasi covid-19 serta mendukung kegiatan lain nya seperti posyandu, sosialisasi maupun penyuluhan ke masyarakat khususnya wilayah Joglo.

### b. Daya Tanggap

Kepala Puskesmas Joglo 1 Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat memberikan penghargaan kepada pegawai terbaik untuk memberikan motivasi dan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya, Menempelkan pamflet 5S

(senyum, sapa, salam, sopan dan santun) di Puskesmas agar pegawai selalu ingat untuk menerapkan 5S tersebut.

c. Jaminan

SIP petugas kesehatan harus selalu diperpanjang per 5 tahun sekali, tetap pertahankan rasa kepercayaan dan menciptakan rasa aman ke pasien.

d. Empati

Menambah kotak saran untuk menampung lebih banyak keluhan-keluhan baik dari pasien/keluarga pasien, tetap pertahankan pelayanan dengan tulus dan mendengarkan keluhan – keluhan pasien.

e. Bukti Fisik

Puskesmas perlu menambah sarana prasarana seperti, kursi tunggu dan *Air Conditioning* (AC) di ruang tunggu pasien.

Memperluas tempat parkir, membuat sekat di ruangan pemeriksaan pasien dari satu dokter ke dokter lainnya. memisahkan wc pria dan wanita, serta membuat wc untuk penyandang disabilitas.

## Daftar Pustaka

- Alamsyah, Dedi. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Anis, Ansyori. (2019). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien rawat inap Di rumah sakit (Studi di Rumah Sakit Panti Nirmala dan Rumah Sakit Militer di Malang)*. Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti Vol 7 no 2
- Azwar. (2013). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sunar Harapan
- Daryanto, Setyobudi, Ismayanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima, edisi 1*. Yogyakarta: Gava Medika
- Dwiyanto. A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Erika. R, et. al. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Hanoatubun, S. (2020). *Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia*. EduPayCouns Journal, Vol 2
- Hernawan, R.A. (2016). *Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Kejadian Net Death Rate Di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta

- Khesia, Ida Hayu Dwimawati. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*: Jurnal UNDIP
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Moenir, (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press
- Nasution, M. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Penerbit Ghalia
- Nopiani, Cahyo Sasmito. (2019). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak*: Jurnal UNITRI
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Rahmadana. MF, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Ratminto & Atik S.W. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Rukayat, yayat. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), Vol 2, No 02
- Siti Muazaroh, Subaidi. (2019). *Kebutuhan Manusia Dala Pemikiran Abraham Maslow (Tinjauan Maqasid Syariah)*. Yogyakarta: Pondok Pesantren Mahasiswa Al-Ashfa Yogyakarta
- Walyani, Elizabeth Siwi. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Wahyuningsih. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang)*. Jurnal Kesehatan Vol 2, No 02
- Widianti, R. F., Noor, H. M., Kala, R., & Linggi, M. S. (2018). *Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur*. EJournal Ilmu Pemerintahan, Vol 6, No 01
- Perundang-undangan :**
- Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Sosial Kesehatan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Selama Masa Pencegahan Corona Virus Disease 2019
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi

Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019

tentang Puskesmas

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019

tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada  
Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatus Negara Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas

Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial

Beskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus*  
*Desease 2019 (COVID-19)*

**POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA**