

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat masih berada pada kategori kurang puas, dimana dimensi bukti fisik (*tangibles*) memiliki nilai kesesuaian sebesar 81.18%, disusul oleh dimensi empati (*empathy*) sebesar 75.68%, dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 73.11%, sedangkan dimensi paling rendah yaitu dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 70.46% dan dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 65.99%. Hal tersebut dikarenakan kelengkapan sarana prasarana ruang tunggu, kondisi lahan parkir, kelengkapan peralatan medis, serta penampilan pegawai belum mampu memenuhi harapan pasien. Selain itu kesigapan, kedisiplinan dan kesanggupan pegawai dalam mendengarkan keluhan masih berada di bawah harapan pasien. Begitu juga dalam hal keramahan, kesopanan, ketepatan waktu, ketelitian dan pemahaman kebutuhan pasien belum memenuhi harapan pasien puas.
2. Faktor yang menjadi pendukung dalam pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat, yaitu hal yang dianggap penting oleh pasien tetapi belum dilaksanakan sesuai dengan harapan berupa kedisiplinan, keramahan, kesopanan, serta ketepatan waktu

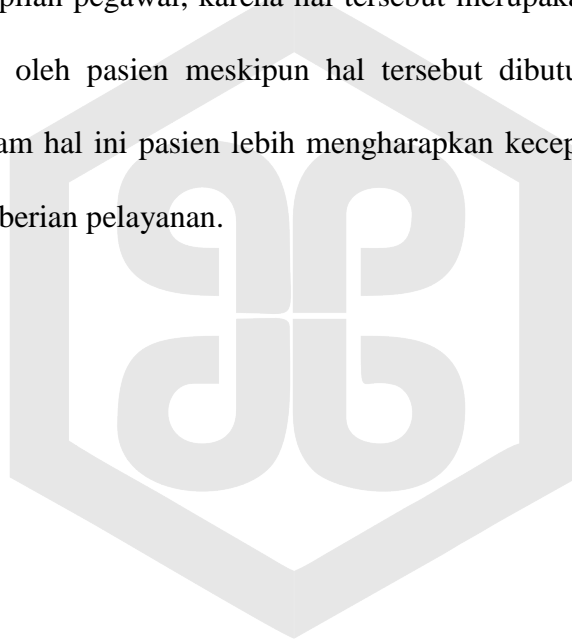
dalam pemberian pelayanan. Selain itu, hal yang dianggap penting oleh pasien dan memiliki persepsi yang bagus berupa kesigapan, kesanggupan dalam mendengarkan keluhan, pemahaman kebutuhan pasien, dan ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sedangkan faktor penghambat dalam pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat, yaitu pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pasien dan pada kenyataannya persepsi tidak terlalu istimewa berupa kelengkapan sarana prasarana ruang tunggu serta kondisi lahan parkir. Selain itu hal yang dianggap kurang penting oleh pasien dan dirasakan terlalu berlebihan berupa kelengkapan peralatan medis dan penampilan pegawai.

## **B. Saran**

Merujuk pada kesimpulan di atas, maka saran yang hendak disampaikan oleh penulis, yaitu:

1. Dalam hal memberikan pelayanan publik kepada pasien, Puskesmas Kecamatan Gambir diharapkan lebih memprioritaskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh pasien seperti kedisiplinan, keramahan, kesopanan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan. Selain itu, diharapkan Puskesmas Kecamatan Gambir mampu terus mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam hal kesigapan, kesanggupan mendengarkan keluhan, pemahaman kebutuhan pasien, dan ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Puskesmas Kecamatan Gambir diharapkan tidak terlalu berlebihan dalam hal menyediakan kelengkapan ruang tunggu, lahan parkir, peralatan medis dan penampilan pegawai, karena hal tersebut merupakan hal yang kurang diharapkan oleh pasien meskipun hal tersebut dibutuhkan oleh pasien, namun dalam hal ini pasien lebih mengharapkan kecepatan dan ketelitian dalam pemberian pelayanan.



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR PUSTAKA

- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Depok
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hardiyansyah, 2015, *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Mulyadi, D. 2016, *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, Bandung: Alfabeta
- Mulyadi dkk, 2015, *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Andi.
- Sunarto, 2017, *Manajemen Ritel*, Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Almasdi, dan Jusuf Suit, 2012, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi, 2015, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Kasmir, 2015, *Etika Customer Service*, Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Saleh, 2011, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J., 2015, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukardi, 2010, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Nazir, M., 2015, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Terkait Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004



**POLITEKNIK**  
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**