

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Analisa yang dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti bisa menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasca Pembangunan Puskesmas di Ayamaru Selatan mengalami peningkatan dibanding masa sebelumnya, dimana kualitas tersebut berdampak pada kepuasan masyarakat penerima layanan kesehatan setempat.

Jika dilihat dari standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah, pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Ayamaru Selatan juga sudah memenuhi standar dari kementerian kesehatan. Hal ini bisa dilihat dari kemampuan puskesmas Ayamaru Selatan memberikan 10 pelayanan minimum berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan No 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, meliputi Pelayanan Ibu hamil, Ibu Bersalin, Bayi baru lahir, balita, usia Pendidikan dasar, usia produktif, usia lanjut, hipertensi, tuberkulosis, HIV.

Puskesmas Ayamaru Selatan memenuhi persyaratan minimal fasilitas sebagai pendukung untuk pemberian layanan kepada masyarakat yang diatur dalam persyaratan sebuah puskesmas. Persyaratan tersebut meliputi sebuah Gedung

bangunan yang memadai, lokasi yang strategis, rumah tinggal petugas kesehatan, prasarana dan peralatan kesehatan yang mendukung, petugas kesehatan dari dokter, tenaga kesehatan lainnya dan tenaga nonkesehatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Penelitian ini juga menguji bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan dari Puskesmas Ayamaru Selatan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan kesehatan.

Berikut adalah hasil kesimpulan dari lima indikator kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Ayamaru Selatan.

#### **6.1.1. Bukti Fisik atau langsung (Tangibles)**

Bangunan fisik, fasilitas, tampilan petugas Kesehatan mengalami peningkatan kualitas pasca pembangunan puskesmas di Ayamaru Selatan. Namun Bukti Fisik masih terdapat beberapa temuan untuk pihak puskesmas agar memperhatikan permintaan pelanggan kesehatan yaitu menambahkan fasilitas pendukung lainnya, alat kesehatan dan mengambil Langkah cepat untuk mengatasi kekurangan obat-obatan.

### **6.1.2. Keandalan (Reability)**

Kemampuan puskesmas memberikan layanan Kesehatan kepada masyarakat meningkat dengan upaya kesehatan yang rutin dilakukan baik di dalam maupun di luar gedung puskesmas. Kehadiran ketenagaan di Puskesmas Ayamaru Selatan seperti dokter dari Nusantara Sehat, tenaga Kesehatan lainnya, dan tenaga non kesehatan juga menjadi pendorong penting meningkatnya kualitas layanan.

### **6.1.3. Daya Tanggap (Resposiveness)**

Peningkatan kualitas layanan Kesehatan meningkat dengan kemampun, kemauan, dan komitmen petugas kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan kesehatan masyarakat. Komitmen ketenagaan dalam memberikan pelayanan kesehatan membuahkan hasil mendapat akreditasi Madya dan memiliki penghargaan diantaranya Kepala Puskesmas terbaik Kabupaten Maybrat tahun 2020 menurut Dinas Kesehatan Kabupaten Maybrat.

### **6.1.4. Jaminan (Assurance)**

Kualitas Pelayanan meningkat dengan komunikasi yang baik, sikap sopan dan santun, pengetahuan yang luas dan kemampun untuk meyakinkan masyarakat tentang layanan yang diberikan agar tidak ada keraguan. Hal ini ditunjukkan melalui jumlah penerima layanan yang tinggi mengikuti upaya kesehatan yang dilakukan seperti pemeriksaan HB dan kolesterol. Kemampuan meyakinkan masyarakat juga

ditunjukkan melalui *Keberhasilan Mencapai  $\geq 95\%$  Cakupan Kampanye Imunisasi MR Fase II* dari Dinas Kesehatan.

#### **6.1.5. Empati (Empathy)**

Peningkatan kualitas pelayanan meningkat dengan kepedulian, perhatian yang diberikan petugas kesehatan kepada masyarakat. Hal ini terlihat melalui berbagai upaya kesehatan yang dilakukan seperti posyandu, promosi kesehatan, pengobatan gratis dan puskesmas keliling. Berbagai Tindakan ini dilakukan karena petugas kesehatan sangat peduli dengan kondisi kesehatan masyarakat di Ayamaru Selatan.

#### **6.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan di atas, maka saran yang bisa di berikan kepada pihak puskesmas Ayamaru Selatan adalah sebagai berikut :

1. Pihak puskesmas segera berusaha untuk menyediakan dokter gigi karena tersedianya pelayanan dokter gigi menjadi salah satu persyaratan bagi sebuah puskesmas.
2. Menyediakan ruangan dan fasilitas penunjang kesehatan yang belum tersedia.
3. Puskesmas menyediakan tenaga Dokter Spesialis Penyakit Dalam untuk menangani penyakit dalam yang terjadi di Ayamaru Selatan, seperti penyakit ISPA, Myalgia, Hipertensi, dan lainnya.

4. Peningkatan status kesehatan masyarakat papua barat, dengan prioritas penanganan masalah penyakit ISPA dan penyakit yang diakibatkan oleh budaya minuman keras (miras).

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Buchari, Alma. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Ismaly, Irfan. 2002. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan*. Negara. Jakarta : Bumi Aksara
- Keban, Yeremia. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu edisi ketiga*. Yogyakarta : Gava Media
- Lester & Stewart J. 2000. *Public Policy an Evolutionary Approach*. Wiley : Upper Saddle River, NJ
- Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Parson, W. 2017. *Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana
- Purwoastuti & Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Rosi & Peter. 1999. *Evaluation : A systematic approach 6<sup>th</sup> edition*. California : Sage Publication
- Silalahi, Ulber. 2017. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama
- Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mix Method Edisi Kedua*. Depok: Rajawali
- Suntoro, I dan Hasan H. 2015. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wibawa, Samodra dkk. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

### **Sumber Jurnal (Pdf)**

H.Herwanto. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta.

N.Salam.2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasca Pemekaran di Kecamatan Kepulauan Tanakeke Kabupaten Takalar. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar.

Parasuraman,A., Zeithaml,V.A. and Berry, L.L .1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol.4(1)

Sri Irmawati, H.Sultan, dan Hurhannis. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatangga Kota Palu. Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 1 Januari 2017.

Wanto. 2018. *Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City*. Dari Universitas Brawijaya

### **Sumber Undang-Undang**

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kriteria Daerah Kabupaten/Kota Peduli Hak Asasi Manusia

Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

### Sumber Internet

Arief & Lena, Dewi. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Jakarta. Diperoleh melalui [http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/MMIK-I\\_FINAL\\_SC\\_26\\_12\\_2017.pdf](http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/MMIK-I_FINAL_SC_26_12_2017.pdf). Pada 25 Juni 2021

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sorong Selatan. Diperoleh melalui <https://sorongselatankab.bps.go.id/>. Pada 1 Juli 2021

Badan Pusat Statistik, diakses melalui <https://sirusa.bps.go.id/sirusa/index.php/indikator/140>. Pada 10 Agustus 2021

Cut, S. 2006. *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Jakarta. Diperoleh melalui <http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/08/Mutu-dan-Kebijakan-Layanan-Kesehatan-Komprehensif.pdf>. Pada 25 Juni 2021

Rensra Dinas Kesehatan Provinsi Papua Barat 2017-2021. Diperoleh melalui <https://e-renggar.kemkes.go.id/file2018/e-performance/1-330150-2tahunan-319.pdf> pada 8 juni 2021.

Website BPP SDMK . Kementerian kesehatan Republik Indonesia. Diakses melalui <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/berita/480-350/program-nusantara-sehat-untuk-masyarakat-indonesia>. Pada 30 Juni 2021