

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah di bahas pada bab sebelumnya mengenai pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara, peneliti menarik kesimpulan bahwa :

1. Tingkat kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara yang diukur berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh John E. Ware yaitu *Interpersonal Manner*, *Technical Quality*, *Accessibility*, *Continuity* dan *Availability* dengan menggunakan metode pengukuran PSQ (Patient Satisfaction Questionnaire) tingkat kepuasan pengguna pengguna layanan di puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara masuk dalam kategori tinggi.
2. Dimensi *Technical Quality* merupakan dimensi yang tingkat kepuasan pasiennya paling tinggi yang dimana dimensi ini menilai tentang kompetensi atau kemampuan dari setiap petugas kesehatan yaitu petugas apotek, perawat dan dokter.
3. Tingkat kepuasan dimensi *accessibility* merupakan tingkat kepuasan yang paling rendah yaitu tentang penilaian pasien terhadap kecepatan perawat, petugas apotek dan dokter dalam memberikan pelayanan.

4. Meskipun Tingkat kepuasan pengguna layanan pada setiap dimensi tinggi akan tetapi masih terdapat kurang lebih 35% masih tergolong sedang bahkan tergolong rendah yang artinya bahwa pasien masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.
5. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di Puskesmas Pasirkaliki dengan instrumen pengukuran Pasien Satisfaction Questionnaire (PSQ) dengan hasil penelitian terdahulu yang menggunakan instrument dari KEPMENPAN RB menunjukkan hasil yang sama yaitu masuk kategori puas.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan di atas maka peneliti memberikan solusi dan saran untuk melakukan perbaikan-perbaikan di beberapa bagian yang masih dianggap kurang oleh pengguna layanan/pasien demi meningkatkan kinerja/mutu layanan dari Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara. Oleh karena itu saran yang akan diberikan peneliti sebagai berikut :

1. Untuk dimensi Accessibility perlu meningkatkan kecepatan setiap petugas kesehatan baik itu dokter pada saat pemeriksaan, petugas loket pendaftaran maupun petugas apotek sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan atau pengobatan. Untuk mempercepat pelayanan maka dapat puskesmas menambahkan pegawai/loket/dokter sehingga dapat memberikan pelayanan dengan lebih cepat.

2. Meningkatkan keramahan dan kesopnanan dari setiap penyedia layanan baik itu dokter, perawat dan petugas apotek.
3. Puskesmas perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan dari berbagai aspek baik itu pada aspek technical quality, availability, continuity sehingga mencapai kepuasan yang lebih maksimal dan semua pengguna layanan merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan.
4. Dilihat berdasarkan secara keseluruhan puskesmas perlu melakukan pengontrolan dan penegasan pada setiap dokter, perawat, petugas apotek atau kepada seluruh petugas penyedia pelayanan agar konsisten memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, proses, cepat, ramah dan sopan serta sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada seluruh pengguna layanan/pasien.
4. Bagi peneliti selanjutnya, untuk mengukur kepuasan pelayanan public tidak perlu ragu untuk menggunakan instrumen pengukuran dari KEPMENPAN RB karena tervalidasi bahwa hasil dengan menggunakan instrumen pengukuran kepuasan KEPMENPAN RB maupun instrumen lainnya ternyata sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Universitas katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta, 2019.
- Mahmudin, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2010.
- Mamik, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Sidoarjo, Zifatama Jawa, 2014.
- Muhkid, Abd., *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, Jakad Media Publishing, Surabaya, 2019.
- Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara, 2010.
- Sen Gupta, *Health Education & Government In Bangladesh, Public Service :New Approach (Liberal Times: FNS, 1999)*.
- Sapri, Ahmad Mustanir, Hardianti Derman. *Pelayanan Publik: Implementasi dan Aktualisasi*, Jawa Timur, Qiara Media, 2020.
- Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, Bandung, Reflika Aditama, 2015
- Jurnal :
- C. Aigbavboa, and W. Thwala, *A Theoretical Framework of Users' Satisfaction/Dissatisfaction Theories and Models,' Journal nd International Conference on Arts, Behavioral Sciences and Economics Issue (CABSEI'2013)*.
- Donald M. Seinwaches, *Health Services Reserch: Scope and Ssignificance (Agency for Healthcare Research and Quality, US, 2008)*.
- Forrest V. Morgeson III, *Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model, (Journal of Public Administration Research and Theory,2012)*
- Faye Schmidt dan Teresa Strickland, *Client Satisfaction Surveying: A manager's guide*, Canada, Citizen-Centred Service Network Canadian-Centre for management development, 1998.

- Gregg G. Van Ryzin, Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services, (Journal of policy analysis and management, by Wiley Periodicals, 2004).
- Gregg G. Van Ryzin, An Experimental Test of The Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizens Satisfaction, Jurnal of Policy Analysis and Management, 2013.
- J. Denhardt, The New Public Service: serving not steering (M.E Sharpe, New York) 2007.
- John E. Ware, dkk., Defining And Measuring Patient Satisfaction With Medical Center, (Evaluating and Program Planning, USA, 1983).
- L. R. Oliver, A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, Journal of Marketing Research, 1980.
- Larsen, H "Citizen Satisfaction : Political Voice and Cognitive Biases" Forlaget Politica and the Author Denmark, 2016.
- Mona Ali Alil dan Ehab A. Yaseen, Service Quality in Public Services "A Study of the public services in urban Egypt", (Journal Management Technology, German University In Cairo, Egypt), 2004.
- Prabha Ramseook, Service Quality In The Public Sector, (International Journal Of Management And Marketing Research, 2010).
- Sixam dalam Andy Beke dan Gordon Abekeh, Predictors of Satisfaction With Child Birth Services in Public Hospital In Ghana, International Journal of Health Care Quality Assurance, 2009.
- Syukri, dan Siti Husna AINU, Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja, Yogyakarta, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 2014.
- Septyan Eka, Skripsi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Serang Kota, 2016.
- Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Wilayah Kerja Puskesmas Tembeleng Kabupaten Jombang Tahun 2019, Tim survey dan keluhan pelanggan Puskesmas Tembeleng.
- Fahamsyah Dedie, Hatta C. Isnur, dan Mahyuliansyah, Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Hulu Sungai Utara ( Jurnal administrasi kesehatan Indonesia, Universitas Airlangga, 2018).

Dokumen Pemerintah :

Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Depertemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Depkes RI, Profil Kesehatan Indonesia, 2009 (<http://www.depkes.go.id>).

PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tetang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil Wawancara :

Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 16 November 2020 pukul 8:30 WIB.

Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 16 November 2020 pukul 8:45 WIB.

Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 18 November 2020 pukul 9:05 WIB.

Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 18 November 2020 pukul 9:25 WIB.

Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 18 November 2020 pukul 9:50 WIB.

Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 18 November 2020 Pukul 10: 05 WIB.

Rekapitulasi Kunjungan Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara Tahun 2020.