

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya terkait dengan pengukuran kepuasan pasien pengguna layanan Puskesmas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien pengguna layanan Puskesmas Ujung Berung, yang diukur menggunakan 7 dimensi kepuasan pasien (*Interpersonal Manner, Technical Quality, Accessibility/Convenience, Efficacy/Outcomes, Continuity, Physical environment, Availability*) adalah Berada pada katagori Sedang.
2. Tingkat kepuasan pasien dari setiap dimensi menunjukkan urutan paling tertinggi ada pada dimensi *Availibility*, yang artinya setengah lebih dari total jumlah responden yaitu 163 merasa cukup puas dengan keberadaan petugas pada jam kerja dan juga keberadaan dokter pada jam praktek.
3. Tingkat kepuasan pasien paling rendah ada pada dimensi *Continuity*, dimana dimensi ini menjelaskan tentang kesamaan petugas puskesmas yang menangani pasien yang sama setiap berobat.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka perlu adanya solusi atau saran yang bisa meningkatkan kinerja dari pelayanan puskesmas dan juga perbaikan untuk bagian yang dianggap kurang oleh pasien yang berobat di puskesmas Ujung Berung. Maka saran yang diberikan penulis adalah :

- Selalu dilakukan evaluasi kinerja dari Petugas puskesmas dari segi penilaian sikap dalam melayani pasien yang berobat, karena dalam dimensi yang mengukur sikap dari petugas puskesmas belum menghasilkan tingkat kepuasan kepada pasien yang berobat.
- Karena tenaga medis dokter gigi hanya satu orang, seharusnya Adanya penambahan tenaga medis yaitu dokter gigi dengan tujuan menambah kapasitas pelayanan, karena menurut data yang ditemukan, jumlah pengunjung poli terbanyak kedua setelah poli umum adalah poli gigi.
- Selalu dilakukan evaluasi pegawai karena pada dimensi terendah adalah *Continuity*, yang menandakan pasien yang berobat cenderung tidak puas dengan selalu diperiksa oleh dokter dan perawat yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

Gupta, Sen. *Health , Education , & Government In Bangladesh, Public Services: New Aproach*. Liberal Times: FNS. 1999.

Iqbal Hasan, Pokok-Pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002),

Juliantara,Tjandra. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik. (Yogyakarta, 2005)

J. Denhardt, *The new public service: serving, not steering* (M.E. Sharpe, Inc. New York, 2007)

J. E, Ware, 'The Measurement And Meaning Of Patient Satisfaction: A Review Of Literature' (The Rand Paper Series, California 1977)

L. P, Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)

L. Poland, *Assessing Patient Satisfaction for Clitical Access Hospitals* (Mountain States Group, Inc. 2001)

L. Wilkie, 1994, *consumer behavior*, 3. New York : John Wiley & Son.

Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertaian Dan Penerapan* (Jakarta: Penertbit Buku Kedokteran EGC, 2007)

Roth, Gabriel. *The Private Provision of public services in Developing Countries*, EDI Series in Economic Development, Published for the World Bank, Oxford University Press. 1987

Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial* . Bandung : Refika Aditama.2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*
Bandung: Alfabeta 2009

Sugiono. *Statistika untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta 2005.

Sumber Jurnal dan Website

Jamesallan Rarung, "Reformasi Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan" Artikel diakses dari

<https://www.kompasiana.com/jamesallan.rarung/57449d4e509773590ad19103/reformasi-pelayanan-publik-di-bidang-kesehatan> tanggal 10 juli 2018 pukul 15:16 WIB

Lutfy Mairizal Putra, "Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semakin Meningkat." Artikel diakses dari

<https://nasional.kompas.com/read/2017/03/14/00574011/ombudsman.keluhan.masyarakat.terhadap.pelayanan.publik.semakin.meningkat> pada 26 Juni pukul 13.20 WIB

Dokumen Resmi

Departemen Kesehatan RI. 2004. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta : Republik Indonesia.

KEMENPANRB/14/2017, Pedoman Penyusunan Survey kepuasan Masyarakat Unit Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Jakarta : Republik Indonesia

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta : Republik Indonesia