

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dari penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan yang diantaranya adalah:

1. Atribut-atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan terhadap pasien BPJS di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK antara lain:
 - a. Prosedur penerimaan pasien yang cepat
 - b. Fasilitas alat yang diberikan
 - c. Lokasi Puskesmas yang strategis
 - d. Kebersihan, Keindahan dan kenyamanan rumahsakit
 - e. Kerapian dan kebersihan penampilankaryawan
 - f. Adanya pihak keamanan security/satpam
 - g. Biayaparkir
 - h. Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman
 - i. Makanan yang diberikan memperhatikan nilai rasa dan gizi
 - j. Mudah mencari informasi tentang obat
 - k. Jadwal Puskesmas dijalankan dengan tepat
 - l. Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan
 - m. Pihak Puskesmas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
 - n. Kepekaan Puskesmas dalam memenuhi keinginan pasien
 - o. Dokter dapat menguasai penyakit pasien
 - p. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat/segera
 - q. Pasien percaya akan pengobatan yang diberikan oleh perawat dan dokter
 - r. Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan
 - s. Perawat dan dokter selalu memantau kondisi pasien
 - t. Perawat/dokter melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien
 - u. Ketidak raguan meminta bantuan kepada karyawan puskesmas

2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK masih kurang maksimal atau belum bisa memuaskan semua harapan yang diinginkan oleh pasien karena dari 21 atribut yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK masih terdapat Gap pada masing-masing atributnya.
3. Usulan perbaikan terhadap pelayanan yang disarankan untuk UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK untuk dapat memenuhi harapan pasien yaitu sebagai berikut.
 - a. Adanya penegasan dari pihak puskesmas kepada para dokter dan perawat yang bertugas agar bisa hadir tepat waktu dan sesuai dengan jadwal.
 - b. Penyediaan dan penambahan loket baru agar tidak terjadi keterlambatan dalam penerimaan pasien.
 - c. Membuat pusat pelayanan pengaduan secara khusus untuk keluhan pasien atau bisa juga dengan mewawancarai setiap pasien yang berkunjung untuk mencari tahu keluhan nya, karena tidak semua pasien mau menulis pada lembar kotak saran yang diberikan.
 - d. Sebaiknya pihak puskesmas atau dokter dan perawat yang bertugas lebih sering mengadakan diskusi untuk mengetahui apa saja masalah yang timbul sehingga dapat dilakukan penanganan yang cepat.
 - e. Para karyawan, dokter maupun perawat yang bertugas pada puskesmas sebaiknya datang dan pulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
 - f. Sebaiknya para dokter dan perawat tidak sering meninggalkan ruangan tugasnya sehingga apabila sewaktu-waktu dibutuhkan dokter dan perawat langsung segera ada untuk menanggapi hal tersebut tanpa harus menunggu lama.
 - g. Sebaiknya dari pihak puskesmas membangun dan atau memberikan tempat parkir khusus yang dekat dengan lokasi puskesmas sehingga tidak terjadi kesulitan bagi pasien yang berobat yang membawa kendaraan, khususnya kendaraan roda dua
 - h. Pihak puskesmas dan dokter maupun perawat harus lebih terbuka dan lebih sering berkomunikasi lagi dengan pasien agar semua keinginan

pasien dapat terespon dan terpenuhi.

- i. Sebaiknya ada kebijakan lagi dari pihak puskesmas mengenai biaya parkir, baik dikurangi maupun digratiskan karna masih ada beberapa pasien yang kebertan terhadap biaya parkir yang dipungut.
- j. Sebaiknya pihak puskesmas memberikan fasilitas yang lebih bisa memuaskan terutama pada tempat duduk antrian yang terkadang ada beberapa pasien yang masih berdiri karena tidak kebagian tempat duduk.
- k. Sebaiknya pihak puskesmas menyediakan pihak keamanan agar para pasien yang berobat lebih merasa nyaman.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh beberapa saran yang dapat dikemukakan, yaitu :

1. Dalam usaha perbaikan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pasien, hendaknya pihak manajemen lebih mengutamakan atau memprioritaskan pada atribut-atribut pelayanan yang mempunyai rangking lebih tinggi.
2. Sebaiknya kajian mengenai kualitas dalam pelayanan di UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dilakukan secara berkelanjutan untuk melihat perkembangan keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas serta untuk melihat sejauh mana kemampuan puskesmas untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan yang konsumen harapkan.