

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil serta uraian pada pembahasan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari, maka bisa diambil kesimpulan berupa:

1. Sebagian besar (74,6%) responden memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas, (57,1%) responden merasakan kehandalan pelayanan baik, (65,1%) responden merasakan cepat tanggap pelayanan baik, (63,5%) responden merasakan jaminan pelayanan baik, (54,0%) responden merasakan empati pelayanan baik, dan (79,4%) responden merasakan bukti fisik pelayanan baik.
2. Terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\text{-value} = 0,007$).
3. Terdapat hubungan antara dimensi cepat tanggap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\text{-value} = 0,003$).
4. Terdapat hubungan antara dimensi jaminan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\text{-value} = 0,005$).
5. Terdapat hubungan antara dimensi empati dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\text{-value} = 0,000$).
6. Tidak terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\text{-value} = 0,116$).

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari

Melakukan evaluasi oleh pihak Puskesmas ataupun Dinas Kesehatan secara rutin berkaitan kehandalan tenaga kesehatan, serta meningkatkan tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai saat jam kerja dan juga melakukan pelatihan ataupun pembinaan (diklat) oleh Dinas

Kesehatan agar dapat lebih bersikap professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akhirnya kehandalan tenaga kesehatan dalam pemberian pelayanan menjadi konsisten bahkan lebih bagus lagi.

Perlunya sikap perilaku tenaga kesehatan dalam merespon keluhan untuk melayani masyarakat secara cepat efektif maupun efisien. Perlunya sikap keramahan serta kesopanan tenaga kesehatan dengan melakukan 3S berupa senyum, salam, sapa harus diterapkan pada semua pegawai khususnya yang berinteraksi secara langsung dengan pasien. Melakukan peningkatan empati pegawai ke pasien dalam memberikan pelayanan supaya tenaga kesehatan bisa memberikan perhatian personal kepada para pasien.

5.2.2 Bagi Petugas Kesehatan

Diharapkan dapat meningkatkan kompetensinya sebagai tenaga kesehatan yang dipercaya memberikan rasa aman pada pasien yang dilayaninya serta meningkatkan empatinya untuk menarik minat masyarakat bersedia memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

5.2.3 Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan bisa menambah buku-buku kesehatan khususnya tentang pemanfaatan pelayanan di puskesmas sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa, serta sebagai referensi dalam melakukan penelitian.

5.2.4 Bagi Peneliti Lain

Diharapkan bisa sebagai acuan maupun menambah referensi dalam melakukan penelitian yang sama untuk pemanfaatan pelayanan di puskesmas dengan mengambil tempat dan variabel lain yang berbeda.