

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis menyimpulkan bahwasanya Kualitas pelayanan Kesehatan pasien di puskesmas Simpang Sungai Duren dalam pemenuhan Kebutuhan pasien belum maksimal terlaksana.
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas merupakan serangkaian upaya fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan mengutamakan keselamatan pasien. Sehingga dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib melakukan peningkatan pelayanan kesehatan baik secara internal maupun eksternal dan terus menerus serta berkesinambungan. Secara keseluruhan pada indikator pelayanan kesehatan belum terlaksana dengan baik yang menunjukkan masih adanya kekurangan dalam hal pelayanan di Puskesmas. Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan pasien di puskesmas Simpang Sungai Duren Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi belum berjalan dengan baik. Beberapa indikator juga ada yang berjalan dengan baik namun belum maksimal yang masih membutuhkan peningkatan lagi. Dari 6 indikator Cuma 3 yang boleh dikatakan berjalan optimal yaitu Indikator Dapat diakses, Aman, dan Dapat diterima/Berfokus pada pasien sedangkan Indikator lainnya seperti Efisien, Efektif, dan adil masih belum optimal penerapannya dalam layanan kesehatan.

3. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan penulis pada Bab sebelumnya terhadap efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Simpang Sungai Duren , maka kurangnya ketersediaan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan kesehatan masyarakat meskipun sudah memiliki gedung, namun untuk fasilitas lain berupa ruang inap, ruang gawat darurat, ruang tunggu yang tidak memiliki AC dan kursi yang membuat pengunjung antri berdiri begitu juga sarana prasarana untuk kebutuhan mempercepat proses pelayanan kesehatan masyarakat yang dianggap kurang seperti mobil ambulans yang tidak layak digunakan, alat komputer dan mesin print dan obat-obatan. Lemahnya tingkat pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya meskipun sudah diberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam beberapa kegiatan, namun pegawai tidak sepenuhnya mampu menangani setiap pekerjaan yang diberikan sebab terlihat masih melibatkan pimpinan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan pegawai yang diberikan. Keterampilan petugas kesehatan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dianggap masih rendah sehingga sering melibatkan pimpinan dalam setiap pekerjaan, hal ini akibat dari ketersediaan keterampilan pegawai kurang cukup efektif dan profesional untuk mengerjakan sesuatu tugas dan pekerjaannya. Untuk tingkat kesanggupan petugas kesehatan dalam proses pelayanan kesehatan masyarakat ditemukan masih rendah akibat kurangnya fasilitas medis, pengurusan berkas rujukan yang terlambat sehingga terjadi keterlambatan waktu serta akibat cuaca buruk yang mempengaruhi tingkat kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas

pekerjaannya. Adanya sikap pimpinan dan pegawai penuh perhatian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan arti bersikap ramah dan sopan serta memberikan kepastian dalam pengurusan serta tidak menimbulkan rasa jenuh terhadap masyarakat yang datang berurusan di puskesmas Simpang Sungai Duren, meskipun masih terlihat kurangnya perlengkapan medis namun tidak membuat pimpinan dan pegawai tidak melaksanakan tugas dan pekerjaannya sebagai petugas kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pemerintah untuk memberikan bantuan pengadaan fasilitas pelayanan kesehatan, kegiatan pendidikan dan pelatihan khusus terutama menyangkut tingkat pengetahuan yang dimiliki pegawai agar dapat mewujudkan kondisi kerja yang efektif dan efisien, sehingga dapat menciptakan proses pelayanan efektif dan mewujudkan kondisi masyarakat yang sehat.

4.2 Saran

1. Pihak Puskesmas Simpang Sungai Duren, kedepannya perlu melakukan pembenahan terhadap jaminan biaya layanan kesehatan yang sesuai dengan standar layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat dengan membuat rincian biaya layanan kesehatan dan tata cara layanan kesehatan di papan informasi puskesmas sehingga tidak ada lagi ketidakjelasan mengenai kepastian biaya dan ketepatan waktu yang seharusnya dikenakan kepada masyarakat; memberikan jaminan atas penyelesaian keluhan masyarakat dan jaminan biaya yang dibayar sesuai dengan jasa layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dengan kepastian biaya layanan tidak lagi

ditentukan secara sepihak berdasarkan kebijakan pihak puskesmas etapi ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pihak Puskesmas Simpang Sungai Duren, kedepannya perlu melakukan pembenahan dan mengusulkan kepada pemerintah daerah untuk melakukan penambahan terhadap beberapa fasilitas puskesmas yang dinilai secara langsung menunjang kelancaran aktivitas kerja pegawai dalam memberikan layanan, dan penataan interior puskesmas dalam ruangan yang belum tertata dengan baik kedepannya perlu untuk dibenahi. Demikian pula halnya dengan kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu layanan kesehatan yang ada saat ini kedepannya masih perlu untuk dibenahi dengan menambah kursi tamu dan mengadakan alat pendingin ruangan (AC) sehingga masyarakat merasa nyaman di ruang tunggu layanan kesehatan.
3. Saran pada penelitian ini adalah agar seluruh petugas kesehatan Puskesmas Simpang Sungai Duren melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, baik itu SOP pelayanan maupun pengelolaan pengobatan agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat. Puskesmas harus memberikan kepuasan yang semaksimal bagi pasien dengan bersikap ramah dan menyediakan fasilitas kesehatan yang lengkap demi mendukung kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Sungai Duren.

Untuk itu guna tercapai dan terlaksananya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan baik secara internal maupun eksternal di puskesmas, pemerintah dapat mengenakan sanksi administrative sebagai bentuk pembinaan dan pengawasan yang didasarkan pada hasil monitoring dan evaluasi pada saat pengawasan, pengaduan, dan atau pemberitaan media elektronik dan media cetak.