

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan keseluruhan tanggapan responden dan analisis, maka kesimpulan yang dapat diberikan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil rekapitulasi penelitian menunjukkan jumlah nilai ideal keseluruhan yang didapat adalah 2440 dan hasil prosentase keseluruhannya adalah 69,79% yang menurut Idrus (2009 : 36) mempunyai nilai baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi hasilnya adalah baik. Secara terperinci ada lima indikator dapat dijabarkan sebagai berikut :
 - a. Indikator transparansi nilai ideal yang didapat adalah 488 dan hasil prosentasenya adalah 66,80% yang menurut Idrus (2009 : 36) mempunyai nilai cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi cukup baik dalam indikator transparansi.
 - b. Indikator akuntabilitas nilai ideal yang didapat adalah 488 dan hasil prosentasenya adalah 73,77% yang menurut Idrus (2009 : 36) mempunyai nilai baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi baik dalam indikator akuntabilitas.
 - c. Indikator responsif nilai ideal yang didapat adalah 488 dan hasil prosentasenya adalah 72,54% yang menurut Idrus (2009 : 36) mempunyai nilai baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi baik dalam indikator responsif.
 - d. Indikator efisiensi nilai ideal yang didapat adalah 488 dan hasil prosentasenya adalah 63,93% yang menurut Idrus (2009 : 36) mempunyai

nilai cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi cukup baik dalam indikator efisiensi.

- e. Indikator berorientasi pelanggan nilai ideal yang didapat adalah 488 dan hasil persentasenya adalah 72,33% yang menurut Idrus (2009 : 36) mempunyai nilai baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi baik dalam indikator berorientasi pelanggan.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi dalam pelayanan Kesehatan masyarakat, yaitu:
 - a. Ruang/tempat pelayanan kesehatan masyarakat yang belum memadai.
 - b. Kurangnya sarana pendukung pelayanan kesehatan masyarakat.
 - c. Terbatasnya jumlah personil yang bertanggung jawab atau terlibat dalam pelayanan kesehatan masyarakat.
 - d. Kurangnya kesadaran para pegawai yang menangani masalah kesehatan masyarakat untuk selalu berkoordinasi dengan pegawai lain pada Kantor Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.
 3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi untuk mengatasi hambatan-hambatan adalah sebagai berikut :
 - a. Dilakukan penataan sedemikian rupa dengan akses langsung ke meja pelayanan, serta penyediaan bangku/kursi tunggu bagi yang membutuhkan pelayanan;
 - b. Menggupayakan dengan penggunaan secara maksimal dengan penataan dan perawatan secara intensif;
 - c. Mengupayakan untuk diatasi dengan pengoptimalisasian pelayanan hingga sore ;
 - d. Dilakukan komunikasi melalui pesawat telepon intern untuk mengingatkan, meminta arsip maupun hal lain-lain yang berkenaan dengan masalah pelayanan kesehatan masyarakat.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam hal Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi adalah sebagai berikut : yang dikemukakan sebagai berikut :

1. Tingkatkan lagi komunikasi yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi. Dengan cara Kepala Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi mengadakan evaluasi kerja satu minggu satu kali kepada bawahannya terhadap kinerja pelayanan. Agar kedepannya pelayanan di Puskesmas bisa lebih baik lagi.
2. Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi harus bisa lebih cepat merespon keluhan / aspirasi / masalah yang ada di masyarakat terhadap proses pelayanan Kesehatan masyarakat dengan cara mengadakan pertemuan secara khusus dengan seluruh pegawai minimal dua minggu sekali membahas berbagai keluhan dan masukan dari masyarakat.
3. Kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi diatasi dengan cara memaksimalkan sarana dan prasarana dan mengusulkan ke Pemerintah Daerah Kota Bekasi penambahan sarana dan prasarana kerja Puskesmas.
4. Melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, akurat terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi, biaya dan waktu.