BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi, yang dianalisis berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta berdasarkan hasil identifikasi kendala dan upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi secara umum telah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu dioptimalkan.

   Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), Puskesmas Sirnajaya telah memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang secara umum mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan. Kondisi lingkungan pelayanan dinilai cukup bersih dan nyaman, sedangkan petugas menunjukkan penampilan yang rapi dan sesuai dengan ketentuan pelayanan. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan pada beberapa fasilitas pemeriksaan penunjang sehingga belum seluruh kebutuhan pemeriksaan dapat dilakukan secara mandiri di Puskesmas.

   Pada dimensi *reliability* (keandalan), pelayanan telah dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku serta didukung oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya. Pasien memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan alur pelayanan yang telah ditetapkan. Namun, keandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek waktu tunggu karena peningkatan jumlah pasien pada waktu tertentu dapat menyebabkan antrean dan memperpanjang proses pelayanan.

   Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), petugas menunjukkan kesigapan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien serta memberikan perhatian terhadap pasien yang membutuhkan penanganan

segera. Informasi mengenai alur pelayanan juga telah diberikan kepada pasien. Namun, ketika kondisi Puskesmas ramai, komunikasi antara petugas dengan pasien cenderung menjadi lebih singkat dan informasi mengenai kondisi penyakit atau hasil pemeriksaan terkadang masih memerlukan penjelasan tambahan.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), pelayanan didukung oleh kompetensi tenaga kesehatan, kejelasan prosedur, informasi mengenai pembiayaan, serta sikap petugas yang mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Terdapat kesesuaian antara penjelasan pemberi pelayanan dengan pengalaman pengguna pelayanan bahwa petugas memiliki kemampuan dan sikap yang mendukung terciptanya kepercayaan pasien.

Pada dimensi *empathy* (empati), petugas telah menunjukkan perhatian terhadap kondisi dan kebutuhan pasien, bersikap ramah dan sopan, menghargai keluhan, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pertanyaan dan kebutuhan. Meskipun demikian, kepadatan pasien pada waktu tertentu dapat memengaruhi intensitas komunikasi dan perhatian individual yang diberikan kepada pasien.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL telah diterapkan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirnajaya, dengan beberapa aspek yang masih memerlukan penguatan, khususnya fasilitas pemeriksaan penunjang, waktu tunggu, serta komunikasi dan pemberian informasi kepada pasien ketika kondisi pelayanan sedang ramai.

2. Kendala dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirnajaya meliputi kendala struktural dan operasional.

   Kendala struktural terutama berkaitan dengan keterbatasan sarana dan fasilitas pemeriksaan penunjang tertentu, sehingga beberapa kebutuhan pemeriksaan pasien belum dapat dilakukan secara mandiri di Puskesmas. Sementara itu, kendala operasional berkaitan dengan fluktuasi jumlah

kunjungan pasien yang pada waktu tertentu dapat menyebabkan penumpukan pasien, peningkatan waktu tunggu, serta berkurangnya intensitas komunikasi antara petugas dan pasien.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kesehatan, tetapi juga oleh ketersediaan fasilitas dan kemampuan organisasi dalam mengelola beban pelayanan. Oleh karena itu, kendala tersebut perlu menjadi bagian dari evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan diarahkan pada peningkatan kompetensi petugas, pemenuhan sarana dan prasarana, evaluasi proses pelayanan, serta penguatan komunikasi dengan pasien.

   Upaya peningkatan kompetensi tenaga kesehatan diperlukan untuk mempertahankan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Pada aspek sarana dan prasarana, pemenuhan serta pemeliharaan fasilitas diperlukan untuk mendukung kelengkapan pelayanan dan mengurangi keterbatasan pemeriksaan penunjang.

   Selanjutnya, pengelolaan alur dan antrean pelayanan perlu terus dievaluasi untuk mengurangi dampak peningkatan jumlah kunjungan terhadap waktu tunggu. Penguatan komunikasi juga diperlukan agar pasien tetap memperoleh informasi yang jelas mengenai alur pelayanan, kondisi kesehatan, hasil pemeriksaan, dan pelayanan yang diterimanya.

   Secara keseluruhan, upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Sirnajaya perlu dilakukan secara berkesinambungan dan terintegrasi, dengan melibatkan penguatan sumber daya manusia, sarana prasarana, manajemen pelayanan, serta orientasi pelayanan yang berpusat pada kebutuhan pasien.

5.2 Rekomendasi

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirnajaya masih dapat dikembangkan melalui penelitian selanjutnya dengan menggunakan pendekatan, metode, maupun perspektif teori yang berbeda. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian kualitas pelayanan dengan melibatkan jumlah informan yang lebih beragam, baik dari pihak pemberi pelayanan, pengguna pelayanan, maupun pemangku kepentingan lainnya. Penelitian berikutnya juga dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, waktu tunggu, kepuasan masyarakat, dan efektivitas pengelolaan pelayanan di Puskesmas. Kajian tersebut dapat memperkaya penelitian mengenai pelayanan publik bidang kesehatan, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi akademik bagi penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya yang menggunakan perspektif SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik di Puskesmas.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya, terdapat beberapa rekomendasi praktis yang dapat dipertimbangkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Puskesmas Sirnajaya perlu meningkatkan ketersediaan dan pemeliharaan sarana serta prasarana pelayanan, khususnya fasilitas pemeriksaan penunjang yang masih terbatas. Pemenuhan fasilitas perlu disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dan karakteristik masyarakat di wilayah kerja Puskesmas.

2. Puskesmas perlu melakukan evaluasi terhadap waktu tunggu dan pengelolaan antrean, terutama pada periode dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi. Pengelolaan alur pelayanan dan pembagian beban kerja perlu dilakukan secara lebih efektif agar peningkatan jumlah pasien tidak berdampak signifikan terhadap waktu tunggu.
3. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pembinaan, pelatihan, dan pengembangan kemampuan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Upaya tersebut diperlukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus menyesuaikan kemampuan petugas dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.
4. Petugas perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi dengan pasien, khususnya dalam memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan, hasil pemeriksaan, tindakan, dan pelayanan lanjutan. Komunikasi perlu tetap diperhatikan meskipun kondisi pelayanan sedang ramai agar pasien memperoleh informasi yang memadai.
5. Puskesmas perlu mempertahankan budaya pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Sikap tersebut merupakan salah satu kekuatan yang telah dirasakan oleh pengguna pelayanan dan berperan dalam membangun rasa aman, nyaman, serta kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas.
6. Evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memanfaatkan masukan dari pengguna pelayanan. Pengaduan, keluhan, pengalaman pasien, serta hasil evaluasi pelayanan dapat digunakan sebagai bahan untuk menentukan prioritas perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
7. Puskesmas perlu memperkuat koordinasi dengan pihak terkait dalam mengatasi keterbatasan pelayanan, terutama dalam pemenuhan sarana, prasarana, dan fasilitas pemeriksaan penunjang. Koordinasi yang baik diharapkan dapat membantu Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat secara lebih optimal.