

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas jurangmangu kota tangerang selatan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian kinerja pegawai yang diukur berdasarkan indikator kualitas pelayanan, komunikasi, kecepatan, kemampuan dan penyelesaian masalah, dari 19 item pernyataan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80 atau dalam kondisi baik. Adapaun nilai rata-rata paling besar ada pada indikator komunikasi dengan nilai rata-rata 4,56. Sedangkan nilai rata-rata yang paling kecil ada pada indikator penyelesaian masalah dengan nilai rata-rata 3,06.
2. Hasil penelitian kepuasan masyarakat yang diukur berdasarkan indikator keberadaan pelayanan, ketanggapan pelayanan, jangka waktu pelayanan, profesionalisme pelayanan, dari 16 item pernyataan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 atau dalam kondisi baik. Adapaun nilai rata-rata paling besar ada pada indikator ketanggapan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,36. Sedangkan nilai rata-rata yang paling kecil ada pada indikator profesionalisme pelayanan dengan nilai rata-rata 3,40.
3. Berdasarkan ouput model summary kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas jurangmangu sebesar 93 % kontribusi kinerja pegawai terhadap perubahan kepuasan masyarakat. Adapun sisanya, yaitu sebesar 7%, merupakan pengaruh faktor lain.

6.2 Saran

Berdasarkan pengamatan yang masih menjadi kekurangan di Puskesmas Jurangmangu yaitu : ketidaktepatan dalam melakukan pelayanan pegaduan pasien yang tidak segera diatasi, kurangnya ketersediaan petugas dalam menerima kritik

dan saran dari pasien. Maka dari itu saran yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Untuk ketidaktepatan dalam melakukan pelayanan pegaduan pasien yang tidak segera diatasi, pihak puskesmas harus membuat strategi penanganan pengaduan yaitu kebijakan, model penanganan dan sarana dan prasarana penunjang, menyiapkan tim penanganan pengaduan masyarakat, dimana petugas membuka kotak saran via sms, whatsapp, facebook, instagram, website dan secara langsung yang dilakukan secara transparan. Keluhan atau aduan yang sudah ditindaklanjuti di publikasikan agar pasien mengetahui jika pengaduan yang diberikan telah ditindak lanjuti secara berkelanjutan.
2. Untuk kurangnya kebersediaan petugas dalam menerima kritik dan saran dari pasien. Perlunya tambahan pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk semua pegawai di Puskesmas Jurangmangu agar lebih memahami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan menambahkan kursus manajemen jasa yang akan mengubah cara berfikir petugas bahwa pentingnya mutu kualitas pelayanan bagi pasien seperti merima kritik dan saran sebagai umpan balik yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam tindakan-tindakan selanjutnya agar kepuasan masyarakat terhadap pihak puskesmas terus meningkat.
3. Hasil penelitian ini menjadi masukan bagi Puskesmas Jurangmangu dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat. Dan masyarakat sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan diharapkan agar lebih aktif dalam memberikan masukan ataupun saran yang bersifat membangun agar Puskesmas Jurangmangu kedepannya dapat lebih meningkatkan lagi kinerja pegawai dalam memenuhi standar kepuasan masyarakat yang diharapkan.