

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten sudah cukup optimal. Namun dalam beberapa aspek masih perlunya perbaikan dan peningkatan yaitu pada dimensi *tangibles* dan *reliability*. Dalam dimensi *tangibles*, UPTD Puskesmas Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu, toilet dan area parkir. Tetapi ketersediaan kursi di loket pendaftaran maupun di poli kesehatan masih sangat kurang, terutama pada saat jumlah pasien sedang banyak-banyaknya. Hal ini dapat mempengaruhi kenyamanan pasien yang menunggu. Selain itu, kondisi ketertiban, kerapihan dan kebersihan Puskesmas pada area parkir, area alas kaki dan toilet juga perlu lebih diperhatikan. Dari segi keandalan pelayanan Puskesmas Warunggunung mempunyai permasalahan pada hari-hari tertentu dengan proses pelayanan yang lambat karena jumlah pasien yang meningkat. Dalam penelitian ini beberapa pasien mengatakan bahwa mengalami keterlambatan proses pelayanan dengan durasi satu jam sampai satu setengah jam. Hal ini belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/10/2018 tentang Standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas, indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan ditetapkan maksimal 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter. Dari segi *responsivitas*, *assurance* dan *emphaty* pelayanan di puskesmas ini masyarakat menilai cukup baik ditandai dengan petugas yang sigap dalam menanggapi kebutuhan pasien dalam situasi darurat, menunjukkan pengetahuan dan kemampuan yang baik dan memberikan prioritas kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten yaitu:

Dalam dimensi *Tangibles*, Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten telah menunjukkan komitmen yang baik dalam menyediakan sarana fisik yang memadai untuk pelayanan kesehatan. Fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan area parkir sudah tersedia dengan baik. Namun, untuk meningkatkan pengalaman pengguna, perlu diperhatikan peningkatan ketertiban area parkir dengan menambahkan marka/rambu yang jelas dan menugaskan petugas keamanan. Penambahan area penyimpanan khusus untuk alas kaki juga perlu untuk menjaga kebersihan dan ketertiban di puskesmas ini dan perlunya penambahan kursi pada ruang tunggu agar pasien nyaman ketika menunggu pelayanan.

Dalam dimensi *Reliability*, disarankan untuk memperkenalkan sistem antrian online dan menggunakan teknologi informasi lainnya guna mengurangi waktu tunggu saat jumlah pasien banyak, terutama pada hari-hari sibuk seperti hari Senin, Selasa dan setelah hari libur. Hal ini akan membantu meningkatkan efisiensi dan pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, UPTD Puskesmas Rawat Inap Warunggunung telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, terus berupaya untuk memperbaiki beberapa aspek yang disebutkan di atas akan membantu menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat yang dilayani.