

I. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Puskesmas memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dapat dilihat dari jenis kelamin tidak ada perbedaan antara pria dan wanita, remaja maupun orang yang sudah lansia. Dahulu banyak orang yang beranggapan bahwa Puskesmas keberadaannya hanya ada di pedesaan, tetapi sekarang lokasi Puskesmas dapat mudah dijangkau di tengah kota, sehingga dapat diterima dikalangan Masyarakat. Fasilitas di Puskesmas tidak kalah dengan fasilitas yang berada di Rumah sakit, Pelayanan di Puskesmas pada saat ini sudah cukup baik, karena telah didukung dengan fasilitas-fasilitas yang memadai.

Keluhan-keluhan yang berhasil dari para pengguna jasa penanganannya selama ini tindak lanjutnya belum terlihat jelas, kotak saran yang ada lebih banyak kosong hal ini dapat disebabkan beberapa keluhan mereka selama ini tidak atau belum mendapat tanggapan dari pihak Puskesmas. Gap atau kesenjangan mereka akan hal ini juga cukup besar, hal ini kembali lagi berasal dari paradigma lama yang masih dianut oleh pihak penyedia jasa pelayanan bahwa mereka adalah yang berwenang dan pelanggan adalah pihak yang menerima sehingga tidak boleh banyak menuntut dan mengeluh.

Dengan menggunakan strategi pelayanan yaitu strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah diterapkan perusahaan. Standar pelayanan diterapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Strategi pelayanan harus pula dirumuskan dan di implementasikan seefektif mungkin sehingga mampu membuat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tampil beda dengan pesaingnya, perusahaan

harus fokus kepada kepuasan pelanggan sehingga perusahaan mampu membuat pelanggan melakukan pembelian ulang bahkan meraih pelanggan baru.

1. Pelayanan yang diberikan Puskesmas Simpur selama ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena puskesmas sudah menggunakan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible.
2. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena didalam kualitas itu sendiri mempunyai arti apapun yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan, jika itu tidak terpenuhi maka pasien akan merasa tidak puas dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.
3. Semua dimensi sangat berpengaruh didalam pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas diantaranya dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. Jika salah satu tidak tercantum didalam pelayanan suatu Puskesmas maka puskesmas tersebut belum bisa dikatakan puskesmas yang telah menerapkan standar pelayanan minimal (SPM).

B. Saran

1. Gedung yang terdapat pada Puskesmas perlu ditingkatkan kualitasnya, hal tersebut terutama dengan renovasi gedung yang sudah lama tersebut secara total sehingga menciptakan kesan nyaman dan aman bagi para pengguna jasa pelayanan masyarakat tersebut. Ruangan-ruangan kecil dan berhimpit serta gang untuk lalulalang baik petugas medis maupun pasien terasa sangat kecil dan sempit serta perlunya tambahan sarana dan prasarana yang mendukung operasional Puskesmas baik komputerisasi administrasi maupun perlengkapan medis untuk Pelayanan Kesehatan dasar.

2. Perlunya tambahan pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk semua jajaran di Puskesmas agar lebih memahami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan juga diperlukan kursus manajemen jasa yang akan mengubah cara berpikir petugas bahwa pentingnya mutu kualitas pelayanan bagi pasien.
3. Perlunya pengelolaan keluhan secara baik dalam praktek Pelayanan sehari-hari, sehingga jika dimungkinkan perlu dibentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan monitoring kepada masyarakat tentang, kritik dan saran melalui kotak saran yang telah disediakan dan kegiatan-kegiatan yang menciptakan partisipasi masyarakat dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam lokakarya mini (Lokmin) yang diadakan oleh pihak Puskesmas tiap bulannya. Dan perlu dibuat aturan main yang mengatur ketat tentang "Reward" dan "Punishment" bagi petugas Pelayanan, sehingga akan memberikan motivasi yang baik bagi petugas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
4. Pihak Puskesmas Kecamatan Tjungk Karang Pusat harus mempersiapkan diri untuk membuat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sebab pengetahuan pelanggan penggunaan jasa pelayanan kesehatan akan terus berkembang meningkat dan kesadaran mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik akan semakin meningkat sehingga hal tersebut akan mengakibatkan tuntunan yang lebih besar lagi terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh mereka, maka jika pihak Puskesmas berpuas diri dengan keadaan seperti sekarang mereka akan ditinggalkan oleh pelanggannya.