

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Analisis Layanan kringing kesehatan penyakit Tidak Menular di Puskesmas Setiabudi sebagai berikut:

1. Analisis Pelayanan Publik di Puskesmas Setiabudi dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

- Dimensi *Tangible* (Berwujud) yang mempunyai indicator penampilan dan kenyamanan tempat sudah diterapkan, namun ada beberapa indicator yang belum sepenuhnya terlaksana yaitu mengenai kenyamanan tempat.
- Dimensi *Realibility* (Kehandalan) yang mempunyai indicator kecermatan petugas medis dan ketepatan waktu petugas ketika melayani. Pada aspek kecermatan petugas, petugas layanan menghasilkan pelayanan yang berjalan dengan baik. Tetapi ada beberapa indicator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketepatan waktu petugas ketika melayani pasien skrining .
- Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indicator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu keluhan pengguna layanan belum berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat terbukti karena ada keluhan dari penggunaa layanan terkait indicator di dalam dimensi *Responsiviness*.
- Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indicator kompetensi pegawai dan sikap profesionalisme petugas sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan masyarakat pengguna layanan terkait indicator dalam dimensi

Assurance.

- Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indicator mendahulukan kepentingan pasien pengguna layanan, ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai sudah diterapkan dengan baik.

5.2 Saran

Kendala utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan skrining penyakit tidak menular di Puskesmas Setiabudi meliputi kenyamanan tempat, ketepatan waktu, dan kurangnya respon dalam menanggapi keluhan masyarakat. Kendala-kendala ini berdampak signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi layanan skrining, seperti meningkatnya waktu tunggu dan rendahnya kenyamanan pasien. Oleh karena itu, perlu adanya penambahan fasilitas, peningkatan fasilitas, serta program sosialisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi perbaikan kebijakan kesehatan di tingkat Puskesmas, khususnya dalam upaya pencegahan dan penanganan penyakit tidak menular.

Berikut adalah saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan di atas mengenai Analisis Layanan Skrining Kesehatan Penyakit Tidak Menular di Puskesmas Setiabudi:

1. Dimensi Tangibles (Berwujud):

- **Saran:** Perlu peningkatan kenyamanan tempat dengan menyediakan fasilitas yang lebih memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, penataan ruang yang baik, serta kebersihan yang terjaga untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi pasien.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan):

- **Saran:** Diperlukan pelatihan berkala bagi petugas medis untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam melayani pasien. Selain itu, pengaturan jadwal dan manajemen waktu yang lebih baik dapat membantu meningkatkan kehandalan layanan.

3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan):

- **Saran:** Petugas perlu dilatih untuk lebih responsif dalam menangani keluhan dan kebutuhan pasien. Menerapkan sistem feedback yang efektif dari pasien dapat membantu meningkatkan ketanggapan layanan.

4. **Dimensi Assurance (Jaminan):**

- **Saran:** Meskipun kompetensi dan profesionalisme petugas sudah baik, teruskan melakukan evaluasi dan pelatihan untuk memastikan standar tersebut tetap terjaga. Program sertifikasi atau penghargaan internal bisa memotivasi petugas untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

5. **Dimensi Empathy (Empati):**

- **Saran:** Pertahankan dan terus tingkatkan sikap empati dengan memberikan pelatihan soft skills yang berfokus pada pelayanan pelanggan. Mengadakan kegiatan atau program yang mendekatkan petugas dengan masyarakat dapat membantu meningkatkan rasa empati dan hubungan baik antara petugas dan pasien.

