

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor selama dilapangan bersama pihak Puskesmas dan pasien yang ada di lokasi di kemukakan kesimpulan. Adapun karakteristik yang digunakan yaitu menurut Rogers E. M: keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Bahwa keuntungan relatif dari inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Raga Jaya ini mendekatkan layanan kesehatan ke masyarakat untuk mendapatkan pertolongan pertama dan dari segi ekonomi mampu membantu masyarakat yang kurang mampu tanpa memandang statusarganya.

Kesesuaian inovasi layanan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Raga Jaya ini yaitu konsep standar pelayanan seharusnya menurut norma-norma pelayanan kesehatan yang akan di terima oleh masyarakat dan mungkin ada kekurangannya yang mengatasi pasien dengan jumlah yang sangat banyak dengan melakukan evaluasi agar pasien bisa mewujudkan kepuasan dengan pengguna layanan Puskesmas Raga Jaya.

Bahwa yang menjadi kerumitan masyarakat yaitu fasilitas seperti lahan parkir, tempat duduk ruang tunggu dan manajemen waktu pelayanan yang tidak tepat waktu. Perlunya disosialisasikan pegawai untuk masyarakatnya. Sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Raga Jaya.

Bahwa Puskesmas Raga Jaya telah melakukan beberapa program dalam meningkatkan kesehatan di Puskesmas Raga Jaya.

Berdasarkan temuan penelitian, bahwa pada dasarnya keluhan masyarakat adalah ketidakpuasan dalam pelayanan, akan tetapi pihak pegawai akan memperbaiki agar masyarakat merasakan kepuasan walaupun ada kurangnya karena sumber daya manusia terbatas dan perlunya inovasi pelayanan di Puskesmas Raga Jaya agar pelayanan yang diberikan Puskesmas Raga Jaya semakin baik dari waktu ke waktu. Namun inovasi dalam konteks mewujudkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor tidak ditemukan dalam penelitian ini. Oleh karena pentingnya inovasi pengelola Puskesmas untuk memudahkan warga mengakses pelayanan Kesehatan, maka aplikasi mengenai informasi pelayanan Kesehatan perlu inovasi yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan.

5.2 Saran

Setelah penulis menguraikan dari pembahasan, kemudian menarik kesimpulan, melalui tulisan ini penulis mengajukan saran yang perlu diperhatikan berkenaan dengan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor.

- 1 Penyelenggaraan Inovasi yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor diharapkan ada dan kemudian bisa menambah atau mengembangkan Inovasi Pelayanan Publik dalam bidang Pelayan kesehatan di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor sehingga kualitas pelayanan publik semakin lebih baik. Seperti perlunya nomor antrian yang berbasis aplikasi agar mempermudah dan perlunya microfon untuk pemanggilan pasien karena banyaknya yang berobat pasien terkadang tidak mendengarkan secara baik dikarenakan dengan suara manual dari pegawainya.
- 2 Perlunya adanya standart pola penilaian yang jelas serta menggunakan standar sampai sejauh mana kinerja pegawai di Puskesmas Raga Jaya Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor.
- 3 Sebaiknya Puskesmas memasang rambu-rambu alur pelayanan untuk memudahkan masyarakat yang hendak berobat, dengan petunjuk yang jelas, masyarakat atau pasien yang berobat tidak lagi kebingungan harus kemana.