

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambarawa Tahun 2022, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran persepsi mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Ambarawa sebagian besar responden sudah menyatakan persepsi mutu pelayanan baik.
2. Gambaran persepsi dimensi mutu keandalan di Puskesmas Ambarawa ada 27 responden(41,5%) menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tentang waktu pengurusan pendaftaran dan administrasi selalu memperhatikan kecepatan pelayanan dan dilakukan dengan baik.
3. Gambaran persepsi mutu dimensi daya tanggap di Puskesmas Ambarawa juga sudah menunjukkan persepsi dimensi daya tanggap yang baik, namun juga masih ada beberapa responden yang menyatakan persepsi dimensi daya tanggap kurang baik. Ada 30 responden (46,1%) yang menyatakan tidak setuju untuk pernyataan kecepatan dan ketepatan petugas pendaftaran dan administrasi dalam memberikan pelayanan
4. Gambaran persepsi mutu dimensi jaminan di Puskesmas Ambarawa sudah banyak responden yang menyatakan persepsi mutu dimensi jaminan baik.

5. Gambaran persepsi mutu dimensi empati yang sudah di analisis dengan metode analisis univariat dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa persepsi mutu dimensi empati di Puskesmas Ambarawa menyatakan baik, tetapi masih ada beberapa responden juga menyatakan persepsi mutu dimensi empati kurang baik. ada 56 responden (86,2%) yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tentang keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan administrasi, dan ada 56 responden (86,2%) menyatakan tidak setuju tentang pernyataan tentang petugas pendaftaran dan administrasi memberikan perhatian khusus terhadap masalah yang pasien hadapi ketika mendaftar
6. Pada persepsi mutu dimensi bukti langsung/ fisik dapat ditarik kesimpulan bahwa sudah banyak responden yang menyatakan persepsi mutu dimensi bukti langsung/ fisik di Puskesmas Ambarawa baik, namun masih ada beberapa responden yang menyatakan persepsi mutu dimensi bukti langsung/fisik kurang baik. Ada 54 responden (84%) menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tentang arena parkir yang cukup luas

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan hasil analisis, dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Ambarawa, ada beberapa saran yang perlu disampaikan sebagai berikut:

1. Saran kepada Puskesmas Ambarawa untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi agar semua pasien merasa baik dan puas dengan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, banyak responden melaporkan persepsi yang baik tentang kualitas layanan, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi keamanan, dimensi empati, dan dimensi bukti langsung. Namun perlu ditingkatkan lagi agar semua pasien yang datang ke Puskesmas Ambarawa mengatakan kualitas pelayanannya baik.
2. Disarankan agar petugas administrasi dan pendaftaran lebih meningkatkan dimensi empati dan kehandalan dalam menjalankan tugasnya, sebaiknya tenaga medis lebih cepat, lebih terdidik dan lebih memperhatikan pasien, sehingga pasien merasa lebih nyaman. dan dapat meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam kehandalan dan empati.
3. Rekomendasi untuk petugas kesehatan dan staf Puskesmas juga membantu meningkatkan persepsi kualitas pelayanan, persepsi kualitas dimensi kepercayaan, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti langsung, sehingga meningkatkan volume kunjungan pasien ke Puskesmas Ambarawa dan persepsi kualitas dari layanan yang disediakan. mengunjungi pasien dengan lebih baik dan lebih baik.
4. Disarankan Puskesmas menambah dimensi bukti fisik khususnya area parkir Puskesmas Ambarawa agar memudahkan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Ambarawa untuk memarkir kendaraannya.
5. Saran Bagi Puskesmas Ambarawa Untuk menjaga mutu pelayanan Puskesmas disarankan untuk mengingatkan pasien agar mengisi kotak saran

yang disediakan oleh Puskesmas setelah pemeriksaan di Puskesmas Ambarawa. Saran dari pasien tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bulanan untuk peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Ambarawa