BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bersifat deskriptif dan tidak dapat digeneralisasi ke seluruh populasi, melainkan hanya menggambarkan persepsi dan harapan pasien di Puskesmas Juata selama periode penelitian

1. Berdasarkan penilaian harapan pasien, seluruh dimensi SERVQUAL termasuk dalam kategori penting hingga sangat penting. Harapan tertinggi terdapat pada dimensi *Empathy*, terutama pada indikator kesopanan dan keramahan petugas (4,70). Sebaliknya, harapan terendah ditemukan pada dimensi *Tangible***,** khususnya terkait kelayakan kondisi bangunan Puskesmas (4,35). Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien cenderung lebih mengutamakan aspek sikap dan kepedulian petugas dibandingkan kondisi fisik fasilitas pelayanan.
2. Berdasarkan persepsi pasien, mutu pelayanan di Puskesmas Juata secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Skor persepsi tertinggi ditemukan pada dimensi *Empathy*, terutama pada indikator kesopanan dan keramahan petugas (4,58). Sebaliknya, skor terendah terdapat pada dimensi *Tangible***,** khususnya terkait kondisi fisik bangunan Puskesmas (4,04). Hasil ini mengindikasikan bahwa pasien lebih menilai positif sikap dan perilaku petugas dibandingkan aspek sarana fisik pelayanan.
3. Hasil analisis GAP SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai kesenjangan negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pasien belum sepenuhnya sesuai dengan

harapan mereka. Kesenjangan terbesar ditemukan pada dimensi *Tangible*, terutama pada kondisi fisik Puskesmas (-0,31), Hal ini menandakan bahwa persepsi pasien terhadap kondisi fisik bangunan masih berada di bawah harapan. Beberapa kendala utama yang ditemukan meliputi ruang tunggu yang sempit, jumlah kursi yang terbatas, keramik lantai yang terangkat dan belum diperbaiki, serta retakan pada bangunan akibat gempa sebelumnya. Kondisi-kondisi tersebut menimbulkan ketidaknyamanan dan dapat memengaruhi rasa aman pasien selama berada di fasilitas Puskesmas. diikuti oleh indikator penjelasan tindakan medis pada dimensi *Reliability* (-0,28). Sebaliknya, kesenjangan paling kecil terdapat pada penampilan petugas, rasa aman dan nyaman pasien, serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien, masing-masing dengan nilai (-0,07). Temuan ini menegaskan bahwa perbaikan pada sarana prasarana dan komunikasi pelayanan medis perlu diprioritaskan dibandingkan aspek sikap dan perilaku petugas.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan, yaitu desain penelitian yang bersifat deskriptif, kemungkinan adanya bias dalam pengambilan sampel karena peserta hanya berasal dari pasien yang berkunjung pada periode tertentu, serta keterbatasan instrumen pengukuran yang dapat memengaruhi ketepatan data. Dengan demikian, temuan penelitian ini sebaiknya dipahami dalam kerangka keterbatasan tersebut dan tidak dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas.

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Juta Tarakan

1. **Bagi Pihak Puskesmas**

   Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, terutama pada kondisi bangunan dan fasilitas penunjang pelayanan. Beberapa langkah *low-cost* dapat dilakukan untuk meningkatkan kondisi bangunan dan kenyamanan fisik pasien tanpa mengeluarkan biaya besar. Penataan ulang ruang tunggu dengan menyusun kursi secara efisien dan menambahkan kursi lipat sementara dapat membuat ruang terasa lebih lapang. Perbaikan sementara lantai, seperti menutup keramik yang terangkat dengan karpet atau menandai area rusak, dapat mencegah cedera. Kebersihan rutin serta pencahayaan yang baik, baik melalui ventilasi alami maupun lampu hemat energi, juga dapat meningkatkan kenyamanan. Selain itu, penataan visual sederhana, seperti poster informasi kesehatan atau tanaman hias, dapat membuat ruang lebih segar dan ramah, sementara komunikasi dengan pasien melalui papan informasi mengenai kondisi bangunan dan rencana perbaikan membantu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan. Langkah-langkah ini efektif meningkatkan kenyamanan fisik pasien secara signifikan dengan biaya minimal, sambil menunggu perbaikan struktural yang lebih besar. Selain itu, peningkatan kemampuan petugas

dalam hal komunikasi, responsivitas, kesabaran, serta kepedulian terhadap keluhan pasien perlu dilakukan melalui pelatihan pelayanan prima secara berkelanjutan.

2. **Bagi Pasien / Masyarakat**

   Pasien dan masyarakat diharapkan berpartisipasi aktif dengan memberikan umpan balik berupa saran dan keluhan secara konstruktif sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

3. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

   Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambah variabel penelitian, menerapkan pendekatan kualitatif atau metode campuran, serta memperluas cakupan responden maupun lokasi penelitian guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.