

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

1. Aspek Ketampakan Fisik (*Tangibles*), Penampilan pegawai sudah seragam sesuai dengan peraturan bupati purbalingga No. 50 Tahun 2021 tentang perubahan ketiga atas peraturan bupati purbalingga nomor 3 tahun 2017 tentang pakaian dinas aparatur sipil negara di lingkungan pemerintah kabupaten purbalingga. Di Puskesmas Karangreja sudah ada jadwal untuk berpakaian dinas setiap harinya. Kelengkapan sarana dan prasarana sudah cukup memadai, namun untuk permasalahan wastafel rusak, air sering mati, termometer eror mungkin perlu perbaharuan kedepannya
2. Aspek Keandalan (*Reliability*), Tarif layanan di Puskesmas Karangreja berdasarkan peraturan bupati purbalingga nomor 2 tahun 2021. Tidak ada pungutan biaya di luar biaya yang telah ditetapkan dalam peraturan, Ketepatan pelayanan sudah tepat waktu. Akses informasi pelayanan di Puskesmas Karangreja ada dua macam secara langsung dan tidak langsung. Sudah ada SOP dan Alur Pelayanan namun belum tersosialisasikan dengan baik ke masyarakat.
3. Aspek Daya tanggap (*Responsiveness*), Pelayanan masih lamban, terbatasnya petugas loket pendaftaran yaitu hanya 2 orang. Ada gangguan server dari SIMPUS/*Pcare* BPJS Kesehatan sehingga membuat antrian menumpuk dan untuk di poli antrian lama karena ada konsultasi maupun tindakan. Sudah dilakukan survei kepuasan pelanggan. Petugas berusaha

tanggap, cepat dan profesional dalam melayani pasien, meskipun belum berjalan dengan apa yang diharapkan. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksinya, adapun untuk meningkatkan ketrampilan tenaga kesehatan Puskesmas Karangreja memfasilitasi pelatihan seperti seminar, *workshop* sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Karangreja.

4. Aspek Jaminan (*assurance*), dapat diketahui Jam operasional pelayanan di Puskesmas Karangreja untuk hari Senin – Kamis, Sabtu pukul 07.30-11.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-10.30 WIB. Petugas sudah berada tepat waktu sebelum pasien hadir sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan. Dokter menetapkan diagnosis penyakit berdasarkan keluhan dan kondisi pasien, kemudian perawat memberikan arahan kepada pasien untuk mentaati peraturan seperti minum obat secara teratur, menjaga pola makan, menjaga kebersihan, menghindari faktor-faktor penyebab kekambuhan baik dari dirinya maupun lingkungan, kontrol kembali jika diperlukan dan diiringi dengan berdoa agar cepat sembuh.
5. Aspek Empati (*Emphaty*), Petugas di Puskesmas Karangreja berusaha melayani pasien dengan sopan, ramah dan cekatan. Petugas tidak membedakan pasien umum maupun pasien BPJS Kesehatan, melayani pasien tanpa memandang status sosial dan asal usul pasien. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip etik. Petugas berusaha memahami hak pasien dan melayani pasien sesuai dengan kebutuhannya. Di Puskesmas

Karangreja sudah terpasang papan tentang hak dan kewajiban pasien di tempat pendaftaran.

## **B. Implikasi**

1. Untuk mencegah antrian menumpuk, sebaiknya menggunakan pendaftaran online, pendaftaran online bisa lewat aplikasi, website, dll. Diharapkan dengan pendaftaran online mampu mengatasi semua masalah di atas dan dapat mempermudah tugas pegawai di Puskesmas Karangreja.
2. Perlu dilakukan studi banding untuk mengoptimalkan pelayanan di Puskesmas Karangreja.
3. Mencari kesempatan dengan cara meningkatkan pemasaran pelayanan yang ada di Puskesmas Karangreja melalui usaha menyebarkan leaflet, brosur dan media promosi lainnya dalam usaha mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.