

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan *tangible* diperoleh data diperoleh bahwa pelayanan pada dimensi *tangible* baik, Hal ini tentunya tidak terlepas dari beberapa indikator pada dimensi ini yaitu penampilan petugas yang rapi, kebersihan puskesmas yang terjaga, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam menjalankan pelayanan, kemudahan akses ke Puskesmas Poned, pemanfaatan teknologi seperti alat kesehatan dan komputer yang sudah memadai dan baik, namun pada indikator kelengkapan perlengkapan kesehatan masih dalam kategori tidak baik dikarenakan belum sesuainya harapan pengguna layanan pada perlengkapan kesehatan misalnya alat USG yang belum ada .

Dimensi *reliability* pada pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan di Puskesmas Poned kota Semarang termasuk dalam kategori. Hal ini tentunya tidak terlepas dari indikator yang ada pada dimensi *reliability* yaitu ketelitian dalam proses pelayanan, kecermatan dalam pemberian obat, kejelasan standar pelayanan, jadwal pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu (komputer) pada proses administrasi, dan keahlian dalam menggunakan alat bantu kesehatan yang sudah baik.

Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* dalam pada kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan di Puskesmas Poned kota Semarang

termasuk dalam kategori. Hal ini tentunya tidak terlepas dari indikator daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan yang tanggap, prosedur pelayanan yang mudah, pemberian informasi yang telah jelas, pemberian diagnose yang tepat, pelayanan yang tepat, respon terhadap keluhan oleh petugas yang sudah baik hal ini didukung oleh petugas PONEB yang telah melakukan pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan.

Pada dimensi *assurance* , dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas pelayanan pada dimensi ini dalam pelayanan kesehatan Ibu hamil dan melahirkan di Puskesmas PONEB kota Semarang adalah baik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari penilaian indikator ketepatan waktu, jaminan biaya yang terjangkau dan mudah dijangkau masyarakat, jaminan legalitas, sopan santun petugas yang telah baik dalam melakukan pelayanan.

Pada dimensi *empathy*, pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan di Puskesmas Poneb kota Semarang termasuk kategori baik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari penilaian indikator mendahulukan kepentingan umum, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, kesabaran, pelayanan yang tidak diskriminatif, dan penghargaan pasien dalam pelayanan yang sudah baik.

Berdasarkan hasil tersebut sesuai dengan hasil yang diperoleh melalui tabel frekuensi dapat dilihat bahwa penilaian masing- masing dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) adalah baik. Jadi dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pelayanan kesehatan ibu hamil dan melahirkan pada Puskesmas Poned kota Semarang dalam kategori baik..

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh Puskesmas Poned Kota Semarang. Puskesmas Poned Kota Semarang perlu mempertahankan pelayanan yang sudah dalam kategori baik dan meningkatkan pelayanan yang masih dalam kategori tidak baik.

Dimensi *tangible* berkaitan erat dengan perilaku organisasional dari tingkat organisasi.. Perbaikan struktur organisasi, visi misi yang semakin mengarah kepada peningkatan fasilitas serta kebijakan organisasi yang semakin *concern* terhadap peningkatan fasilitas fisik yang ada pada Puskesmas Poned tentunya akan semakin memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kebijakan organisasi tentang pengadaan alat USG adalah salah satu contoh upaya yang dapat dilakukan oleh Puskesmas Poned untuk semakin memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Dimensi *reliability* berkaitan erat dengan variabel perilaku tentang kemampuan dan keterampilan. Kemampuan dan keterampilan pegawai akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan (dalam hal ini tindakan atau pekerjaan mental atau fisik) serta keterampilan (kompetensi pegawai Puskesmas Poned dalam

menjalankan tugas) harus terus ditingkatkan untuk menjamin peningkatan pemberian pelayanan. Hal-hal terkait pelatihan dalam penggunaan *computer* untuk administrasi harus tetap diadakan atau bahkan ditambahkan durasinya untuk semakin memperbaiki kecepatan dan keefektivan dalam administrasi sehingga pelayanan yang diberikan juga semakin baik dan berkualitas.

Pada dimensi *responsiveness*, menurut teori yang dinyatakan Zeithaml penilaian yang mempengaruhi baiknya kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Prosedur pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam dimensi ini. Untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat tentu salah satu caranya adalah prosedur pelayanan yang jelas. Prosedur pelayanan harus tetap dimaksimalkan serta dikomunikasikan dengan baik agar masyarakat dapat memahami secara penuh prosedur pelayanan dalam Puskesmas Poned Kota Semarang.

Pada dimensi *assurance*, menurut teori yang dinyatakan Zeithaml untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi ini, maka Puskesmas Poned mempertahankan dan meningkatkan rasa percaya pengguna pelayanan melalui ketepatan waktu, biaya yang terjangkau oleh masyarakat seperti mempertahankan kemudahan untuk penggunaan kartu BPJS, sikap sopan dan santun dalam pelayanan. Jaminan terhadap ketepatan waktu dalam menjalankan pelayanan tentu harus semakin

ditingkatkan guna memberikan keyakinan kepada pengguna layanan, bahwa pemberian pelayanan telah diberikan semaksimal mungkin

Pada dimensi *Empathy*, perilaku seseorang akan diwarnai atau dilatarbelakangi oleh sikap yang ada pada orang yang bersangkutan. Sikap yang baik yang diberikan oleh pegawai Puskesmas PONED akan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pemberi pelayanan harus dapat mempertahankan sikap yang telah dinilai baik, termasuk didalamnya pemberi pelayanan yang ramah terhadap pasien, meningkatkan kesabaran dalam menanggapi keluhan dan tidak membedakan dan menghargai pasien. Pemberian tanggapan yang positif terhadap keluhan masyarakat (sebagai bentuk sikap yang baik) akan menunjukkan kualitas yang baik juga dalam pemberian pelayanan di Puskesmas PONED Kota Semarang.