

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali cukup baik, namun banyak hal yang perlu dibenahi untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dan berdasarkan pada lima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali, yang dinilai dari lima dimensi yaitu: Pertama Tangible (ketampakan fisik), yang terlihat pada Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali, masih kurang baik karena sarana dan prasarana yang masih kurang. Kedua Responsiveness (daya tangkap), sudah cukup baik dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien/masyarakat serta cukup peduli saat merespon. Ketiga Reliability (kehandalan) yang masih kurang karena ketepatan waktu dalam penanganan pasien/masyarakat yang masih terhambat akibat kurangnya tenaga medis. Keempat Assurance (jaminan) sudah cukup baik, karena petugas puskesmas sopan dan ramah. Kelima Empathy (empati) yang terlihat bahwa pegawai Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali tidak membedakan pasiennya, keluarga atau teman baiknya.

B. Saran

Ada beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan terkait dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Dalam hal pemenuhan sarana fasilitas khususnya fasilitas untuk ruangan pasien dan ruang tunggu agar diperbanyak lagi agar pasien atau masyarakat merasa lebih nyaman.
2. Sikap melayani kebutuhan dan keluhan pasien dengan baik agar dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi.
3. Dari pihak Puskesmas Bahodopi agar menambah jumlah tenaga medis agar tidak kewalahan dikarenakan banyaknya pasien.
4. Sifat sopan dan ramah kepada pasien/masyarakat agar dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.
5. Sifat tidak membeda-bedakan pasien/masyarakat agar dipertahankan.