

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis tentang “ **Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kupang Kota**”. Yang berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan variabel X (Kepuasan Masyarakat), yang melingkupi 4 indikator penting untuk mendalami penelitian yaitu Akses Layanan Kesehatan, Mutu Layanan Kesehatan, Proses Layanan Kesehatan, dan Sistem Layanan Kesehatan. Dari hasil pembahasan rekapan kuisioner dan wawancara menerangkan bahwa secara umum masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kupang Kota pada keempat indikator tersebut. Maka Penulis menyimpulkan:

1. Akses Layanan Kesehatan : Berdasarkan hasil evaluasi, pasien merasa fasilitas Puskesmas nyaman, jumlah tenaga medis memadai untuk mengurangi waktu tunggu, dan jarak tempuh tidak mempengaruhi kepuasan pelayanan. Waktu tunggu antar loket dan ruang pemeriksaan dinilai memuaskan. Biaya layanan dianggap sebanding dengan kualitas, dengan informasi biaya yang transparan. Pasien juga puas dengan kecepatan penyiapan obat dan terapi, serta kemudahan akses informasi ketersediaan obat melalui teknologi. Secara keseluruhan, pelayanan di Puskesmas Kupang Kota dinilai sangat baik dan mencerminkan kualitas

pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Hasil ini juga diperkuat melalui triangulasi data dari observasi langsung, wawancara dengan tenaga medis, dan dokumentasi pelayanan, yang seluruhnya menunjukkan konsistensi kepuasan pasien terhadap akses dan kualitas layanan di Puskesmas Kupang Kota.

2. Mutu Layanan Kesehatan : Pasien menilai peralatan medis bersih dan terawat, tenaga medis memberikan perhatian penuh, dan pelayanan sesuai waktu janji temu. Respons perawat terhadap permintaan pasien dinilai cepat dan memuaskan. Pasien merasa aman, nyaman, serta memahami informasi perawatan yang diberikan. Program keselamatan pasien dan kebebasan tenaga medis dalam menyampaikan potensi risiko dinilai positif dan memuaskan. Secara keseluruhan, Puskesmas Kupang Kota memberikan pelayanan yang berkualitas dengan fokus pada keselamatan dan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan komitmen Puskesmas terhadap kesejahteraan dan pengalaman positif pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi ini diperkuat melalui triangulasi data yang melibatkan hasil survei pasien, wawancara mendalam dengan tenaga kesehatan, serta tinjauan dokumen mutu layanan, yang secara konsisten menunjukkan bahwa Puskesmas Kupang Kota mampu menjaga standar pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien.
3. Proses layanan Kesehatan : Pasien merasa dokter melakukan pemeriksaan memadai sebelum diagnosis dan merasa nyaman bertanya tentang hasil

diagnosis. Pengobatan dinilai efektif dalam mengatasi masalah kesehatan. Waktu tunggu pemeriksaan wajar (sekitar 60 menit), dan komunikasi tenaga medis dengan pasien serta keluarga berjalan baik. Kemampuan tenaga medis dalam tindakan medis dinilai memuaskan, dengan informasi prosedur medis yang cukup disampaikan. Pasien juga memahami dengan baik instruksi perawatan setelah pelayanan. Secara keseluruhan, pelayanan medis di Puskesmas Kupang Kota, dinilai efektif, komunikatif, dan informatif. Melalui triangulasi data dari hasil survei pasien, observasi langsung terhadap alur pelayanan, dan wawancara dengan tenaga medis, yang secara konsisten menunjukkan bahwa proses layanan kesehatan di Puskesmas Kupang Kota berlangsung efektif, komunikatif, dan informatif, serta mampu memenuhi harapan pasien dengan baik.

4. Sistem Layanan Kesehatan : Pasien merasa puas dengan mekanisme rujukan ke rumah sakit dan tersedianya saluran keluhan atau saran. Kebutuhan kesehatan spesifik dinilai diperhatikan, dan pasien merasa diperlakukan adil tanpa diskriminasi. Kemampuan pelayanan tanpa membedakan latar belakang pasien dinilai sangat baik. Pasien juga puas dengan efektivitas obat, keseimbangan biaya dengan kualitas layanan, serta sistem pembiayaan kesehatan yang berkelanjutan yang menjamin akses layanan tanpa membebani individu. Secara keseluruhan, pelayanan dinilai adil, efektif, dan inklusif. Persepsi positif ini penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Persepsi positif ini diperkuat melalui triangulasi data yang

melibatkan hasil wawancara pasien, analisis dokumen sistem pelayanan, serta observasi langsung terhadap implementasi mekanisme rujukan dan sistem pengaduan, yang secara konsisten menunjukkan bahwa sistem layanan kesehatan di Puskesmas Kupang Kota berjalan adil, efektif, dan inklusif sesuai harapan masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas mengenai “Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kupang Kota”. Maka saran dari penulis untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik ini dengan fokus pada pelayanan yang berpotensi untuk perbaikan, demi kepuasan pasien yang berkelanjutan dan kemajuan Puskesmas Kupang Kota. Maka saran dari penulis untuk keempat indikator ialah :

A. Akses Layanan Kesehatan

1. Pertahankan dan Tingkatkan Kenyamanan Fasilitas : Lakukan perawatan rutin pada ruang tunggu, toilet, dan fasilitas umum untuk menjaga standar kenyamanan pasien.
2. Optimalkan Distribusi Tenaga Medis : Meskipun jumlah tenaga medis memadai, perlu terus dilakukan evaluasi distribusi tugas, terutama di jam-jam sibuk, agar waktu tunggu semakin singkat.

3. Perkuat Transparansi Biaya : Pastikan informasi tentang biaya layanan selalu diperbarui dan disampaikan secara konsisten kepada pasien sebelum tindakan dilakukan.
4. Tingkatkan Pemanfaatan Teknologi Informasi : Terus kembangkan dan sosialisasikan aplikasi atau sistem informasi online untuk ketersediaan obat dan layanan lainnya agar akses pasien semakin mudah.
5. Efaluasi Berkala Layanan : Lakukan survei kepuasan secara rutin untuk mengidentifikasi potensi perbaikan di berbagai aspek pelayanan, menjaga kualitas, dan meningkatkan kepercayaan pasien.

B. Mutu Layanan Kesehatan

1. Pertahankan Standar Kebersihan Peralatan Medis : Lakukan pemeriksaan rutin terhadap kebersihan dan kelayakan alat medis untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan pasien.
2. Konsisten Memberikan Perhatian Penuh pada Pasien : Dengan mendorong tenaga medis untuk terus menjaga sikap empati dan perhatian penuh dalam setiap interaksi dengan pasien.
3. Evaluasi dan Tingkatkan Responsivitas Perawat : Yaitu dengan Tetap monitor dan tingkatkan kecepatan serta ketepatan respons perawat terhadap kebutuhan pasien, terutama di saat pelayanan ramai.

4. Perkuat Program Keselamatan Pasien : Lakukan sosialisasi berkala tentang program keselamatan pasien, baik kepada staf maupun pasien, untuk mempertahankan budaya keselamatan yang positif.
5. Dukung Kebebasan Tenaga Medis dalam Melaporkan Resiko :
Yaitu Pastikan sistem pelaporan risiko tetap terbuka dan didukung penuh manajemen untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan.
6. Terus Kembangkan Program Edukasi Pasien : Dengan tingkatkan pemberian informasi tentang perawatan dan pengobatan agar pasien semakin memahami dan merasa lebih percaya diri dalam mengikuti prosedur yang diberikan.

C. Proses Layanan Kesehatan

1. Pertahankan Kualiatas Pemeriksaan dan Diagnosis: Dengan terus tingkatkan ketelitian dalam pemeriksaan awal agar diagnosis semakin akurat dan kepercayaan pasien tetap tinggi.
2. Dorongan Komunikasi Terbuka : Pastikan dokter dan tenaga medis tetap mendorong pasien untuk bertanya dan berdiskusi tentang diagnosis dan pengobatan, sehingga pasien merasa lebih terlibat dalam proses perawatan.
3. Optimalkan Pengelolaan waktu : Walaupun waktu tunggu sudah wajar, tetap lakukan monitoring dan inovasi dalam alur pemeriksaan agar pelayanan bisa lebih cepat tanpa mengurangi kualitas.

4. Tingkatkan Keterampilan Komunikasi Tenaga Medis : Adakan pelatihan komunikasi secara berkala untuk memperkuat kemampuan tenaga medis dalam berinteraksi dengan pasien dan keluarga, khususnya dalam menyampaikan prosedur dan instruksi perawatan.
5. Pastikan Konsisten Informasi Perawatan : Tetap pastikan semua informasi terkait prosedur medis dan instruksi perawatan pasca-layanan diberikan secara jelas dan konsisten kepada pasien.

D. Sistem Layanan Kesehatan

1. Pertahankan dan Perkuat Mekanisme Rujukan : Pastikan prosedur rujukan ke rumah sakit tetap cepat, jelas, dan terkoordinasi untuk mendukung kontinuitas pelayanan pasien.
2. Optimalkan Saluran Keluhan dan Saran : Aktifkan tindak lanjut atas setiap masukan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menunjukkan bahwa suara pasien dihargai.
3. Fokus pada Perhatian terhadap Kebutuhan Spesifik : Terus latih tenaga medis agar lebih peka terhadap kebutuhan individual pasien dan mampu memberikan pelayanan yang lebih personal.
4. Tetap Menjaga Prinsip Kesetaraan dan Anti Diskriminasi : Lakukan pelatihan rutin terkait pelayanan tanpa diskriminasi untuk menjaga lingkungan yang inklusif dan adil bagi semua pasien.

5. Pastikan Efektifitas Pengobatan Tetap Terjaga : Dengan evaluasi berkala efektivitas obat dan tindak lanjut hasil pengobatan untuk mempertahankan kepercayaan pasien terhadap layanan medis.
6. Pertahankan Transparansi dan Kesenambungan Biaya Layanan : Pastikan informasi biaya tetap transparan, terjangkau, dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
7. Perkuat Sistem Pembiayaan Berkelanjutan : Lanjutkan upaya untuk memastikan akses kesehatan universal tanpa membebani pasien secara finansial, melalui optimalisasi sumber pembiayaan.