

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Terdapat korelasi signifikan diantara variabel *service delivery system* dan *customer social value* pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok I.
2. Arah korelasi pada penelitian ini bernilai positif yang artinya semakin baik *service delivery system* yang diberikan oleh Puskesmas maka semakin meningkat pula *customer social value* yang dirasakan oleh pasien.
3. Kekuatan koefisien korelasi *Pearson* diantara variabel *service delivery system* dan *customer social value* memiliki nilai 0,787 yang memiliki makna terdapat kekuatan hubungan yang kuat antara variabel *service delivery system* dengan *customer social value* pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok I yang selama ini diterima oleh masyarakat.
4. Terdapat beberapa permasalahan yang menjadi penilaian responden dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok I diantaranya adalah pelayanan petugas administrasi yang dianggap terlalu lama, kurang ramah, tidak memprioritaskan anak dan Lansia serta angka kunjungan yang tinggi pada jam tertentu mengakibatkan penumpukkan. Petugas kesehatan Dokter/Perawat/Bidan yang masih dirasakan membeda-bedakan pasien berdasarkan status social ekonomi. Selain itu, penggunaan bahasa yang santun namun jelas kurang dirasakan. Penggunaan bahasa daerah menjadi salah satu hambatan dalam komunikasi di Puskesmas Cilongok I. Penampilan tenaga medis yang dianggap kurang rapi, bersih dan menarik yang diakibatkan petugas kesehatan yang

berpakaian tidak sesuai prosedur saat pelayanan jam kerja. Alur pelayanan yang dianggap rumit, serta waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan kurang dari 60 menit dianggap tidak sesuai responden.

5. Hasil analisis korelasi *Pearson* diantara masing-masing dimensi *service delivery system* menunjukkan bahwa dimensi *people/karyawan* pada penelitian ini memiliki nilai korelasi paling tinggi (korelasi *Pearson*=0,069) apabila dibandingkan dengan dimensi lain. Hasil korelasi tersebut memberi makna pada penelitian ini bahwa urgensi pertama Puskesmas Cilongok I untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan adalah perbaikan kualitas dan kuantitas SDM sebelum memperbaiki proses pelayanan maupun *physical evidence*/fasilitas kesehatan.

B. Implikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa implikasi yang terdiri dari berikut:

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini menambah literatur yang sudah ada mengenai pengembangan *service delivery system*, *customer social value*, serta asosiasi dari variabel-variabel tersebut dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas.

2. Implikasi Manajerial

1) Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas dan manajemen dalam bidang penyampaian jasa pelayanan kesehatan diharapkan dapat menambah jumlah SDM serta kualitas pelayanan dan fasilitas dengan tetap menjalankan fungsi supervisi dari Dinas Kesehatan sebagai *planner*, *organizer*, *director*, *coordinator*, dan

controller agar pelayanan kesehatan Puskesmas Cilongok I Kabupaten Banyumas mampu meningkatkan *value* serta derajat kesehatan masyarakat khususnya wilayah kerja Puskesmas Cilongok I.

2) Bagi Puskesmas Cilongok I agar menjadi masukan untuk dapat menerapkan dan memperbaiki pelayanan kesehatan yang berlandaskan unsur *service delivery system*. Sesuai hasil dalam penelitian ini, mengenai faktor urgensi pertama yang dapat Puskesmas Cilongok tingkatkan berdasarkan unsur *service delivery system* yaitu faktor *people*/karyawan menjadi faktor paling kuat kaitannya dengan *customer social value* pasien sebelum Puskesmas Cilongok I meningkatkan faktor proses ataupun fasilitas.

3) Bagi petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Cilongok I Kabupaten Banyumas agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan berlandaskan *service delivery system* dan mampu menerapkan masukan masyarakat yang disesuaikan dengan standar operasional pelayanan sehingga *customer social value* yang didapatkan oleh masyarakat dapat meningkat lebih baik lagi.

4) Hasil penelitian ini memberikan implikasi berupa pertimbangan bagi Puskesmas Cilongok I berkaitan dengan strategi peningkatan jumlah SDM dan metode distribusi pelayanan di bagian pelayanan administrasi dengan melakukan rotasi/rangkap tugas bagi karyawan yang memiliki beban kerja lebih rendah ataupun non karyawan yang sedang melakukan tugas lapangan di Puskesmas Cilongok I. Selain itu, petugas kesehatan perlu pelatihan lanjutan dan supervisi mengenai penekanan dalam metode penyampaian jasa yang berlandaskan empati, keramah tamahan, kekeluargaan dan profesionalitas dalam bekerja sehingga pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok I dapat mencapai batas waktu tunggu

kurang dari 60 menit sesuai peraturan Kementerian Kesehatan Tahun 2008 dengan tanpa mengurangi *value* lain yang diterima oleh masyarakat.

5) Penambahan jalur administrasi prioritas untuk pasien lanjut usia, ibu hamil, disabilitas dan anak-anak sehingga meningkatkan *customer social value* yang dirasakan oleh masyarakat.

6) Peningkatan inovasi layanan kesehatan seperti *health information technology, health social worker, behavioural health management, medical home*, serta layanan *telemedicine* diharapkan dapat dilakukan tidak hanya di instansi kesehatan swasta, namun di instansi kesehatan Pemerintah Daerah sangat mungkin untuk dilakukan sehingga pelayanan Puskesmas Cilongok I mampu menambah *value* serta menjangkau masyarakat yang selama ini kesulitan untuk menjangkau pelayanan kesehatan di Puskesmas.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang dimiliki penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas yaitu *service delivery system* dan satu variabel tak bebas *customer social value* sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain dalam penelitian.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* sehingga penelitian dilakukan pengukuran hanya pada satu waktu periode yang sama, di sisi lain pemahaman serta penilaian subjek penelitian mengenai variabel dalam penelitian ini dapat berubah seiring berjalannya waktu.

3. Perbedaan faktor sosiodemografi serta *unseen factor* yang belum dapat diamati peneliti dalam satu waktu pada subjek penelitian bisa menjadi faktor yang memengaruhi penilaian responden dikarenakan perbedaan tiap individu dalam melihat dan memahami suatu fenomena. Karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat meminimalisir faktor-faktor tersebut sehingga dapat meminimalisir bias penelitian.
4. Lokasi penelitian yang dilakukan di Puskesmas menjadikan jumlah populasi dan sampel yang diteliti lebih rendah apabila dibandingkan dengan lokasi penelitian yang memiliki populasi yang lebih besar seperti Rumah Sakit. Karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan bisa menambah jangkauan populasi dan sampel dengan berbagai jenis latar belakang.

