

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Purwokerto Selatan dalam upaya menurunkan AKI sudah cukup baik namun dalam beberapa aspek masih ada yang belum optimal. Kesimpulan lebih rinci diuraikan sebagai berikut :

1. Aspek *tangibles* (bukti fisik) di Puskesmas Purwokerto Selatan dalam menunjang pelayanan KIA sudah cukup baik namun belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat. Meskipun secara umum pasien merasa puas, masih terdapat beberapa masukan terkait fasilitas yang perlu diperhatikan yaitu fasilitas pemeriksaan KB IUD, kapasitas ruang tunggu, dan layanan rawat inap untuk pasien yang membutuhkan perawatan lebih lanjut.
2. Aspek *reliability* (keandalan) dalam pelayanan di Puskesmas Purwokerto Selatan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan dan pemeriksaan kehamilan yang berkualitas. Kedua subaspek tersebut sudah terlaksana sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan serta mendapat respon positif sesuai yang diharapkan oleh masyarakat.

3. Aspek *responsiveness* (daya tanggap) ini dapat dilihat dari kemampuan Puskesmas Purwokerto Selatan untuk cepat dan tanggap dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang terfokus pada penyuluhan, pertemuan kader kesehatan, dan kelas ibu hamil. Namun, terdapat hambatan yang dihadapi yaitu terkait dengan jadwal ibu hamil yang tidak selalu cocok dengan waktu pelaksanaan kelas karena alasan beberapa ibu hamil sibuk bekerja.
4. Aspek *assurance* (jaminan) yang diberikan Puskesmas Purwokerto Selatan dalam pelayanan kesehatan yaitu jaminan kompetensi, tanggung jawab, mutu, dan kepercayaan bagi masyarakat selama pelayanan. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, Puskesmas Purwokerto Selatan telah berhasil menerapkan aspek jaminan dalam kualitas pelayanannya. Dinilai dari kompetensi petugas melalui pelatihan, melakukan evaluasi berkala melalui audit internal, serta menjaga koordinasi lintas program dan sektoral, telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien.
5. Aspek *empathy* (empati) Puskesmas Purwokerto Selatan telah berhasil menunjukkan tingkat empati yang tinggi dengan menciptakan hubungan komunikasi yang baik dan memberikan kepedulian terhadap kebutuhan pasien selama pemeriksaan kehamilan. Diketahui bahwa terjalin keakraban antara bidan dan ibu hamil di puskesmas tersebut, beberapa di antara mereka datang untuk melakukan konsultasi, atau mencurahkan isi hati mereka.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Purwokerto Selatan dalam upaya menurunkan angka kematian ibu, maka implikasi yang dapat dilakukan adalah :

1. Pemerintah daerah perlu mempertimbangkan pendirian puskesmas baru atau puskesmas pembantu di wilayah kerja Purwokerto Selatan mengingat wilayah Kecamatan Purwokerto Selatan yang luas dengan jumlah penduduk yang padat melebihi rasio pembangunan puskesmas 1:30.000 penduduk. Oleh karena itu, pendirian puskesmas tersebut akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
2. Puskesmas Purwokerto Selatan sebaiknya membenahi pencatatan melalui aplikasi *e-kohort* pada saat registrasi pelayanan KIA untuk keperluan pemantauan kesehatan ibu, bayi, dan balita tersebut.
3. Puskesmas Purwokerto Selatan sebaiknya melakukan penambahan fasilitas puskesmas yang dinilai secara langsung dalam menunjang kelancaran aktivitas pelayanan KIA yaitu alat cek KB IUD, pelayanan rawat inap, dan kursi tunggu pasien yang dianggap kurang memadai.
4. Puskesmas Purwokerto Selatan sebaiknya melakukan inovasi lebih lanjut dalam pendekatan pelayanan kesehatan, seperti penyuluhan berbasis digital dalam kelas ibu hamil, untuk meningkatkan jangkauan dan partisipasi masyarakat.