

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis terhadap data hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dalam Program *Expanding Maternal and Neonatal Survival* termasuk dalam kategori cukup baik. Kesimpulan tersebut didukung dari hasil analisis per dimensi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut.

1. *Tangibles* pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Bayumas dalam Program *Expanding Maternal and Neonatal Survival* diukur menggunakan 2 indikator, dengan skor per indikator termasuk dalam katogori **cukup baik** dengan skor rata-rata sebesar 2,52 (berada pada interval 2,21-2,80) diukur dengan kedua indikator yaitu kenyamanan lingkungan dan kelengkapan fasilitas
2. *Reliability* pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dalam Program *Expanding Maternal and Neonatal Survival* diukur menggunakan 3 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan kesesuaian jenis pelayanan. Ketiga indikator tersebut berada pada kategori baik sehingga menghasilkan skor rata-rata 3,00 (berada pada interval 2,81-3,40) untuk dimensi reliability di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dalam Program *Expanding Maternal and Neonatal Survival* dalam kategori **baik**.

3. *Responsiveness* pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas diukur menggunakan 6 indikator yaitu kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, keramahan petugas pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan. Dengan beberapa indikator di atas dan skor rata-rata 2,90 (berada pada interval 2,81-3,40) dimensi *responsiveness* dalam kategori **baik**.
4. *Assurance* pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dalam Program *Expanding Maternal and Neonatal Survival* sudah terselenggara dengan baik. Untuk mengukur assurance digunakan 4 indikator yaitu kepastian biaya, kewajaran biaya, keadilan pelaksanaan pelayanan dan keamanan pelayanan. Dengan skor rata-rata untuk dimensi ini yaitu 3,17 (berada pada interval 2,81-3,40) assurance dalam penelitian ini berada pada kategori **baik**.
5. *Empathy* pelayanan publik di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dalam Program *Expanding Maternal and Neonatal Survival* diukur menggunakan 2 indikator yaitu, kepekaan petugas dan kepedulian petugas. Dimensi *empathy* merupakan dimensi dengan skor rata-rata tertinggi yaitu 3,27 (berada pada interval 2,81-3,40) sehingga berada pada kategori **baik**.

#### **b. Implikasi**

Sebagai pelayanan bagi masyarakat, maka penyelenggara atau petugas pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dalam Program *Expanding Maternal and Neonatal Survival* selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena itulah penyelenggara atau petugas di Puskesmas II

Sumpiuh diharap berusaha mempertahankan dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini ada. Hal ini dapat dilakukan sesuai dengan yang dikaji sebagai berikut.

1. Hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan diantaranya ruang tunggu di bagian Kesehatan Ibu dan Anak yang terkesan ditata seadanya. Akan lebih baik apabila ruang tunggu ditata lebih rapi dan bersih juga diberi hiasan berupa tanaman atau hiasan lainnya sehingga membuat pengguna pelayanan atau orang yang menemani pengguna pelayanan merasa lebih nyaman menunggu sampai waktu pelayanan dilaksanakan.
2. Area parkir di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dapat dibilang luas dan nyaman. Namun, area parkir untuk para petugas dan pengguna pelayanan tidak dipisahkan. Alangkah baiknya, untuk area parkir akan lebih baik untuk ditata lebih rapi lagi, paling tidak ada seseorang yang mengatur kendaraan yang parkir di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas sehingga tidak terkesan berantakan sehingga membuat pengunjung lebih nyaman lagi.
3. Toilet di bagian Kesehatan Ibu dan Anak akan lebih baik bila dibangun ditempat yang lebih terlihat oleh pengguna pelayanan. Sehingga Pengunjung yang hanya memeriksakan kehamilan atau tidak menginap untuk bersalin tidak mencari-cari toilet yang letaknya sedikit tidak terlihat, dan tidak canggung untuk menggunakan toilet. Dengan keadaan fisik ibu hamil dan ibu yang bersalin akan lebih nyaman apabila toilet yang semula jongkok diganti dengan toilet duduk.

4. Mushola di Puskesmas II Sumpiuh terlihat tidak seperti tempat ibadah, melainkan seperti ruangan tidak terpakai apabila dilihat dari luar. Selain jarang dibuka, akan lebih baik mushola lebih diperbaiki lagi kondisi ruangnya sehingga membuat nyaman pengunjung yang hendak melaksanakan ibadah dan tidak harus keluar lingkungan Puskesmas II Sumpiuh untuk mencari mushola atau tempat ibadah yang lain.
5. Pengguna pelayanan kebanyakan tidak mengetahui letak kantin di bagian Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas II Sumpiuh karena terkesan seadanya dan seperti bukan kantin. Hanya berupa etalase-etalase yang berisi makanan ringan dan minuman. Tidak ada tempat duduk seperti kantin pada umumnya. Meskipun demikian masyarakat pengguna pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh tidak memperdulikan hal tersebut, akan tetapi akan lebih baik apabila kantin diperbaiki lagi agar lebih nyaman.

