

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, adapun kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Berdasarkan Indikator Pelayanan Publik Puskesmas Bulang dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Rawat Inap yaitu:

- a. *Realibility* (pemberian pelayanan yang tepat dan benar)

Puskesmas Bulang sudah memberikan pelayanan yang tepat dan baik bagi masyarakat namun Puskesmas Bulang juga harus terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memberikan pelayanan terbaik kepada pasien

- b. *Responsiveness* (keinginan melayani konsumen dengan cepat)

Puskesmas Bulang harus meningkatkan kerja sama antar pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pasien.

- c. *Assurance* (tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan)

Meingkatkan etika dan moral para pegawai puskesmas demi menjaga kenyamanan pasien saat mendapatkan pelayanan di Puskesmas.

- d. *Tangibles* (penyediaan yang memadai sumber daya lainnya) Meningkatkan sarana dan prasarana di Puskesmas Bulang agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien atau masyarakat.
 - e. *Empathy* (kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen)
Meningkatkan rasa peduli setiap pegawai terhadap segala kebutuhan yang diperlukan oleh pasien atau masyarakat.
2. Berdasarkan simpulan pelayanan publik di atas maka berikut strategi Puskesmas Bulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap:
- a. Strategi yang bersumber dari (*Strength-Opportunity*) yaitu pertama meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap. Kedua meningkatkan kualitas serta persediaan obat-obatan yang ada di Puskesmas serta meningkatkan kerja sama pegawai dalam memberikan pelayanan rawat inap.
 - b. Strategi yang bersumber dari (*Strength-Threat*) yaitu pertama Meningkatkan penyuluhan serta kerja sama antara pihak puskesmas dan masyarakat.
 - c. Strategi yang bersumber dari (*Weakness-Opportunity*) yaitu Meningkatkan SDM yang sesuai dengan bidangnya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat serta Meningkatkan sarana dan prasarana agar masyarakat lebih mudah mendapatkan akses pelayanan di Puskesmas Bulang

- d. Strategi yang bersumber dari (Weakness-Threat) yaitu yang pertama Meningkatkan SDM yang sesuai dengan bidangnya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas tentang beberapa kriteria tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Bulang Kecamatan Bulang, maka peneliti menyarankan:

1. Diharapkan Puskesmas Bulang agar meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terutama di pelayanan rawat inap.
2. Diharapkan Sumber Daya Manusia Puskesmas Bulang harus lengkap dan harus sesuai dengan profesi masing-masing agar tidak terjadi kesalahan dalam menangani pasien.
3. Melakukan sosialisai kepada masyarakt tentang pentingnya kesehatan.
4. Diharapkan Pemerintah Kota Batam lebih memperhatikan lagi Puskesmas Bulang mengingat Puskesmas Bulang masih banyak kekurangan sarana dan prasarana