

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

##### 1. Kuantitas

Kinerja pelayanan Puskesmas Muara Wahau I dari segi kuantitas sudah bagus dimana program kerja dan kegiatan semuanya dapat terealisasi dengan baik, bahkan ada dua kegiatan yang pencapaiannya melebihi target yang direncanakan yaitu, pemeriksaan ibu hamil dan K4.

##### 2. Kualitas pekerjaan

Dilihat dari tangible (bukti Fisik), menurut pasien memuaskan dilihat dari kebersihan, ketersediaan peralatan medis, dan ketersediaan obat, reliability (keandalan), menurut pasien memuaskan dilihat dari perlakuan dokter dan perawat di Puskesmas Muara Wahau I, waktu antrian di ruang administrasi, lama waktu berada di ruang periksa, dan lama waktu di ruang resep, Responsiveness, menurut pasien memuaskan dilihat dari petugas dan perawat selalu memberikan bantuan walaupun tidak diminta, perawat memberikan penjelasan tentang prosedur pengobatan dengan jelas.

Assurance, menurut pasien sangat memuaskan dilihat dari rasa aman saat dokter melakukan tindakan medis, petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien, petugas menjelaskan cara mengkonsumsi

obat-obatan dengan jelas. Emphaty, menurut pasien sangat memuaskan dilihat dari sikap sabar petugas saat memberikan pelayanan kesehatan, petugas bertutur kata yang sopan.

### 3. Ketepatan waktu

Dari segi ketepatan waktu juga sudah bagus, dilihat dari disiplin pegawai yang datang tepat pada waktunya sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Adapun program kerja di Puskesmas Muara Wahau I dapat terealisasikan tepat waktu dikarenakan tingginya disiplin pegawai.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan maka, peneliti menyarankan kepada Puskesmas Muara Wahau I untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan, dengan menambah pegawai kesehatan agar kedepannya bisa lebih cepat lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pemberian bantuan kepada pasien jangan hanya difokuskan pada pasien Lansia, namun harus merata terhadap semua usia, siapa saja yang membutuhkan bantuan, kebersihan harus tetap dijaga, agar pasien tetap nyaman berobat di Puskesmas Muara Wahau I.