

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengunjung Puskesmas Sukarasa yang berupa wawancara dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja para staf puskesmas umumnya sudah cukup baik. Hal ini telah dibuktikan dengan hasil jawaban kuesioner dari para responden. Kriteria penilaian kinerja yang mempengaruhi kepuasan yaitu kedisiplinan, kepemimpinan, kerja sama, kepribadian, keterampilan, dan kejujuran. Sedangkan yang tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah kriteria tanggung jawab. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung puskesmas telah percaya sepenuhnya dan menilai bahwa tanggung jawab staf puskesmas dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik..
2. Kinerja yang baik mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan dari pengunjung puskesmas sebagai pengguna jasa. Hal ini dapat dirasakan sendiri oleh pengunjung baik melalui pelayanan langsung para staf puskesmas, maupun dari tingkat kesembuhan para pasien.
3. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian kecil pengunjung Puskesmas Sukarasa kurang memperhatikan atau kurang peduli terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh para staf puskesmas.
4. Dari hasil wawancara terungkap bahwa masih ada beberapa staf puskesmas yang meninggalkan tempat sebelum waktunya, walaupun jumlahnya hanya sedikit.

## 5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan masukan dari responden selama penelitian, maka saran yang dapat penulis sampaikan yaitu :

1. Kedisiplinan para staf puskesmas harap ditingkatkan lagi, terutama yang berhubungan dengan waktu datang dan waktu pulang kerja.
2. Kerja sama dan kinerja yang baik dari staf Puskesmas Sukarasa harap dipertahankan dan atau ditingkatkan lagi.
3. Sarana yang ada seperti tempat tidur pemeriksaan pasien, dan prasarana terutama luas bangunan puskesmas agar diperhatikan karena luas bangunan yang ada dirasakan kurang dapat menampung jumlah pengunjung yang besar. Selain itu, beberapa responden mengusulkan agar lahan parkir yang ada diperluas lagi, terutama untuk kendaraan roda empat, dikarenakan tidak sedikit pengunjung maupun staf Puskesmas Sukarasa sendiri yang membawa kendaraan.
4. Sebaiknya Puskesmas Sukarasa membuat sebuah sarana untuk menampung segala saran, keluhan, kritik, dan masukan dari pengunjung Puskesmas Sukarasa, seperti kotak saran, kartu komentar dan lain – lain.
5. Sebaiknya diadakan pelatihan dan pengembangan keterampilan staf Puskesmas, terlebih untuk menambah kesigapan staf puskesmas dalam menghadapi wabah, penyakit menular, dan Kejadian Luar Biasa (KLB).
6. Walaupun jumlahnya sedikit, masih ada pengunjung Puskesmas Sukarasa yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf puskesmas. Untuk itu,
7. evaluasi kepuasan pengunjung puskesmas sebaiknya dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.