UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# BAB VI

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kelurahan Btu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar, maka peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dibahas pada bab awal untuk itu peneliti merumuskan sebagai berikut :

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Evaluasi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat dalam kategori kurang baik, karena dapat diketahui sebagaimana dalam pelaksanaan maupun kualitas pelayanan di puskesmas tersebut masih terdapat keterbatasan pada keadaan ruang tunggu, sarana dan prasarana, serta tenaga medis masih belum tersedia, dan juga masih ada dari beberapa masyarakat yang mengeluh dengan sebagian tenaga kesehatan di puskesmas tersebut bekerja dengan tidak profesional dengan kata lain pelayanan yang diberikan kepada pasien belum bisa dikatakan baik. Hal ini belum memenuhi Kualitas Pelayanan sesuai dengan PERMENKES RI No 75 Tahun 2014 yang meliputi Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, Empaty.

## B. Saran

Demi menjaga dan mendapatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kelurahan Batu bersurat

Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar seharusnya memperhatikan aspek-aspek yang menjadi penilaian pasien seperti halnya yang terdapat dalam penilaian responden di penelitian ini.

Dari hasil penelitian yang telah dibahas, maka saran yang diharapkan dari peneliti yaitu:

1. Untuk Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar hendaknya dapat menambah ruang tunggu bagi pengunjung, pasien dan terutama ruang tunggu bagi anak-anak menuju tempat yang lebih strategis demi tercapainya kenyamanan dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas tersebut.
2. Diharapkan Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar dapat melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang demi tercapainya kualitas pelayanan yang baik.
3. Untuk Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar hendaknya dapat memenuhi SOP (Standar Operasional Prosedur) agar proses kerja rutin dapat terlaksana secara efesien, efektif, konsisten dan aman, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas tersebut.
4. Perlunya pengelolaan keluhan secara baik dalam praktek pelayanan sehari-hari, sehingga jika dimungkinkan perlu dibentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan monitoring kepada masyarakat

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang, kritik dan saran melalui kotak saran yang telah disediakan dan kegiatan-kegiatan yang menciptakan partisipasi masyarakat dalam menanggapi keluhan masyarakatdalam lokakarya mini (Lokmin) yang diadakan oleh pihak puskesmas tiap bulannya. Dan perlu dibuat aturan main yang mengatur ketat tentang “Reward (Penghargaan)” dan “Punishment (Hukuman)” bagi petugas pelayanan , sehingga akan memberikan motivasi yang baik bagi petugas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.