

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya serta penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lubuk Muda Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis maka, pada bab ini dapat diambil kesimpulan dan saran yang diharapkan akan memberikan manfaat bagi Masyarakat agar lebih baik kedepannya.

Adapun kesimpulan dari hasil peneliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan dipuskesmas lubuk muda Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis ada 5 (Lima) indikator yaitu menurut teori Zithami-Parasurman-Berry penjelasan perindikator dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tangibles, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini mendapatkan skor dengan persentase 73 (36,5%) dalam kategori cukup baik.
2. Reliability, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini mendapatkan skor dengan persentase 95 (47,5%) dalam kategori cukup baik.
3. Responsiveness, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggapan terhadap keinginan masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini

**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.

mendapatkan skor dengan persentase 105 (52,5%), dalam kategori kurang baik.

4. Assurance, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini mendapatkan skor dengan persentase 82 (41%) dalam kategori kurang baik.
5. Emphaty, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini mendapatkan skor dengan persentase 74 (37%) dalam kategori cukup baik.

Jadi secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari Kualitas Pelayanan kesehatan di puskesmas lubuk muda yaitu dalam kategori “ Kurang Maksimal” dengan nilai 56,92%.

## 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan diatas penulis ingin menyampaikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan demi terciptanya suatu proses yang baik dalam hal pelayanan administrasi kesehatan.

1. Untuk Kesehatan Puskesmas Lubuk Muda kecamatan siak kecil yaitu tingkatkan optimalisasi pelayanan kesehatan, diharapkan dalam proses registrasi sebaiknya menggunakan komputerisasi untuk mempermudah pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan prima kepada masyarakat siak kecil dapat terwujud.



2. Bagi masyarakat kecamatan siak kecil diharapkan untuk ikut berpartisipasi dalam hal memberikan asumsinya kepada puskesmas Lubuk Muda kecamatan siak kecil untuk mendukung drajat kesehatan masyarakat.
3. Kepada puskesmas Lubuk Muda Kecamatan Siak Kecil hendaknya memberikan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan.

© 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 mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.