

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Puskesmas Pembantu (PUSTU) merupakan unit pelayanan kesehatan yang sederhana yang berfungsi menunjang dan membantu memperluas jangkauan pelayanan puskesmas dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil serta jenis dan kompetensi pelayanannya disesuaikan dengan kemampuan tenaga dan sarana yang tersedia. Puskesmas Pembantu (PUSTU) dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat, agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan yang menggunakan jasa layanan kesehatan tersebut.

Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A merupakan bagian integral dari puskesmas Tasinifu yang membantu memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanannya Puskesmas Pembantu Naekake A yang terletak di Desa Naekake A tidak selalu berjalan mulus, sebab masih banyak kendala atau hambatan dalam proses pelayanan. Masalah yang dialami tersebut menyebabkan kurangnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai mutu pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat pembantu (PUSTU) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara terhadap beberapa indikator dimensi mutu pelayanan kesehatan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi Kompetensi Teknis (*Technical Competence*) dengan indikator keterampilan, kemampuan dan penampilan petugas pelayanan kesehatan.

Ketiga indikator tersebut sudah diterapkan namun belum berjalan baik dalam kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Naekake

A. Penampilan petugas pelayan kesehatan rapi, petugas pelayan

kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan dan memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu. Namun petugas pelayanan kesehatan kurang disiplin terkait waktu pelayanan. Mereka terkadang datang dan pulang tidak tepat waktu, sehingga masyarakat harus menunggu demi memperoleh layanan kesehatan.

2. Akses Terhadap Pelayanan (*Acces to Service*) dengan indikator keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi atau hambatan bahasa. Puskesmas Pembantu Naekake A sudah menerapkan dimensi akses terhadap pelayanan, dimana masyarakat mendapat kemudahan dalam mendapatkan informasi dan juga dalam mengakses tempat pelayanan kesehatan. Namun Puskesmas Naekake A belum memiliki kendaraan untuk mempermudah penanganan pasien gawat darurat.
3. Pada dimensi Efisiensi (*Efficiency*) meliputi indikator hasil pelayanan dan sumber daya pelayanan kesehatan. Pada indikator hasil pelayanan sudah diterapkan namun belum maksimal. Hal tersebut ditandai dengan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang masih terbatas. Keterbatasan fasilitas kesehatan tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan tidak berjalan secara optimal.
4. Pada dimensi Kontinuitas (*Continuity*) dengan indikator pelayanan lengkap. Indikator ini sudah diterapkan, namun belum maksimal dikarenakan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan belum memadai. Dimana untuk pelayanan kesehatan secara umum belum lengkap

dikarenakan keterbatasan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan terbatas, namun untuk pelayanan terkait rujukan sudah diterapkan. Hal ini ditandai dengan pasien gawat darurat yang membutuhkan penanganan lebih lanjut sudah ditangani dengan baik.

5. Kenyamanan (*Amenities*) meliputi indikator efektivitas klinis dan penampilan fisik sudah diterapkan. Dapat dilihat dari segi kebersihan, kerapian dan penyediaan ruangan tunggu. Namun untuk fasilitas kesehatan seperti peralatan medis dan non medis yang tersedia di Pustu Naekake A belum lengkap atau masih terbatas.

Berdasarkan kelima dimensi mutu pelayanan beserta indikator-indikatornya, penulis dapat menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (PUSTU) Desa Naekake A Kecamatan Mutis Kabupaten Timor Tengah Utara belum baik. Dimana masih terdapat indikator-indikator pada setiap dimensi yang belum berjalan secara maksimal dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan tersebut.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan diatas, terdapat beberapa hal yang ingin penulis sampaikan sebagai saranyaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan kepada petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Naekake A untuk untuk selalu disiplin terhadap waktu pelayanan, agar masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan dapat terpenuhi.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan kepada Puskesmas Pembantu Naekake A untuk memberikan pelayanan kesehatan yang

merata kepada masyarakat, tanpa melihat adanya hambatan/halangan dalam mengakses layanan kesehatan agar masyarakat Desa Naekake A dapat memanfaatkan Puskesmas Pembantu Naekake A demi terciptanya pelayanan kesehatan yang bermutu.

3. Diharapkan kepada Puskesmas Pembantu (PUSTU) Naekake A untuk mengusulkan kepada Puskesmas dan Dinas Kesehatan terkait penyediaan fasilitas penunjang pelayan kesehatan dan juga obat-obatan medis sehingga kebutuhan masyarakat Naekake A akan layanan kesehatan dapat terpenuhi.
4. Diharapkan kepada tenaga pelayan kesehatan bahwa dengan keterbatasan fasilitas penunjang layanan kesehatan yang tersedia, agar selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdurahmat. 2003. *Pengertian efektivitas*. PT. Rineka Cipta : Jakarta.
- Adisasmito. 2007. *Sistem Kesehatan*. PT.Raja Gramedia : Jakarta.
- Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Buku Seru: Jakarta.
- A.S.Moneir.2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Azrul, Arul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan*. Pustaka Sindo : Jakarta.
- Azwar, AH. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*.Pustaka Sinar Harapan : Jakarta.
- \_\_\_\_\_,1994. *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan: Jakarta..
- Bennet, Silalahi.1995. *Manajemen Kesehatan dan Kesehatan Kerja*. Bina Rupa Aksara : Jakarta.
- Brown, Lori Di Prete, et.al. *Quality Assurance Of Health Care In Developing Countries, QA Project*. Bethesda-USA.
- Bustami.2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*.Erlangga: Jakarta
- Effendi. F. 2009. *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*. Salemba Medika:Jakarta.
- Effendi, F.& Makhfudli. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik Dalam Keperawatan*.Seleba Medika: Jakarta.
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Sumber Daya Manusia*.CAPS : Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2016.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*.UI-Press : Jakarta.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong Lexy, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. CVRemaja : Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Mubarak, W, I & Chayatin, N 2009. *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Salemba Medika :Jakarta.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Referensi (GP Press Group) : Jakarta.

- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Sudayasa, Putu. 2009. *Hakikat 5 Dasar Pelayanan Kesehatan Puskesmas*. Gramedia : Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Kata Pena: Jakarta.
- Sutadi. 2005. *Dasar-dasar Good Governance*. Lembaga Administrasi Negara : Jakarta.
- Wiyono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press: Surabaya.

#### **Sumber Lain:**

- Rosdiana. 2017. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang". Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Hartono, T. Y. 2016. efektifitas sistem pelayanan kesehatan masyarakat oleh dinas kesehatan kota samarinda. *eJournal Administrasi Negara*
- Mahsyar. 2011. *Masalah Pelayanan Public di Indonesia dalam perspektif administrasi publik*. Volume 1 Nomor 2.
- Pradikta Andrianto, Agus Nursikuwagus. 2017. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web di Puskesmas. *Prosiding Seminar Nasional Komputer dan Informatika (SENASKI)* , 48.
- Ulumyah, N. H. 2018. meningkatkan pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 6 No 2* .
- Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Pelayanan Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 (1) Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Undang-undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 75 2014 tentang Tujuan Puskesmas Pembantu.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan.
- Kemenkes Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Fungsi Puskesmas.

<http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/7157>(diakses bulan Januari 2022).  
<https://adoc.pub/peranan-tenaga-medis-perawat-dalam-meningkatkan-kesehatan-ma.html>(diakses bulan Januari 2022).

<https://id.scribd.com/document/361698917/uraian-tugas-pustu> (diakses bulan November 2022).

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Puskesmas-pembantu> (diakses bulan November 2022).