

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *fuzzy-servqual* dan *importance performance analysis* pada pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Wanakerta diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Adapun berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh Puskesmas Wanakerta dengan nilai *gap* antara persepsi dan harapan yang masih negatif, sehingga memiliki arti pelayanan yang diberikan tenaga medis Puskesmas Wanakerta terhadap penerima vaksin covid-19 masih kurang memuaskan. Besarnya nilai *gap* antara persepsi dan harapan pada pelayanan vaksin covid-19 yaitu -9,049 sehingga dari nilai *gap* tersebut menghasikan nilai rata-rata kualitas pelayanan yaitu 0,7587 dimana itu masih kurang dari nilai 1 ($Q < 1$).

2. Dari hasil pengoahan data dengan menggunakan metode *importance performance analysis* pada pelayanan vaksinasi covid-19 untuk keseluruhan atribut yang masuk pada kategori *high priority* atau atribut yang masuk pada kuadran I dan II. Dimana untuk kuadran I sebanyak 3 atribut dengan nomor 1, 2, dan 10 atribut tersebut terdiri dari dimensi *tangible* dan *reliability*. Selanjutnya untuk kuadran II sebanyak 5 atribut dengan nomor 8,11,16,17 dan 20 atribut tersebut terdiri dari dimensi *empathy*, *reliability*, *responsive*, dan *asurance*. Atribut yang masuk pada pada kategori *low priority* adalah atribut yang masuk pada kuadran III dan kuadran IV. Dimana untuk kuadran III sebanyak 5 atribut dengan nomor 5,6,7,9 dan 12 atribut tersebut terdiri dari dimensi *empathy* dan *reliability*. Dalam kuadran IV terdapat 7 atribut dengan nomor 3,14,13,14,15,18 dan 19 atribut tersebut terdiri dari dimensi *tangible*, *responsive*, dan *asurance*.

3. Rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk atribut secara keseluruhan pada kategori *high priority* yang terdiri dari kuadran I dan II. Sedangkan untuk kategori *low priority* terdiri dari kuadran III dan IV. Dimana untuk prioritas perbaikan dilakukan pada kuadran I dengan mengesampingkan atribut yang ada pada kuadran II, III, dan IV. Karena untuk kuadran III dan IV merupakan kuadran

dengan prioritas rendah dan berlebihan, maka dalam penelitian ini untuk kedua ini bukan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Salah satu rekomendasi perbaikan pada kuadran I yaitu melakukan sosialisasi keseluruhan desa yang ada di kecamatan teluk jambe barat untuk penjadwalan kedatangan. Sehingga masing-masing desa memiliki jadwal untuk kedatangannya dan tidak menyebabkan antrian yang berlebihan.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 pada Puskesmas Wanakerta dan bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis merupakan tolak ukur dalam pelayanan pada Puskesmas Wanakerta. Hal ini sesuai dengan dengan misi dari Puskesmas Wanakerta itu sendiri yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat dan jaminan kesehatan masyarakat. Maka diperlukan perencanaan dan pengelolaan untuk mencapai tujuan tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan pada kualitas pelayanan vaksinasi di Puskesmas Wanakerta telah menunjukkan hasil yang baik, akan tetapi masih terdapat beberapa atribut dan dimensi pelayanan perlu ditingkatkan. Dimensi tersebut terfokus pada *tangible* dan *reliability* dengan masing-masing atribut secara berurutan 1, 2 dan 10. Salahsatu tersebut terkait dengan Tenaga medis memberikan pelayanan antrian yang cukup serta membantu para penerima vaksin ketika ada permasalahan dalam proses pemberian vaksinasi. Sedangkan untuk atribut yang masuk pada kuadran III dan IV, tetap untuk diperhatikan agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Wanakerta tidak mengalami penurunan.

2. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini hanya sebatas untuk mengetahui kinerja tenaga medis dan fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas Wanakerta. Pada penelitian selanjutnya dapat dibuatkan kuesioner dengan aspek penilaian dari segi kinerja kepala Puskesmas, koordinator Puskesmas, faktor-faktor pendukung Puskesmas Wanakerta yang menjadi tolak ukur ketersediaan fasilitas serta beberapa faktor *health and safety* yang dapat dibahas secara lebih komprehensif untuk pelayanan. Hasil daripada penelitian ini dapat dijadikan

sebagai referensi untuk menentukan faktor permasalahan yang terjadi dan mampu dianalisis dengan menggunakan metode-metode yang relevan dan modern.

