

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan dan dianalisis pada bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan menyimpulkan hasil penelitian untuk menjawab apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Selain itu peneliti juga akan merekomendasikan saran – saran dari hasil penelitian ini.

IV.1 Kesimpulan

Strategi yang digunakan Dinas kesehatan kota Surabaya adalah dengan menggunakan empat strategi dengan 4 indikator strategi pelayanan kesehatan. Yang paling menonjol dan dibahas dalam penelitian ini adalah Sistem umpan balik yang digunakan Dinas Kesehatan kota Surabaya ada berbagai macam yaitu melalui *media center*, telepon, surat, media sosial dan melakukan pengukuran kinerja layanan. Tetapi strategi tersebut masih ditemukan kekurangan kenyataannya masyarakat masih ada yang tidak memahami keberadaan wadah dari keluhan layanan sendiri, sehingga tanggapan dan umpan balik dari pengguna layanan kurang yang akan berakibat pada kurangnya input masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari kekurangan tersebut Dinas Kesehatan kota Surabaya melakukan strategi pengukuran kinerja layanan dengan menggunakan metode CRC.

Strategi sistem umpan balik yang perlu diperhatikan adalah adanya pengukuran kinerja layanan dengan menggunakan metode pengukuran khususnya dengan metode CRC. Proses metode CRC (*Citizen Report Card*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan Observasi unit layanan kesehatan.
2. Melakukan FGD (*Focus Group Discussion*).FGD dihadiri oleh 3 perwakilan yaitu dari masyarakat, lembaga dan penyelenggara layanan kesehatan yaitu Dinas kesehatan .
3. Mencari responden dan pengolahan data
4. Data yang telah terkumpul kemudian diadakan pertemuan antara pengguna layanan dan Dinas Kesehatan untuk mengetahui hasil dan memperbaiki layanan, karena Dinas Kesehatan kota Surabaya memiliki kewenangan dalam memperbaiki pelayanan kesehatan.
5. Dari hasil dari pengukuran kinerja layanan dengan menggunakan metode CRC tersebut strategi yang digunakan oleh Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

1. Dinas Kesehatan kota Surabaya memberikan pelatihan kepada pegawainya secara rutin dan memberikan berbagai pelatihan di bidang kesehatan yang membantu dalam proses pelayanan sehingga petugas kesehatan tersebut dapat memahami bagaimana cara menghadapi dan melayani masyarakat dengan baik. Pelatihan yang sering diinstruksikan oleh Dinas Kesehatan

kota Surabaya kepada Puskesmas kota Surabaya yaitu pelatihan pelayanan prima yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Yaitu, suatu kondisi bagi seorang staff kesehatan terutama yang berinteraksi langsung dengan pasien dalam menangani pasien.

2. Dinas kesehatan sebagai pembina dengan Puskesmas sebagai penyelenggara teknis dengan melakukan pertemuan yang dilakukan satu bulan sekali pada kepala Puskesmas, komunikasi sehari-hari dilakukan dengan menggunakan SMS atau telepon.
3. Strategi perbaikan dengan melakukan perencanaan dan evaluasi program lebih dari pada itu terdapat tindak lanjut dari evaluasi program yang disebut dengan Mini lokakarya.

Strategi ini merupakan strategi komunikasi 2 arah yang melibatkan peran masyarakat untuk mengukur, mengevaluasi kinerja layanan, sehingga diharapkan strategi tersebut dapat lebih efektif dalam mengetahui aspirasi dari masyarakat, dan kebutuhan masyarakat secara langsung. Selain itu dalam mengatasi penanganan terhadap keluhan tersebut Dinas Kota Surabaya berkomitmen mematuhi peraturan Wali Kota Surabaya dalam waktu 1 x 24 jam harus segera ditangani sehingga kualitas pelayanan kesehatan diharapkan terus mengalami peningkatan.

IV.2. Saran

Meskipun kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyelenggaraan layanan cukup baik, namun masih diperlukan perbaikan untuk elemen – elemen yang ada. Berdasarkan pada berbagai hambatan atau permasalahan yang dihadapi. Maka penulis berusaha mengajukan saran yaitu :

1. Dinas Kesehatan lebih memperhatikan sistem umpan balik dari rakyat terkait layanan yang disediakan. Berdasarkan data dilapangan, Dinas kesehatan terlihat masih menghalangi jika evaluasi kinerja layanan dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Dinas Kesehatan dianjurkan menggunakan pengukuran kinerja layanan dengan menggunakan metode CRC (*Citizen Report Card*), karena metode ini merupakan metode yang melibatkan masyarakat secara partisipatif sehingga akuntabilitas tinggi. Selan itu melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggara penting untuk mengontrol kinerja penyelenggara layanan apakah sudah sesuai standart dan sesuai kebutuhan masyarakat atau belum.