

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar diperoleh indeks kepuasan masyarakat masuk dalam kategori baik, namun masih ditemukan beberapa masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Jika hal tersebut dibiarkan, maka akan mempengaruhi naik turunnya nilai indeks kepuasan masyarakat. Guna meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar yaitu dapat dilakukan dengan menerapkan dan menjalankan kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip dan penyusunan standar pelayanan publik yang berlaku, diantaranya:

7. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip yang sederhana, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan mudah dipahami, diterima, diikuti, dan dilaksanakan oleh masyarakat.
8. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip akuntabel, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.
9. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip partisipatif, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan dapat melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan misalnya memberikan kesempatan masyarakat untuk memberikan kritik dan saran serta menerima dengan baik masukan-masukan yang diberikan oleh masyarakat.

10. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip yang berkelanjutan, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan terus dilakukan perbaikan-perbaikan secara berkelanjutan demi kenyamanan masyarakat.
11. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip keadilan, dimana kinerja pelayanan yang dijalankan terhadap masyarakat tidak membeda-bedakan status sosial/ekonomi.
12. Kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip transparansi, dimana pelayanan yang diberikan dapat diakses atau digunakan oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan diketahui bahwa masih diperlukannya perbaikan dalam kinerja pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar, maka peneliti mengemukakan saran perbaikan yang bisa dilakukan guna memperbaiki nilai unsur pelayanan yang ada pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar yang masih masuk dalam kategori cukup adalah sebagai berikut:

1. Unsur waktu penyelesaian, dilakukan perbaikan dalam hal kualitas sumber daya manusianya, dimana petugas-petugas yang lokasi kerjanya pada pelayanan umum harus yang cekatan dalam memberikan pelayanan.
2. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dilakukan dengan mengaktifkan kembali kotak saran yang ada guna mengetahui keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat guna perbaikan kinerja pelayanan yang dijalankan.