

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis akan menarik kesimpulan. Dari kesimpulan tersebut, penulis juga memberikan saran yang mungkin dijadikan masukan bagi Puskesmas Kertapati dalam menuntukan kebijakan-kebijakan.

#### **5.1 Kesimpulan**

Strategi Humas Puskesmas Kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat mendapatkan indeks 80% dapat dilihat dari petugas yang memberikan dalam bersikap sudah dilakukan dengan baik kepada pasien. Bagaimana Strategi Humas Puskesmas Kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat itu sudah diterapkan dengan baik yang dimulai dari pengecekan kotak saran yang dilakukan setiap triwulan oleh pihak Dinas Kesehatan kepada Puskesmas Kertapati Palembang melalui pasien dan masyarakat sekitar setelah dilakukan kegiatan tersebut maka akan disusun strategi/solusi yang akan disampaikan terkait masalah atau keluhan pasien, untuk menyelesaikan keluhan para pasien pihak terkait terlebih dahulu mencatat laporan pengaduan, berkomunikasi dengan pihak internal maupun eksternal untuk mengumpulkan informasi. Kemudian pihak terkait mendiskusikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan prosedur Puskesmas Kertapati tanpa harus menyalahkan aturan Puskesmas.

Tahap Perencanaan adalah suatu perencanaan Puskesmas yang pada akhirnya perencanaan salah satu fungsi dari proses manajemen Puskesmas, yang dilakukan dalam hal perencanaan oleh pihak Puskesmas sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan alur pelayanan yang dibuat sesuai dengan kebijakan akan tetapi terbatas cukupnya sdm terkadang menyulitkan untuk perencanaan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas terhadap pasien didalam maupun diluar Puskesmas.

Tahap Pelaksanaan dan Penggerakan adalah tahap melakukan apa yang sudah direncanakan dalam tahap perencanaan. Pada tahap ini semua kegiatan yang sudah direncanakan harus dapat terlaksana secara terukur, terjaga, jelas arahnya dan jelas penggunaan semua penunjangnya, termasuk anggarannya. Oleh karena itu pada tahap ini harus memiliki teknis yang dapat dipertanggungjawabkan, mulai dari proses pelaksanaan kegiatan hingga *output* dan *outcome* yang diharapkan.

Tahap Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian adalah tahap menentukan apakah kegiatan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan yang direncanakan atau apakah hasil, *output* dan *outcome* sudah sesuai dengan yang diharapkan. Jika belum maka harus dilakukan evaluasi apa yang menyebabkan masalah tersebut, dilanjutkan dengan rekomendasi kembali kegiatan perbaikannya dan tentunya rencana tindak lanjut kembali, begitu seterusnya sehingga akan menyerupai suatu siklus.

## **5.2 Saran**

Dari kesimpulan yang diuraikan di atas maka penulis memberikan saran untuk Puskesmas Kertapati Palembang yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka pihak Puskesmas harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia mulai dari kualitas pelayanan dan keramahan dari petugas yang sedang berjaga, sehingga apabila kemudian hari bertambah pasien yang melakukan berobat bisa diatasi dengan pegawai yang handal.