

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan selesainya tugas akhir dengan judul “Analisis Kesenjangan Komunikasi Dan Interaksi Pegawai Di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik” dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dilakukan. Kejadian tersebut terjadi akibat dari kurangnya pelathan, keterbatasan tenaga medis dan waktu untuk menjelaskan secara detail, perbedaan latar belakang budaya dan bahasa, kurangnya pelatihan dan keterlampiran. Hal ini berimbas pada pelayanan publik yang dilakukan seperti kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi, perbedaan persepsi tentang standar pelayanan yang menyebabkan kebingungan dan meningkatnya keluhan dari masyarakat serta menurunnya kepercayaan publik terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Namohalu Esiwa.
2. Dengan adanya kesenjangan komunikasi dan interaksi antara pegawai dan masyarakat serta menurunnya kualitas pelayanan, Kepala UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa terus mendorong para pegawainya untuk meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi yang diwujudkan melalui pelatihan rutin atau *workshop* bersama, menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa), dan memanfaatkan teknologi komunikasi. Hal ini perlu diperhatikan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan menambah kepercayaan masyarakat di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Dengan adanya berbagai upaya dan strategi yang diterapkan dalam mengatasi kesenjangan yang terjadi di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa, peneliti berharap agar dilakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas program-program tersebut. Selain itu, peneliti juga menekankan pentingnya menerima dan menindaklanjuti umpan balik dari masyarakat sebagai bentuk partisipasi aktif dalam proses perbaikan layanan. Hal ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh, sehingga kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih baik.
2. Pekerjaan dalam bidang pelayanan kesehatan bukanlah hal yang mudah, mengingat kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh tenaga medis di lapangan, baik dari segi fisik, emosional, maupun profesional. Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya apresiasi nyata serta bentuk kerja sama yang konstruktif dari masyarakat sebagai bagian penting dalam mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang optimal. Partisipasi aktif masyarakat dapat memperkuat sinergi antara penyedia layanan dan pengguna layanan kesehatan. Di samping itu, dukungan dari pemerintah juga sangat diharapkan, khususnya dalam mengatasi keterbatasan jumlah tenaga medis serta kekurangan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai. Peningkatan dalam aspek ini sangat krusial guna menjamin keberhasilan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa, sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjangkau dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.