

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil peneliti melakukan observasi dan wawancara yang berkaitan dengan rumusan masalah kepada para narasumber yang ada di UPTD Puskesmas Blabak, maka dapat diambil kesimpulan yakni:

1. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar yang ada, petugas puskesmas UPTD Puskesmas Blabak memberikan pelayanan yang cukup baik dalam pelaksanaannya. Dimensi dalam kualitas pelayanan , yakni Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) secara keseluruhan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Petugas yang sopan, ramah, dan lemah lembut menjadi nilai lebih dalam hal memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dari pasien tersebut.
2. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan pedoman ajaran Islam ditinjau dari syariah marketing, secara keseluruhan sudah sesuai dengan syariah marketing yakni mengacu para karakteristik dari syariah marketing sendiri Ketuhanan (*Rabbaniyyah*), Etis (*Akhlakqiyyah*), Realistis (*Al-Waqi'iyah*), dan Humanis (*Al-Insaniyyah*). Dalam hal ini keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sendiri cukup sesuai dengan syariah marketing. Memberikan pelayanan sesuai dengan konsep Islam akan memberikan nilai lebih pada puskesmas

tersebut dilihat dari segi kualitas pelayannya. Selain itu pasien merasa terpenuhi harapannya dalam pemberian pelayanan di puskesmas tersebut.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang sudah ditulis peneliti diatas, terdapat beberapa saran yang dapat pihak UPTD Puskesmas Blabak untuk dijadikan masukan agar terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pihak puskesmas terlebih lagi dapat memberi masukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan konsep dalam Islam. Yaitu agar lebih memberikan pelayanan yang dapat memberikan rasa kenyamanan pasien tersebut dan juga bila memungkinkan diperluas area ruang tunggu pasien agar pasien lebih nyaman saat mengantri di puskesmas tersebut..