

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kaputu Kecamatan Sasitamean Kabupaten Malaka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari dimensi *Responsiveness*, pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas kesehatan kepada masyarakat atau pada pasien sudah cukup terlaksana dengan baik dan cepat. Dan masyarakat juga merasa cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas puskesmas, dengan sebagian besar para petugas kesehatan dapat menunjukkan keramahan dan kesopanan dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien dan memeberikan pelayaan yang sama tanpa membedakan-bedakan pasien..
2. Berdasarkan dari dimensi *Reliability*, pelayanan kesehatan di puskesmas kaputu kecamatan sasitamean kabupaten malaka sudah terlaksana dengan waktu yang cukup tepat, cepat. Serta pelaksanaan yang sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di puskesmas kaputu kecamatan sasitamean.
3. Berdasarkan dari dimensi *Assurance*(jaminan), dalam hal ketepatan waktu yang diberikan kepada klien Puskesmas Kaputu sudah memberikan pelayanan kepada klien dengan baik. Kemudian persyaratan yang diberikan

kepada masyarakat yang berobat di puskesmas kaputu yaitu dengan syarat memerlukan dokumen seperti surat keterangan KK, KTP dan jaminan kesehatan KIS, BPJS.

4. Berdasarkan dari dimensi *Empaty*(empati), para petugas sudah cukup memberikan perhatian kepada para pasien, dan petugas pun memberikan sikap besahabat dan peduli kepada pasien. Dan juga para petugas memahami semua keluhan dari pasien, petugas pun tidak membedakan pasien, serta terbuka dengan para pasien sehingga menimbulkan rasa yang nyaman dan juga kesan baik di pasien.
5. Berdasarkan dimensi *Tangible*(nyata), dapat dilihat dari hasil yang ada dilapangan dapat diketahui bahwa keadaan lingkungan dan juga gedung puskesmas kaputu kecamatan sasitamean. Bersih dan juga rapi dan begitu pula dengan penampilan gedung dan juga dengan penampilan para petugas puskesmas, sedangkan peralatan medis cukup lengkap dengan baik, serta fasilitas yang sudah cukup baik juga.
6. Faktor pendukung kualitas pelayan kesehatan di puskesmas kaputu, dapat dilihat dari hasil penelitian dilapangan dapat diketahui bahwa faktor pendukung pelayanan kesehatan di puskesmas kaputu yaitu dengan memberikan pelayanan secara gratis kepada masyarakat atau pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan BPJS Kesehatan atau bisa juga dengan hanya membawa KTP/KK. Dan adanya kerja sama yang baik antara sesama tenaga kerja, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik yang merupakan faktor

penting dalam membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang ingin di capai secara optimal.

7. Faktor pendukungnya dapat dilihat dari hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa masih kurangnya sumber daya di bidang kesehatan di puskesmas kaputu sehingga adanya pendobelan tugas bagi para pegawai di puskesmas kaputu. Dan tempat ruang parkir yang kurang memadai sehingga ketika lagi ramai pengunjung yang datang banyak kendaraan yang tempat parkirnya memakan badan jalan sehingga mengganggu aktifitas lalu lintas jalan umum.

## **6.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan oleh penulis, dari itu penulis memberikan beberapa sarannya sebagai berikut ini:

- a. Pemerintah diharapkan dapat menambah tenaga kesehatan/medis yang ada, karena mengingat bahwa tenaga medis yang ada selama ini masih kurang dengan jumlah pasien yang selalu bertambah setiap harinya.
- b. Lebih memperhatikan dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (petugas) khususnya menyangkut bidang pelayanan kesehatan puskesmas.
- c. Lebih meningkatkan kreatifitas para petugas puskesmas agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi.
- d. Lebih memperhatikan cara memperlakukan pasien, juga menanggapi setiap keluhan yang di derita dari para pasien dengan lebih maksimal dan sebaik mungkin.

## Daftar Pustaka

### Sumber buku:

- Hardiyansyah. ( 2011 ). *Kualitas pelayanan publik ( konsep, dimensi, indikator dan implementasinya )*. Yogyakarta: Gava Media.
- Meleong, L. J. ( 2014 ). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Mukarom, Z, & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. ( 2012 ) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Revika Aditama Eresco.
- Sugiyono. ( 2014 ). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarsih, S. A. & Ratminto. ( 2012 ). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusta Pelajar.

### Jurnal dan Skripsi

- Afriana, Maria Doling. 2019. *Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia (KIS) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat*. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Aji, Arif Pratomo. 2014. *Implementasi Inpres No 07 Tahun 2014 Tentang Program Kartu Indonesia Sehat DiKelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*. e, Jurnal Ilmu Pemerintahan 2016,4 (1)
- Ayu, Novita Saraswati. Fika Fibriyanti. 2005. *Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Puruk Cahu*.
- Kurniawan, Afritri. 2017. *Pelayanan Pemegang Kartu Indonesia Sehat Di Puskesmas Perawatan Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tenga*. Universitas Bengkulu.

- Monika, Indah Rahmadani. 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat Di Puskesmas Batang Kuis*. Universitas Medan Area Medan
- Nurmala. 2016. *Evektivitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. M. Anwar Makkatutu Kabupaten Banteng*. Universitas Makasar.
- Octovianus, Ican Panambunan. 2000. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalyang Kota Manado*.
- Pertiwi, Monica. Harbasuki, Nurchayanto. 2008. *Efektivitas Program BPJS Kesehatan Di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Rezha, Fahmi, Rockmah Siti. 2003. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol 1, No. 5
- Rukayat, Yayat. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*.
- Senniwati. 2007. *Kualitas Pelayanan Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) DI Puskesmas Gapura* .
- Sianturi, Danawita. 2018. *Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Dolok*. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Sahriani. 2017. *Implementasi Program Indonesia Sehat Terhadap Masyarakat Miskin Di Kecamatan Biringbulu Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Wulan Sari, Dwi. 2020. *Implementasi Program KIS Di Kelurahan Korpri Jaya Di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

## Dokumentasi

**Gambar. 1.1 Wawancara Ibu Yasintha Un Asa. Amd, selaku Kepala Puskesmas Kaputu.**



**Gambar. 1.2 Wawancara Bapak Felix Fu dan Ibu Ewalde Muti**



**Gambar. 1.3 Wawancara Ibu Angelita Un Asa. Amd. Gz, selaku Ka. Sub. Bag. TU.**



**Gambar. 1.4 Wawancara masyarakat**



**Gambar. 1.5 Wawancara Ibu Rita Centy, selaku petugas loket**



**Gambar. 1.6 wawancara bapak Delfiraus K. Manek**







PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Basuki Rahmat Nomor 1 – Naikotan  
(Gedung B Lantai I, II Komplek Kantor Gubernur Lama)  
Telp. (0380) 821827, Fax. (0380) 821827 WA : 081236364466  
Website : www.dpmpptsp.nttprov.id Email : dpmpptsp.nttprov@gmail.com  
KUPANG 85117

**SURAT IZIN PENELITIAN**

NOMOR : 070/530/DPMPPTSP.4.3/02/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Marsianus Jawa, M.Si  
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dengan ini membenarkan Izin Penelitian kepada :

Nama : Yustus Asil  
NIM : 42117085  
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik  
Instansi/Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira  
Kupang

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN PENGGUNA  
KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS KAPUTU  
KECAMATAN SASITA MEAN KABUPATEN MALAKA  
Lokasi Penelitian : PUSKESMAS KAPUTU KECAMATAN SASITA MEAN KABUPATEN  
MALAKA

Waktu Pelaksanaan

a. Mulai : 01 Maret 2022  
b. Berakhir : 25 Maret 2022

Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMPPTSP setempat yang akan dijadikan obyek penelitian;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
4. Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
5. Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 21 Februari 2022

a.n. GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR.

  
Drs. MARSIANUS JAWA, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650808 199503 1 003

Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
5. Pimpinan Instansi/Lembaga yang bersangkutan.



**PEMERINTAH KABUPATEN MALAKA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Kamanasa No. ... Betun, Nusa Tenggara Timur 85762  
Call Center : 081262511363, Pengaduan : 082162511452, email : [dpmp1spmalaka18@gmail.com](mailto:dpmp1spmalaka18@gmail.com)

Betun, 01 Maret 2022

Kepada  
Yth. Kepala Puskesmas Kaputu  
di -  
Tempat

**SURAT KETERANGAN IJIN PENELITIAN**

Nomor : DPMP1SP.070/87/III/2022

Menindaklanjuti Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT Nomor : 070/530/DPMP1SP.4.3/02/2022 Tanggal 21 Februari 2022 Tentang Surat Izin Penelitian, setelah mempelajari rencana Kegiatan/Proposal yang diajukan, maka dapat diberikan izin penelitian kepada Mahasiswa :

Nama	: Yustus Asit
NIM	: 42117085
Jurusan/Prodi	: Administrasi Publik
Universitas	: Universitas Katolik Widya Mandira
Kebangsaan	: Indonesia

Untuk melakukan Penelitian dengan Judul "KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS KAPUTU KECAMATAN SASITAMEAN KABUPATEN MALAKA" terhitung mulai tanggal 01 Maret s/d 25 Maret 2022.

Peneliti berkewajiban menghormati/mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah setempat dan wajib melaporkan kembali hasil Penelitian kepada Bupati Malaka Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Kabupaten Malaka.

Demikian Surat Ijin Penelitian ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Dinas,

*Ferdinand Un Muti, S.Hut, M.Si*  
Pembina Utama Muda  
NIP.19700219 199803 1 008

**Tembusan :**

1. Bupati Malaka di Betun;
2. Inspektur Inspektorat Daerah Kabupaten Malaka di Betun;
3. Kepala Dinas P&K Kabupaten Malaka di Betun;
4. Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Malaka di Betun;
5. Camat Sasitamean;
6. Yang bersangkutan di tempat;
7. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN MALAKA  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS KAPUTU



Desa Manulea, Kecamatan Sasitamean, Nusa Tenggara Timur, 85762  
Telp. (0389)....., Faks. (0389)....., e-mail.....  
Website.....

Nomor : 14 /PKM.KPT/III/2022  
Lampiran :  
Perihal : Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yasintha Un Asa, A. Md  
Nip : 19800523 200604 2 036  
Pangkat/Golongan : Penata Tk. I III/d  
Jabatan : Kepala Puskesmas Kaputu

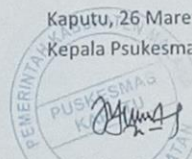
Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama : Yustus Asit  
NIM : 42117085  
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik  
Universitas : Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Mahasiswa yang bersangkutan tersebut telah melakukan penelitian dari tanggal 01 Maret 2022 s/d 25 Maret 2022 dengan judul "*Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat ( KIS ) di Puskesmas Kaputu Kecamatan Sasitamean Kabupaten Malaka*".

Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kaputu, 26 Maret 2022  
Kepala Psukesmas Kaputu



Yasintha Un Asa, A. Md  
Nip. 19800523 200604 2 036