

## BAB 1V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas Sikumana Kota Kupang, bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS kesehatan di Puskesmas sikumana dilihat dari 5 dimensi pokok yang menjadi penilaian masyarakat.

Menurut pasuraman ( dalam sadhana 2012:143 ). Menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan membantu masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai serta kenyamanan pengguna layanan medis di Puskesmas Sikumana.

Tangible/bukti langsung Kualitas pelayanan kesehatan.

1. *Tangibel* (Bukti Fisik) merupakan kemampuan sesuatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa medis yang meliputi penyedia fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi Peralatan dan Perlengkapan yang dipergunakan serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan kesehatan.

Empaty/empati dalam pelayanan BPJS kesehatan pengguna, meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Jika prosedur dan syarat telah dijalankan serta sesuai

dengan yang ditetapkan, maka keamanan kepemilikan kartu BPJS terlelisasi dengan aman sesuai dengan nomor kepemilikan kartu peserta BPJS Kesehatan.

2. *Reliability* ( kehandalan ) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan, dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu medis dalam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Sikumana.

3. *Assurance* ( ketanggapan ). merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan medis Terdiri dari komponen, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sikumana.

4. *Responsiviness* ( ketanggapan ) merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan jelas. Penilaian pelayanan kesehatan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dengan merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan kesehatan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara tepat waktu.

5. Reliability/kehandalan, Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam menanggapi keluhan, jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

## B. SARAN

Penelitian memberikan saran yang dapat dijadikan masukan untuk kedepannya adapun saran yang sebagai berikut :

1. Tangible atau bukti langsung Pelayanan bagi pasien BPJS dan Non BPJS sudah baik namun puskesmas Sikumana perlu memperbaiki dan menambahkan sarana dan prasarana menunjukan diloket pendaftaran seperti pengeras suara, kipas angin diruangan tunggu pasien memperluas loket pendaftaran, memperluas parkir, memperbaiki jaringan wi-fi dan menambahkan pegawai muda di bagian Non medis. Sehingga dengan menambahkan sarana dan pegawai bisa membantu pasien BPJS dan Non BPJS dalam menyediakan perlengkapan fisik dan administrasi. pelayanan lebih baik, berkualitas, serta kenyamanan tempat pelayanan.
2. Empaty/empati Melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik maka puskesmas sikumana tetap melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan selalu memperhatikan kritik dan saran dari pasien sebagai bahan introspeksi untuk meningkatkan pelayanan lebih baik, serta berkualitas, pelayanan. kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.
3. Reliability/kehandalan Pelayanan bagi pasien BPJS dan Non BPJS sudah baik namun puskesmas Sikumana perlu memperbaiki dan menambahkan tenaga medis untuk membantu pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan kesehatan yang berupa penyediaan perlengkapan fisik medis dan administrasi medik pada puskesmas sikumana.

4. Assurance merupakan pelayanan yang harus dilakukan berdasarkan tingkat pengetahuan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak menyeleweng dari standar aturan medis dan tidak salah dalam memberikan pelayanan kesehatan dalam pengobatan kepada masyarakat yang berobat di Puskesmas Sikumana.
5. Responsiveness merupakan pelayanan yang berdasarkan pada tepat pada tujuan dan sasaran pengguna jasa medis yang harus diberikan berdasarkan data dan informasi medis yang benar dan tepat sesuai dengan waktu pengaduan permasalahan kesehatan yang dialami oleh pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan yang berobat pada Puskesmas Sikumana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani EF. 2015;12(1):101-112 *Outpatients Satiffaction Analysis Of Pharmaceutical Service Quality In*
- Birokrasi dalam pelayanan publik Malang : percetakan civ. Citra. Sugiyono, 2014.
- Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Depkes RI. Undang-undang Republik Indonesia;2011:1-35 *Tentang penyelenggara Jaminan Sosial Indonesia* [www.bpkp.go.id](http://www.bpkp.go.id)
- Christasani PD, Satibi.2016;10:16-33 Kajian Faktor Demograsi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas tingkat pertama.
- Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Sikumana Debra 2015. Kecamatan Maulafa Kota Kupang. <http://ejournal.unstrat.ac.id/index.php/jikmu/articel/view/7180>
- Keputusan Menpan tentang standarisasi Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003
- Kridawati, 2012 Etika Brikrasi Dalam pelayanan Publik Sadhana
- Kotler P, Shalowitz J, Stevens Rj. STRATEGIC MARKETING FOR HEALTH CARE. San fransisco: jossey Bass [www.josseybass.com](http://www.josseybass.com)
- Pelayanan publik. Peraturan daerah kabupaten malang No. 4 Tahun 2014 tentang perubahan kedua atas peraturan daerah kabupaten malang Nomor.10 tahun 2010 tentang retibusi jasa umur
- peraturan badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggara jaminan kesehatan Rumengan.
- Undang-Undang No 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional