

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan di puskesmas Pinolosian sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada tiga indikator yakni : *Pertama*, prosedur pelayanan. Dalam melakukan pelayanan petugas BPJS maupun pihak puskesmas sudah menjalankan mekanisme prosedur yang cukup sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bagitupun sebaliknya, masyarakat penerima layanan BPJS merasa puas dengan layanan yang diterima. *Kedua*, Kejelasan dan ketepatan waktu. Dalam melakukan pelayanan pihak puskesmas memberikan kejelasan terhadap administrasi dan penanggung jawab pemberi layanan sehingga yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan terlaksana dengan baik. Selain itu kepastian waktu menjadi ketentuan lainnya dalam pemberian pelayanan sehingga pelayanan terkoordinir dan meminimalisir terjadinya antrian yang mempengaruhi pelayanan. *Ketiga*, Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Dalam pemberian pelayanan pihak puskesmas selalu memperhatikan hal-hal tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang baik tanpa harus menyinggung perasaan pasien dan selalu bertanggung jawab terhadap kesehatan pasien sehingga hal-hal tersebut menjadi dasar berperilaku dalam melakukan pelayanan. *Keempat*, Kenyaman dan keamanan. Dalam melakukan pelayanan hal tersebut selalu diperhatikan oleh pihak puskesmas yakni rasa nyaman dengan selalu menjaga kebersihan lingkungan, adanya ruang tunggu, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya seperti toilet

dan tempat sholat. Selain itu selalu memberikan rasa aman dengan produk kesehatan sesuai dengan standar kesehatan nasional yang kemudian hari bisa dipertanggung jawabkan pihak puskesmas apabila terjadi sesuatu yang diakibatkan oleh pihak puskesmas itu sendiri.

2. Namun demikian, terdapat beberapa faktor yang menghambat pelayanan BPJS di Puskesmas Pinolosian. Diantaranya adalah ketidakaktifan kartu BPJS, hal ini disebabkan dari minimnya pengetahuan masyarakat sehingga mereka tidak mengetahui serta tidak memperhatikan iuran tiap bulan yang menjadi tanggung jawab peserta BPJS. Selain itu, faktor kedua adalah keterlambatan pembayaran iuran BPJS karena keterbatasan ekonomi masyarakat dan faktor yang terakhir adalah terbatasnya akses jaringan internet yang sering menghambat proses pelayanan BPJS di Puskesmas Pinolosian.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran-saran atau rekomendasi untuk penguatan pelayanan kedepan sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Puskesmas

Dalam melakukan pelayanan pihak puskesmas harus sering mengevaluasi kinerja agar dapat melihat kekurangan dan kelemahan pada saat melakukan pelayanan dan berusaha melakukan yang terbaik untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat. Adakan kotak saran disetiap ruang inap pasien, loket dan tempat terbuka lainnya guna untuk melihat kesan yang diberikan atau bahkan komentar yang diberikan masyarakat selaku penerima pelayanan dan memperbaiki pelayanan melalui saran dan komentar tersebut. Selalu memperhatikan kebutuhan masyarakat agar dalam pelaksanaannya masing-masing pihak merasakan senang dan saling menguntungkan.

## 2. Bagi Masyarakat

Masyarakat seharusnya lebih memperhatikan iuran BPJS untuk yang mandiri agar tidak menjadi hambatan dalam menerima pelayanan. Dan untuk masyarakat BPJS pemerintah, harus memperhatikan status keaktifannya karena sewaktu-waktu akan mengalami perubahan. Lebih sabar dalam menerima pelayanan serta ditingkatkan pemahamannya terkait ketentuan puskesmas yang sudah ditetapkan dan mudah menerima keputusan pihak puskesmas. Untuk saling menjaga apa yang sudah disediakan oleh pihak puskesmas terutama terkait kebersihan kerapihan dilingkungan puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budhi Prakoso, Sigit. (2015). Skripsi. *Efektifitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang*. Semarang: Jurnal Administrasi Publik Vol.4 No.1 Tahun 2015
- Deddy Mulyadi. (2018). *Aministrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung. PT Alfabet
- Erwan Agus Purwanto. (2017). *Pelayanan Publik*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara
- Febriani S. Nufian, Dewi Wayan.. (2018) *Teori dan Praktik Riset Komunikasi Pemasaran TERbaru..* Malang : UB Press
- ISBN 978-602-7531-61-1. (2015) *Undang-undang Nomor 2 dan 23 tentang pemerintah daerah tahun 2014-2015*. Jakarta. PT Tamita Utama
- Riawan Tjandra. (2018) *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta Timur: PT Sinar Grafika
- Sugiono. (2018). *Metodologi penelitian uantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung. PT Alfabet
- Talizidu Ndraha. (2011) *Kybernology Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Saribulang Sultan. (2018). Skripsi. *Kualitas Pelayan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawani Kab. Bone*. Makasar Jurnal Administrasi Publik.
- Wiyati Rini, (2015). Skripsi [Kualitas Pelayanan dipusat Kesehatan Masyarakat.\(puskesmas\) Sleman Yogyakarta](#)