

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

1. Keandalan (*reliability*)

Pelayanan pasien pengguna KIS di Pusesmas Besikama masih belum memenuhi standar keandalan sebab secara umum masyarakat belum merasa nyaman menerima pelayanan KIS dan petugas pelayanan belum memberikan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat.

2. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Jaminan dan kepastian sebagai dimensi pelayanan publik belum terlaksana secara baik. Pelayanan terhadap pasien pengguna KIS belum setara karena masih ada diskriminasi pelayanan terhadap pasien.

3. Berwujud (*tangible*)

Pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang mengantongi Kartu Indonesia Sehat secara umum baik. Hal ini dikarenakan fasilitas yang ada di Puskesmas Besikama cukup memadai dan pelayanan kepada masyarakat juga cukup efektif dengan menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berwujud di Puskesmas Besikama sudah mencapai standar ditandai dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai.

4. Empati (*empathy*)

Pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna KIS di Puskesmas Besikama sudah baik sebab petugas pelayanan kesehatan telah berusaha mengetahui kondisi pasien dan memahami keluhan pasien.

#### 5. Ketanggapan (*responsiveness*)

Daya tanggap tenaga kesehatan di Puskesmas Besikama sudah berjalan dengan baik ditandai dengan kesiap-siagaan perawat yang selalu memberikan pelayanan penuh waktu.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti menyarankan beberapa hal dibawah ini untuk dapat dipergunakan sebagai referensi dalam peningkatan pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna KIS di Puskesmas Besikama.

#### 1. Kepada Puskesmas Besikama

Puskesmas Besikama seharusnya lebih memberikan pelayanan yang merata kepada setiap pasien pengguna KIS tanpa membeda-bedakan sehingga tidak terkesan ada diskriminasi sosial pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna KIS. Maka disarankan agar langkah awal yang diambil adalah memberikan pelayanan dulu dan setelah itu barulah penyelesaian administrasi sehingga tidak diketahui pasien dengan KIS dan pasien yang membayar dengan biaya sendiri.

#### 2. Petugas Loker Pendaftaran

Petugas loket pendaftaran harus memberikan kualitas pelayanan yang nyaman sehingga para pasien yang berobat di puskesmas besikama tidak terganggu secara psikologi. Selain itu juga, petugas loket pendaftaran

harus lebih jeli atau teliti dengan administrasi pasien sehingga pasien (masyarakat) tidak merasa ribet dalam pelayanan administrasi kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Batinggi dan Badu Ahmad, 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*.:CV Andi Offset: Yogyakarta
- Bejo, Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Bumi Aksara:Jakarta
- Esterberg, Kristin G, 2012.*Qualitative Medhods Ins Research*. Mc Graw Hill: New York
- Gronroos, C. 2020. *Service Management And Marketing: A Customer Relationship management Approach* (2nd ed). Jony Wiley and Sons, Ltd: Cichester
- Hadi, Sutrisno, 2015. *Metodologi Research*. Andi Offset: Yogyakarta
- Kotler, P. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. PT. Prehallindo: Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Selemba Empat: Jakarta
- Lupiyoadi,Rambat. 2001.*Manajemen pemasaran Jasa*,Selemba Empat: Jakarta
- McMilan, J.H. 1994. *Research In Education*.Pearson Education: New Jersey
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 1984. *Qualitative Data Analysis Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi 10. Salemba Empat: Jakarta
- Moleong, L.J. 2014. *Metodelogi Penelitian Pualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerfapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Belajar: Yogyakarta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*.Alfabeta: Bandung
- Safari, Indra. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Tjiptono,f. dan Candra Gregorius 2006, *Manajemen pelayanan jasa*,Andi Offiset:Yogyakarta

Winter,H.G. 2004. *Buku Pintar Kesehatan*,796 *Gejala*,520 *Penyakit*,160 *Pengobatan*.Penerbit Arcan: Jakarta

**SUMBER LAIN:**

Nasution 2015. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito  
Parasuraman, A. 2013. *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*. *Journal Of Marketing* Vol. 49, 41-50

Undang-Undang 1945

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2001 Tentang BPJS Kesehatan

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Nasional (SJSN)

<http://eprint.stieww.ac.id/id/eprint/1061> Di akses pada 27 Oktober 2022 (Pukul 20:00 WITA)

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/16416>Di akses pada 27 Oktober 2022 (Pukul 20:54 WITA)

<http://repository.nusaputra.ac.id/id/eprint/92>Di akses pada 27 Oktober 2022 (Pukul 21:37 WITA)