

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil *literature review* ini pasien peserta JKN berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dapat ditentukan oleh lima dimensi meliputi:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) berkaitan dengan pegawai puskesmas dalam memberikan sarana fasilitas yang baik. Sebagian besar sarana dan prasarana di puskesmas sudah memadai. Beberapa tempat puskesmas kondisinya masih kurang baik seperti ruang tunggu masih sempit, kurangnya persediaan obat-obatan, belum disediakan microphone untuk memanggil nomor antrian, dan terdapat faktor alam seperti sering terjadinya banjir.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) berkaitan respon cepat tanggap pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Sebagian besar *responsiveness* pegawai puskesmas cepat tanggap. Namun, terdapat satu puskesmas menunjukkan *responsiveness* pegawai puskesmas masih lambat terutama di pendaftaran.
3. *Reliability* (Kemampuan) berkaitan dengan kemampuan pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan serta menangani permasalahan yang dialami oleh pasien. Pada dimensi kemampuan (*Reliability*) seluruhnya menunjukkan hasil yang memuaskan.
4. *Assurance* (Jaminan) berkaitan dengan perilaku pegawai dalam memberikan rasa aman terhadap pasien. Seluruhnya menunjukkan puas bahwa perilaku pegawai puskesmas sudah memberikan jaminan pelayanan yang ramah, bersikap sopan santun terhadap pasien.
5. *Empathy* (Empati) berkaitan dengan sikap penuh perhatian dari pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Pada dimensi ini menunjukkan hasil bahwa pegawai puskesmas sudah

bersikap tegas tetapi penuh perhatian, seperti memberikan semangat dalam proses pengobatan.

5.2 Saran

Setelah penulis menyelesaikan *literature review* ini dan mengambil kesimpulan dari hasil penelitian kemudian saran yang dapat diberikan bagi Penyedia Pelayanan Kesehatan (Puskesmas) diharapkan mampu meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan. Serta dapat memperbaiki kekurangan yang ada seperti memperluas ruang tunggu pasien, menyetok obat-obatan, dan menggunakan microphone / pengeras suara untuk memanggil nomor antrian pasien. Dengan ini sehingga pasien akan selalu merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.