

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada Indikator (**Bukti fisik**) sudah dikatakan pelayanannya efektif dalam hal melayani pasien yang berobat pemegang jaminan kesehatan dan yang berobat mandiri pihak puskesmas selalu melayani pasien yang berobat sesuai prosedur terkait puskesmas yang ada pada undang-undang Pemenkes No.75 tahun 2014, tetapi dalam hal peralatan medis yang ada di puskesmas masih belum efektif dalam hal melayani pasien seperti dari kesediaan obat yang dari pasien belum efektif yang dikeluhkan oleh pasien poli umum yang berobat dan juga bagian loket pendaftaran puskesmas yang masih belum melayani dengan baik terhadap pihak pasien yang berkunjung.

Pada Indikator (**Kehandalan**) mengenai ketepatan waktu dari pihak puskesmas sendiri memberikan tanggapan bahwa mengenai ketepatan waktu puskesmas memberikan layanan sesuai prosedur alur ketika pasien berobat dan standar operasional puskesmas sendiri sangat penting bagi pihak puskesmas, tetapi dari pasien yang berobat dari ketepatan waktu operasional puskesmas setelah makan siang masih belum efektif dikarenakan melebihi jam waktu makan siang pegawainya. yang mana ini menjadi evaluasi dari pihak puskesmas mengenai kehandalan ketepatan waktu dan penanganan pegawai maupun dokter yang menangani pasien yang berobat di poli umum.

Pada Indikator (**Ketanggapan**) telah dikatakan masih jauh dari kata efektif dari penerapan prasarana puskesmas, dikarenakan faktor sumber daya manusia yang ada menjadi tidak seimbang dengan jumlah kunjungan pasien, pihak puskesmas harus memberikan pelatihan kepada para tenaga medis baru sebelum bekerja di puskesmas yang mereka dinas supaya melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas bagi masyarakat yang berobat di puskesmas dan dinas kesehatan selalu memberikan evaluasi khususnya di poli umum puskesmas yang mana terhadap sosialisasinya terhadap pasien.

Pada Indikator (**Jaminan**) belum dikatakan belum baik, dikarenakan pihak puskesmas dalam hal pelayanan waktu terhadap pasien yang berobat suka masih menunggu terhadap pasien yang ingin berobat di poli umum puskesmas, dan dalam hal jaminan kesehatan bpjsnya pihak puskesmas tidak membedakan terhadap pasien yang berobat memakai bpjs kesehatan maupun mandiri tidak ada yang dibedakan dalam hal melayani, yang harus di evaluasi adalah dalam hal pelayanan waktunya terhadap pasien yang berkunjung.

Pada Indikator (**Empati**) pada puskesmas poli umum kesehatan Cilodong masih belum berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaan sosialisasinya pihak pegawai puskesmas pada saat menerangkan sistem puskesmas terhadap pasien yang berkunjung, tetapi dari fasilitasi dokter pihak puskesmas memberikan sosialisasi yang cukup baik kepada layanan bagi pasien yang berobat di poli umum memakai layanan bpjs dari pemerintah maupun yang berobat mandiri.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian, peneliti memberikan saran mengenai pelayanan poli umum bagi pasien pengguna jaminan kesehatan di puskesmas Cilodong Kota Depok. Maka peneliti ini membuat saran :

A. Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menggali sumber-sumber dan referensi yang dipakai dalam penelitian, khususnya pelayanan poli umum bagi pasien pengguna jaminan kesehatan di puskesmas Cilodong Kota Depok.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian lebih mendalam mengenai pelayanan poli umum bagi pasien pengguna jaminan kesehatan yang berada di puskesmas Cilodong Kota Depok.
3. Hasil penelitian ini hanya berfokus pada sistem penerapan pelayanan pada jaminan kesehatan BPJS bagi pasien yang berobat di puskesmas Cilodong.

B. Saran Praktis

1. Sosialisasi dan edukasi kepada pihak puskesmas mengenai alur berobat memakai aplikasi kehatan yang dimiliki puskesmas tersebut maupun mobile JKN dari pemerintah karena sebagian warga cilodong pasti belum tahu memakai layanan media melalui daftar online apada saat berobat.

2. Menambahkan jumlah petugas pelayanan Puskesmas khususnya di poli umum agar proses administrasi berobat cepat dan tidak terjadinya antraiian yang panajang.

3. Memperbaiki Standard Operasional Prosedur mengenai durasi waktu istirahat bagi pegawai supaya tidak istirahat begitu lama, agar masyarakat juga lebih tenang dalam menyelesaikan proses administrasi berobat di poli umum.

