

## BAB IV

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Simpulan

Simpulan dari penelitian ini adalah secara umum mutu pelayanan BPJS Kesehatan menurut dimensi *service quality* di Puskesmas Tegal Selatan Tahun 2017 tergolong baik, yaitu :

1. Dimensi tangibel tampilan fisik yang dibentuk dari indikator ruang tunggu tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi; ruang tunggu luas dan nyaman; puskesmas memiliki alat-alat medis yang lengkap; penampilan dokter bersih dan rapi; penampilan perawat bersih dan rapi; serta tersedianya kursi roda/troli di kantor penerimaan untuk membawa pasien adalah tergolong tinggi.
2. Dimensi reliabilitas yang dibentuk dari indikator prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat, prosedur penerimaan pasien mudah, dokter segera melayani pasien yang datang, perawat siap melayani pasien setiap saat, dan perawat memperhatikan keluhan pasien/ keluarga pasien adalah tergolong tinggi.
3. Dimensi daya tanggap yang dibentuk dari indikator dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatan, perawat bersikap ramah dan sopan, serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien adalah tergolong tinggi.
4. Dimensi jaminan yang dibentuk dari indikator perilaku dokter menimbulkan rasa aman, biaya perawatan terjangkau, puskesmas menjaga kerahasiaan penyakit pasien, pasien dapat berbicara secara pribadi mengenai penyakitnya, dan tersedianya petugas keamanan yang cukup untuk menjaga keamanan lingkungan puskesmas adalah tergolong tinggi.
5. Dimensi empati yang dibentuk dari indikator dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya, perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, perawat selalu

mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, dokter memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka, dan perawat memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka adalah tergolong tinggi.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan simpulan diatas, maka diajukan saran kepada puskesmas Halamhera Semarang untuk mempertahankan dimensi *service quality* yang sudah ada, serta memperbaiki beberapa hal yang masih tergolong sedang, seperti memotivasi perawat untuk bersedia meluangkan waktu khusus dalam berkomunikasi dengan pasien, serta kesediaan perawat untuk mengingatkan keamanan barang-barang pasien. Selain itu, juga perlu menambah kuantitas dan kualitas alat-alat medis supaya peralatan medis lengkap.

Selain itu, penelitian mendatang disarankan untuk melakukan uji hipotesis karena penelitian ini hanya memberikan deskriptif. Untuk penelitian mendatang juga disarankan untuk melibatkan faktor demografis untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara faktor demografis dengan dimensi *service quality*.