

## **VI. SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarame Bandar Lampung dapat disimpulkan adalah memiliki kualitas yang baik. Hal ini didasarkan dari 26 sub indikator menunjukkan 21 sub indikator adalah baik dan empat sub indikator adalah tidak baik. Sub indikator yang menunjukkan hasil tidak baik yaitu:

1. pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tidak cepat dan tepat yang merupakan sub indikator dari kompetensi teknik;
2. jalan menuju lokasi puskesmas yang tidak baik yang merupakan sub indikator dari akses terhadap pelayanan;
3. puskesmas belum mengadakan penyuluhan dan kegiatan kesehatan yang merupakan sub indikator dari hubungan antar manusia;
4. fasilitas seperti parkir dan ruang tunggu yang belum aman yang merupakan sub indikator dari keamanan.

Hasil pengukuran kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori L.D. Brown tentang mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran mutu pelayanan kesehatan dilihat dari delapan indikator yaitu: kompetensi teknik, akses terhadap

pelayanan, efektifitas, hubungan antar manusia, efesiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan, dan kenyamanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarame Bandar Lampung , peneliti dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarame Bandar Lampung yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan sudah termasuk baik akan tetapi agar lebih baiknya Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarame lebih meningkatkan atau mempercepat proses pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan.
2. Jalan menuju lokasi puskesmas juga diharapkan diperbaiki agar tidak becek dan berlubang.
3. Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarame juga harus sering mengadakan program penyuluhan kesehatan kepada masyarakat agar derajat kesehatan masyarakat meningkat.
4. Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarame juga diharapkan menyediakan petugas jaga keamanan di siang hari karena sering terjadinya kehilangan helm di sarana parkir.