

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka Penulis akan menarik kesimpulan dan memberikan saran yang mungkin bisa menjadi masukan bagi Puskesmas Plaju dalam memberikan pelayanan prima bagi pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan menggunakan skala *likert* konsep pelayanan yang diterapkan oleh Puskesmas Plaju sudah cukup prima. Karena rata-rata jawaban responden mendapatkan interpretasi yang sangat tinggi. Hanya ada 3 dari 30 item pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner yang memiliki interpretasi yang sedang. Pertama sikap (*attitude*), kedua tindakan (*action*) dan ketiga tanggung jawab (*accountability*).

Puskesmas Plaju menggunakan tipe strategi manajemen yaitu strategi yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pasien dan meningkatkan kepuasan pasien. Puskesmas Plaju menerapkan strategi yaitu:

1. Tahap P1 (perencanaan) harus dilakukan dengan sistematis agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Alur pelayanan telah dibuat oleh Puskesmas Plaju agar memudahkan pasien dalam mendaftar, pemeriksaan dan pengambilan obat. Sumber daya manusia juga sangat diperhatikan karena semua pelayanan dipengaruhi dari bagaimana kondisi sumber daya manusianya.
2. Tahap P2 (pelaksanaan-penggerakan) diupayakan untuk menjalankan apa yang telah dilaksanakan sebelumnya, melalui pengarahan dan permotivasi agar kegiatan dapat berjalan secara optimal dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Puskesmas Plaju biasanya melakukan kegiatan penyuluhan di sekolah dan juga posyandu di sekitar wilayah kerja.

3. Tahap P3 (pengawasan-pengendalian-penilaian) merupakan tahap menentukan apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan konsep yang direncanakan. Jika belum maka harus dilakukan evaluasi apa yang menyebabkan masalah tersebut, dilanjutkan dengan rekomendasi kembali kegiatan perbaikannya dan tentunya rencana tindak lanjut kembali. Seperti yang dilakukan Puskesmas Plaju yang mengadakan rapat evaluasi pada akhir bulan untuk mengetahui hasil dari kegiatan

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang diuraikan di atas maka Penulis memberikan saran untuk Puskesmas Plaju yaitu:

1. Pada tahap P1 (perencanaan), sarana dan prasarana seperti tempat duduk, pendingin ruangan, dan pemasangan kanopi di bagian teras dimasukkan ke dalam perencanaan agar pasien yang datang dapat merasa puas akan fasilitas yang ada di Puskesmas Plaju.
2. Pada tahap P2 (pelaksanaan-penggerakan) sebaiknya pihak Puskesmas Plaju menyediakan tempat yang memadai supaya orang-orang yang mengikuti penyuluhan merasa nyaman saat mengikuti kegiatan.
3. Pada tahap P3 (pengawasan-pengendalian-penilaian) sebaiknya untuk pengawasan dan pengendalian dapat dilakukan dengan menunjuk penanggung jawab supaya kendala dapat diminimalisir.