

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM) di Puskesmas Porong yang dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal, et. al (dalam Hardiyansyah, 2018) yang mencakup 5 (lima) dimensi. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Program JKMM di Puskesmas Porong telah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal, et. al (dalam Hardiyansyah, 2018) dengan kategori efektif karena sudah dijalankan sesuai dengan standar pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala. Dari 5 (lima) dimensi yang ada, 3 (tiga) diantaranya sudah sesuai dengan layanan yang dijalankan namun, belum optimal, dimensi tersebut yaitu, bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) dan 2 (dua) dimensi lainnya sudah optimal, yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) dan empati (*emphaty*). Maka, kesimpulan dalam penelitian ini adalah meskipun capaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) Puskesmas Porong menunjukkan hasil yang tinggi dan menempati posisi terbaik, temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa capaian tersebut belum sepenuhnya merefleksikan optimalisasi layanan kesehatan, khususnya Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM). Sehingga diperlukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan untuk mencapai tujuan program JKMM.

Dengan demikian penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Pelayanan JKMM di Puskesmas Porong telah menunjukkan kondisi yang baik, ditandai dengan penampilan petugas yang rapi dan bersih serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Aspek kenyamanan fasilitas secara umum telah mendukung proses pelayanan, meskipun keterbatasan luas ruang tunggu menyebabkan kondisi terasa sempit ketika jumlah pasien meningkat dan mengharuskan sebagian pasien untuk mengantre tempat duduk. Maka, pengelolaan pelayanan pada kondisi yang padat sangat diperlukan untuk pasien umum, meskipun di Puskesmas Porong tetap mengutamakan kebutuhan pasien yang benar-benar membutuhkan dan bersifat urgent. Yang mana dibuktikan dengan penyediaan kursi prioritas bagi pasien lanjut usia dan penyandang disabilitas.

2. **Kehandalan (*Reliability*)**

Kualitas pelayanan JKMM dalam dimensi kehandalan dinilai melalui dua aspek utama, yaitu prosedur pelayanan dan konsistensi petugas. Puskesmas Porong telah menjalankan pelayanan JKMM sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, yang dibuktikan dengan adanya alur pelayanan yang jelas, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami oleh masyarakat pengguna JKMM. Keberadaan papan informasi mengenai alur pendaftaran, biaya, dan informasi pelayanan lainnya juga memudahkan pasien dalam memperoleh informasi secara langsung. Kedua, petugas pelayanan dinilai konsisten dan handal dalam memberikan kepastian layanan, dimana

informasi disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.

3. **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Dalam dimensi Daya Tanggap petugas Puskesmas Porong dinilai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Masyarakat pengguna JKMM merasakan bahwa waktu tunggu pelayanan relatif singkat. Namun, di beberapa kondisi tertentu saat jumlah pasien sedang banyak antrean terasa sangat padat. Meskipun, Puskesmas Porong juga menyediakan nomor antrean khusus atau prioritas bagi pasien lanjut usia, hal ini, masih perlu adanya evaluasi konsistensi pelayanan agar daya tanggap petugas tetap terjaga pada seluruh kondisi pelayanan sehingga mempermudah akses pelayanan kesehatan baik dari pasien umum atau kelompok rentan. Masyarakat pengguna JKMM di Puskesmas Porong juga mendapatkan hak untuk menyampaikan keluhan dan kesulitan, dimana ketersediaan kotak saran dalam menerima keluhan dan masukan masyarakat sebagai bahan evaluasi pelayanan.

4. **Jaminan (Assurance)**

Pelayanan JKMM di Puskesmas Porong telah memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat pengguna JKMM. Hal ini dibuktikan dengan kompetensi dan keahlian tenaga kesehatan yang terus ditingkatkan melalui pelatihan rutin, sehingga petugas memiliki kemampuan profesional dan loyalitas dalam memberikan pelayanan. Jaminan waktu pelayanan juga telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu, karena JKMM

merupakan program pemerintah yang diatur berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 87 Tahun 2022 tentang pembiayaan anggaran JKMM, seluruh biaya pelayanan ditanggung oleh pemerintah daerah. Namun, disisi lain masih perlu ditingkatkan mengenai sosialisasi pada masyarakat agar masyarakat mengetahui dan memperoleh informasi mengenai hak layanan kesehatan gratis yang seharusnya mereka dapatkan.

5. **Empati (*Empathy*)**

Pelaksanaan pelayanan JKMM di Puskesmas Porong menunjukkan hasil yang positif. Petugas pelayanan memberikan pelayanan kesehatan dengan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pasien. Masyarakat pengguna JKMM merasakan bahwa tidak terdapat perlakuan berbeda antara peserta JKMM dengan pasien lainnya, sehingga pelayanan dapat dirasakan secara adil dan manusiawi.

5.2 **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan, pada dasarnya penelitian ini berjalan baik. Namun belum dapat keseluruhannya dikatakan optimal. maka terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM) di Puskesmas Porong lebih optimal dan berkelanjutan. Adapun saran yang peneliti dapat berikan setelah meneiliti permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem pendaftaran pelayanan secara online perlu dilakukan untuk mengurangi penumpukan antrean di ruang tunggu, mengingat

keterbatasan luas ruang tunggu di Puskesmas Porong masih menyebabkan antrean tempat duduk saat jumlah pasien meningkat.

2. Evaluasi konsistensi petugas pelayanan perlu dilakukan secara berkala agar daya tanggap petugas tetap terjaga dalam seluruh kondisi pelayanan, baik saat jumlah pasien padat maupun normal.
3. Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tetap penting dilakukan agar seluruh masyarakat memahami hak yang diperoleh dalam layanan kesehatan gratis, khususnya pemanfaatan program JKMM.