

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian Mengenai Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Helvetia Kota Medan Kecamatan Medan Helvetia dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut :

1. Mutu Pelayanan Efektifitas di Puskesmas Helvetia diukur berdasarkan petugas, petugas selalu melayani Masyarakat hingga tuntas sampai tutup puskesmas, petugas bertindak ramah dalam melayani pasien dengan 5s (sapa, senyum, salam, sopan, santun), tetapi ada beberapa informan Pasien mengatakan pelayanannya kurang ramah, walaupun seperti itu. Ketika ada pengaduan dari pasien, tim penanggung jawab mutu membuat rapat untuk evaluasi agar memperbaiki pelayanannya.
2. Mutu Pelayanan Efisiensi di puskesmas Helvetia berdasarkan informan yang diwawancarai tidak ada pembatas terhadap kunjungan pasien berobat selama dalam jam Kerja Puskesmas, Biaya Berobat juga gratis menggunakan BPJS akan tetapi menurut informan tidak efisien waktu pelayanannya hingga menunggu pasien hamper dua puluh Menit untuk dipanggil ke ruang berobat.
3. Mutu Pelayanan Kesenambungan di Puskesmas Helvetia Berdasarkan Informan yang diwawancarai, Pasien yang memiliki kasus penyakit terbanyak akan ditangani hingga sembuh oleh Puskesmas akan tetapi jika ada tindak lanjut yang serius akan dirujuk.
4. Mutu Pelayanan Keamanan di Puskesmas Helvetia berdasarkan informan Yang diwawancarai, Petugas Kesehatan Puskesmas Helvetia Disiplin dikarenakan selalu diadakan apel tiap pagi di halaman puskesmas, keamanan (ruang tunggu, Kamar mandi )

selalu diutamakan untuk menjamin pelayanan Kesehatan pasien seperti ada pegangan besi di dekat ruang administrasi umum agar pasien lansia tidak terjatuh, keset kaki agar tidak licin dan keamanan untuk data pasien penyakit menular seksual terjaga.

5. Mutu Pelayanan Kenyamanan di Puskesmas Helvetia berdasarkan informan yang diwawancarai, kebersihan lingkungan puskesmas nyaman dan bersih, ruang tunggu juga banyak, Gedung fasilitas juga besar dan nyaman.
6. Mutu Pelayanan Informasi di Puskesmas Helvetia berdasarkan Wawancara, pasien mengatakan kurang jelas seperti prosedur rujukan tidak diberi tau detail arah ruangnya. Dimana hingga membuat pasien salah masuk ruangan tetapi ketika ada anak PKL yang ditanya pasien baru jelas dan detail, kurangnya SDM terhadap Sistem Informasi Kesehatan dan belum ada Pengelolaan Program dan pelaporan.
7. Mutu Pelayanan Ketepatan Waktu di Puskesmas Membutuhkan waktu 15 menit, dan berdasarkan wawancara Waktu lama menunggu tidak efektif untuk pengguna BPJS.

## 5.2 SARAN

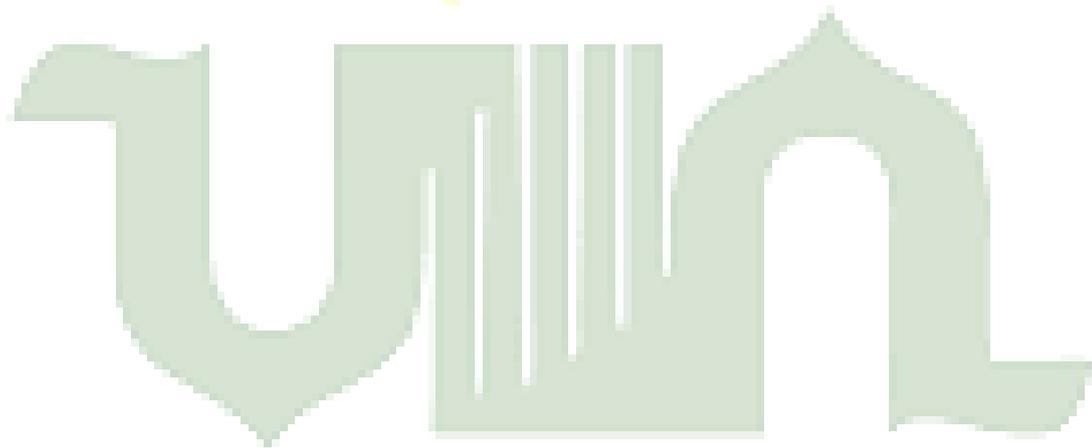
1. Bagi Puskesmas Helvetia kota Medan

Agar lebih memprioritaskan Pelayanan Kesehatan pada pengguna BPJS dan memberikan Tindakan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, memberikan pelayanan dengan segera, mempunyai cukup waktu informasi yang jelas untuk membantu pasien dan Menambahkan Jumlah SDM sesuai Dengan Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Helvetia Kota Medan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar dapat Memperluas Penelitian selanjutnya untuk meninjau Pelayanan Kesehatan pada Ketepatan waktu bagi Pengguna BPJS Kesehatan, Informasi

Pelayanan Kesehatan dan Beban Kerja Jumlah Kunjungan Pasien dengan Sumber daya Manusia di Puskesmas Helvetia Kota Medan.



UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
SUMATERA UTARA MEDAN