

**BAB V****PENUTUP****A. Kesimpulan**

Bedasarkan hasil pemaparan dan temuan-temuan dilapangan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Lawanga sangat baik, namun banyak hal yang perlu dibenahi untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, dan berdasarkan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Lawanga Kabupaten Poso yang dinilai dari lima dimensi yaitu: Pertama *Tangibles* (bukti fisik), yang terlihat pada Puskesmas Lawanga Kabupaten Poso sudah cukup baik, seperti ruang tunggu, dan peralatanya. Kedua *Reliability* (kepercayaan), yang terlihat menunjukan bahwa Kualitas pelayanan pada ketepatan waktu pelayanan pegawai yang masih kurang optimal. Ketiga *Responsiveness* (daya tanggap), yang terlihat pada Puskesmas Lawanga Kabupaten Poso menunjukan bahwa pegawai atau dokter memberikan pelayanan yang baik dalam merespon keluhan. Keempat *Assurance* (jaminan), menunjukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan belum cukup baik karena belum memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan, dan Kelima *Emphaty* (empati), menunjukan bahwa kualitas pelayanan kepada pasien sudah cukup baik, terlihat dari pegawai yang sopan ketika melakukan pelayanan.

## B. Saran

Ada beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan terkait dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Dalam hal pemenuhan sarana dan prasarana khususnya untuk ruang tunggu agar di perbanyak lagi untuk memenuhi fasilitas yang masih kurang. Dan obat-obatan yang masih sangat terjangkau di puskesmas tersebut harus diperhatikan lagi, agar pasien pengguna bpjs tidak membeli obat-obatan lagi di tempat lain.
2. Dari pihak Puskesmas Lawanga harus Memberikan layanan pelanggan sebaik mungkin, dan mampu mengontrol lamanya waktu yang dihabiskan pelanggan untuk pekerjaan mereka. Harus ada rencana bagi kepala Puskesmas Lawanga untuk mengatasi masalah ini, karena dalam hal pelayanan publik, pembinaan harus datang dari PNS itu sendiri.
3. Menyingkirkan petugas atau tenaga medis yang tidak tepat waktu melayani pasien BPJS.