BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan mutu pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Tridayasakti, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Kinerja aparatur pelayanan sudah sangat baik, ditandai dengan keramahan, kesigapan , dan keberhasilan mencapai standar waktu pelayanan yang cepat, yakni sekitar 5 hingga 10 menit waktu tunggu dan 5 menit proses pelayanan di loket.
2) Sistem pelayanan telah berinovasi dengan baik melalui implementasi aplikasi Mobile JKN untuk pengambilan antrean , serta prosedur penanganan masalah *system error* yang responsif dan mengedepankan komunikasi atau edukasi kepada pasien.
3) Dimensi sarana fisik dan prasarana masih menjadi aspek yang memerlukan evaluasi, khususnya terkait minimnya jumlah kursi di ruang tunggu , sirkulasi udara yang belum memadai , dan papan informasi alur pendaftaran yang kurang informatif bagi masyarakat.
4) Tingkat pemahaman sebagian masyarakat mengenai prasyarat administrasi (seperti status BPJS aktif, kesesuaian faskes tingkat pertama, dan dokumen identitas) masih menjadi kendala utama yang menghambat proses kelancaran pendaftaran.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Tridayasakti, yaitu:

1) **Peningkatan Sarana Fisik:** Pihak Puskesmas perlu segera menambah fasilitas tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran guna mengantisipasi lonjakan antrean. Selain itu, perbaikan tata udara, seperti penambahan kipas angin atau pendingin ruangan (*AC*), sangat diperlukan untuk mengoptimalkan kenyamanan sirkulasi udara.
2) **Pembuatan *Signage* dan Media Informasi visual:** Disarankan untuk merancang dan memasang papan informasi alur pelayanan yang lebih besar, dengan desain visual yang jelas dan tata letak yang strategis agar mudah dibaca oleh pasien tanpa harus selalu bertanya kepada petugas.
3) **Edukasi dan Sosialisasi Proaktif:** Diperlukan penyediaan media informasi (seperti *banner* atau pemanfaatan media sosial puskesmas) yang secara khusus mengedukasi warga terkait pentingnya kelengkapan dokumen pendukung pendaftaran dan pengecekan keaktifan status BPJS sebelum datang ke fasilitas kesehatan.