

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai pengukuran kualitas pelayanan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas Pondok Kelapa, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Jaminan Kualitas pelayanan di Puskesmas Pondok Kelapa yang diukur dengan menggunakan delapan dimensi jaminan kualitas pelayanan (kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan dan kenyamanan) dinilai dapat menjamin mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien di puskesmas pondok kelapa.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan pasien peserta program JKN di Puskesmas Pondok Kelapa, adalah sebagai berikut:

Dengan segala fasilitas yang lengkap yang ada di puskesmas, diharapkan petugas puskesmas dapat menggunakan segala fasilitas dengan baik dan benar untuk memberikan pelayanan kepada pasien, dan dengan fasilitas yang ada diharapkan petugas puskesmas maupun pasien dapat tetap menjaga kebersihan dan keutuhan fasilitas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

## Sumber Undang-undang

Undang-Undang No. 36 tahun 2009

## Sumber Buku

A. Gde Muninjaya, A. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC, 2011

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhineka Cipta: 2002

Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rhineka Cipta: 2005

Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Askara, 1996

Burhan Bungin, Bungin, M. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2008

H. Amin, Ibrahim. DR. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandan Maju: 2008

Harbani, Pasolog. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta: 2007

H.A.S, Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara: 2002

Hatta, Gemala R. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di sarana Pelayanan Kesehatan*, UI Press, Jakarta, 2008

Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Referensi Gaung Persada Press Group, 2013

J. Bartram, dan G. Rees, *Monitoring Bathing Waters - A Practical Guide to the Design and Implementation of Assessments and Monitoring Programmes* (WHO: 2000)

Kementrian Kesehatan RI, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosisal Nasional*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Kementrian Kesehatan RI, 2013

M, Nasution N. *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005

Notoatmodjo, Soekidjo. *Metode Penelitian kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005

Rasyid, R. M. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsif Watampone: 1997

- Salam, Syamsir. dan Arifin, Jaenal. *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: UIN
- Silalahi, Ulber *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama, 2009 Jakarta Press, 2006
- Samuel, Lavey. N. Paul Loomba. *Health Care Administration : "A Management Perspective"*. New York : Lippincott: 1973
- Sinambela, Ilijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara: 2008
- Singarimbun, Masri. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1995
- Subana, M. *Dasar-dasar penelitian Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia, 2005
- Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011
- Soeharto, Irawan. *metode penelitian sosial* (PT.Remaja Bandung:2006
- Sudjana, *Metoda Statistika*, Bandung: Tarsito, 2005
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* Bandung: Alfabeta 2009
- Sugiyono. *Statistika untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta 2005
- Tjiptono Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: Gramedia, 2002

### **Sumber Jurnal**

- Brown Lori DiPrete, Franco Lynne Miller, Rafeh Nadwa, Hatzell Theresa. 1998. *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries*. Quality Assurance Project, 7200 Wisconsin Ave., Suite 600, Bethesda, MD 20814 USA
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard.L. (1985) "A conceptual model of service quality and its implications for future research," *Journal of Marketing*, vol. 49
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality* . *Journal of Retailing*: Volume 64
- Prof. Dr. M.A.S Imam Chourmain, M.Ed. 2008. *Acuan Normatif Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Al-Haramain Publishing House