

## BAB V PENUTUP

### V.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa evaluasi pelaksanaan sistem rujukan penderita diabetes melitus tipe-2 peserta JKN di Puskesmas Kembangan dari segi *input*, proses, dan *output* telah berjalan dengan baik, pada sistem rujukan ini didapatkan pada komponen *input* mengenai ketersediaan SDM, ketersediaan fasilitas kesehatan, ketersediaan obat-obatan, dan pengetahuan pasien didapatkan faktor pendukung dan penghambat, untuk faktor pendukungnya adalah ketersediaan obat dan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan, walaupun ketersediaan obat tidak menjadi alasan rujukan puskesmas dikarenakan memang terbatasnya izin penyebaran obat pada FKTP menurut formularium nasional Kementerian Kesehatan, namun untuk ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai penunjang diagnosis menjadi penyebab terjadinya rujukan. Sementara itu, faktor penghambatnya adalah ketersediaan SDM dan pengetahuan pasien mengenai proses rujukan, dimana Puskesmas Kembangan sudah memiliki strategi untuk mengatasi faktor penghambat tersebut.

Selanjutnya untuk hasil komponen proses pada evaluasi pelaksanaan sistem rujukan penderita diabetes mellitus tipe-2 peserta JKN di Puskesmas kembangan didapatkan pelaksanaannya berjalan baik sesuai standar dan regulasi yang ada. Walaupun sudah berjalan dengan baik tetap dipatkan kendala dalam prosesnya seperti kurangnya koordinasi antar pemberi rujukan dan penerima rujukan, keterbatasan sumber daya, dan minimnya sosialisasi puskesmas kepada pasien. Puskesmas kembangan sudah memiliki solusi atau strategi dalam mengatasi kendala itu tersebut.

Selain itu, untuk hasil komponen *output* mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan dengan pengisian lembar observasi dan wawancara mendalam menggunakan metode *servqual* dengan lima dimensi yaitu *responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, dan *empathy* sudah terbilang

cukup baik walaupun terdapat kendala pada dimensi *reliability* yang menjadikan pelayanan Puskesmas Kembangan harus selalu ditingkatkan.

## **V.2 Saran**

### **V.2.1 Saran untuk Puskesmas Kembangan**

- a. Meningkatkan pengadaan SDM/tenaga kesehatan di Puskesmas Kembangan agar pelayanan dapat berlangsung secara optimal dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
- b. Meningkatkan edukasi kepada pasien mengenai pelayanan-pelayanan yang tersedia di puskesmas, mulai dari jenis pelayanan, alur prosesnya, dan manfaat yang diperoleh.

### **V.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengetahui lebih banyak faktor-faktor yang memengaruhi sistem rujukan tersebut dengan informan yang lebih banyak hal itu bertujuan agar tidak hanya terpaku pada hasil studi pendahuluan saja yang diteliti, sehingga dapat menggambarkan pelaksanaan sistem rujukan secara menyeluruh.