

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Pelayanan Publik pada Puskesmas Dumai Kota maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Pelayanan Publik pada Puskesmas Dumai dapat dikategorikan baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 5 (Lima) indikator yaitu: *Reliability*, *Tangibels*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*, dari 102 responden diperoleh skor secara keseluruhan 4033 dengan persentase 87,86% berada pada kategori Baik berada pada rentang skor 3060 - 4590.
- c. Faktor pendukung Pelayanan Publik pada Puskesmas Dumai Kota adalah Fasilitas obat yang ketersediaan memadai dibutuhkan pasien dalam penanganan dan Ruang tunggu yang nyaman pada saat memberi pelayanan. Sedangkan faktor penghambat yaitu Jaminan pengobatan masyarakat yang diberikan dengan hak yang sama diterima dan keberadaan tenaga medis ditempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat yang penulis paparkan di atas ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada Puskesmas Dumai Kota, yaitu:

1. Disarankan kepada Puskesmas Dumai Kota untuk lebih dapat memberika jaminan pengobatan kesehatan kepada masyarakat dengan hak yang sama. Menjadi kewajiban puskesmas sebagai penyelenggara kesehatan bagi masyarakat dapat terpenuhi hak atas kesehatan yang menjadi kewajiban negara dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran hak asasi manusia. untuk itu petugas harus senantiasa meningkatkan kepedulian, serta mengevaluasi sehingga hak atas kesehatan dapat terpenuhi secara langsung maupun tidak langsung.
2. Disarankan kepada tenaga medis Puskesmas Dumai untuk lebih siap siaga berada ditempat pada waktu pelayanan karena kebutuhan akan pelayanan kesehatan tidak bisa dipastikan, baik waktunya, tempatnya, maupun besarnya biaya yang dibutuhkan. keberadaan tenaga medis pada saat pelayanan sangat memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan karena petugas medis senantiasa berhubungan langsung dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Brata, atep Adya, Dasar-Dasar Pelayanan Prima. PT Elek Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Erwan Agus Purwanto, D. T. (2016). "PELAYANAN PUBLIK" Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS. JAKARTA: Lembaga Administrasi Negara.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Komarudin, Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Penerbit Genesindo, Jakarta, 2014.
- Lailul Mursyidah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Lukman, Sampara, Manajemen Kualitas pelayanan. Jakarta STIA LAN Press, 2000.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2015.
- Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Mubarok, N. S. (2019). Pelayanan Publik Kontemporer. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mukarom Zaenal. Laksana, Muhibudin Wijaya Manajemen Pelayanan Publik, Pustaka Setia, Bandung, 2016

Mulyadi, Deddy dkk. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung, 2016.

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Pasolong, Harbani. Metode Penelitian Administrasi Publik: Alfabeta, 2016

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta, 2014.

Sinambela Lijan Poltak, 2017 Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2017

Surjadi , Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama, 2012

Taufiqurokhman, E. S. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas

Peraturan Walikota Dumai Nomor 61 Tahun 2018 tentang organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis pada Dinas Kesehatan Kota Dumai

Peraturan Walikota Nomor 61 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kesehatan Kota Dumai

Peraturan Walikota Dumai No.3 Tahun 2012 tentang perubahan wilayah kerja Puskesmas Dumai Kota.