

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dapat dikategorikan baik, hal ini dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap 6 (enam) indikator yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan dari 61 responden diperoleh skor 2.505 dengan pesentase 76,04% berada pada rentang 2.196 – 3.294.
2. Faktor pendukung Standar Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) terdapatnya sarana dan prasarana yang memadai untuk masyarakat penerima pelayanan dan produk pelayanan yang baik seperti tindak lanjut dari petugas farmasi tentang ketersediaan obat yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya prosedur pelayanan seperti alur pelayanan dan masih kurangnya keterbukaan waktu tentang waktu tunggu obat.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan), saran- saran yang penulis ingin sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai khususnya farmasi rawat jalan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan terutama mengenai prosedur pelayanan seperti alur pelayanan yang akan diterima masyarakat.
2. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai khususnya farmasi rawat jalan untuk memperhatikan kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan agar pelayanan berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Agung,kurniawan.2005.*Transformasi pelayanan publik*.Yogyakarta.Penerbit Pembaharuan.

Hardiansyah,*Kualitas Pelayanan publik*,Gava Media,Yogyakarta,2011

Hayat,Manajemen *Pemerintahan pelayanan publik*, PT.Raja Grafindo Persada,Jakarta,2017

Istianto,Bambang,Manajemen *Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*,Mitra Wacana Media,Jakarta,2017

Mahmudi,*Manajemen Kinerja Sektor Publik*.UPP STIM YKPN,Yokyakarta,2015

Mahmudi,2010,Manajemen Kinerja Sektor Publik.Yogyakarta:UUP STIM YKPN,Manajemen Birokrasi dan Kebijakan.Manajemen pelayanan publik

Moenir,*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* Bumi Aksara,Jakarta,2014

Mukarrom,Manajemen Pelayanan Publik,CV.Pustaka Setia,Bandung,2015

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

Rahmayanty,*Manajemen Pelayanan Prima*,Graha Ilmu,Yokyakarta,2013

Rahardjo Adisasmita, 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*.

Penerbit PPKED : Makassar

Thoha,Miftah,*Manajemen pemerintahan*,Bumi Aksara,Jakarta,2002

Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang –Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Peraturan Walikota (PERWALI) No.38,BD.2021/ Nomor 29 Seri E

Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Pemerintahan Kota Dumai