

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap pelaksanaan analisis pelayanan publik pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dilihat dari 6 indikator pelayanan publik, yaitu: Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan, serta Atribut Pendukung Lainnya. Dilihat dari tanggapan 121 responden yaitu Petugas Instalasi Rawat Jalan dan Masyarakat diperoleh total skor secara keseluruhan sebanyak 4.998 (76,49%) berada pada kategori baik.
2. Faktor pendukung Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu terdapatnya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, terdapatnya kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, dan terdapatnya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pada Pelayanan Publik Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu masih kurangnya fasilitas pendukung lainnya,

masih kurangnya ketepatan waktu pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan masih kurangnya akurasi pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas mengenai Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai untuk meningkatkan kualitas sarana prasarana yang ada pada Instalasi Rawat Jalan baik medis maupun non medis. Dengan upaya meningkatkan fasilitas pendukung medis dan non medis akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai untuk memberikan jaminan waktu tunggu tindakan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien pada Instalasi Rawat Jalan agar keluhan masyarakat terhadap waktu tunggu untuk dilayani dokter berkurang.
3. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai untuk meningkatkan disiplin pegawai melalui pendidikan dan pelatihan, sehingga rasa tanggungjawab dan konsisten dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi oleh pegawai semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Badu, Manajemen Pelayanan Publik, Andi Offset, Makasar, 2012.
- Abdussamad, Zuchri, Metode Penelitian Kualitatif, Syakir Media Press, Sulawesi Selatan, 2021.
- Atep Adya Barata, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Setiyono, B, Konsep dan Pengertian Umum, Universitas Terbuka, 2022.
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- _____, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2018.
- Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, Kharisma Putra Utama Offset, Jakarta, 2017.
- Haerana, Burhanudin, Manajemen Pelayanan Publik, Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung, Bandung, 2022.
- Indriyati dan Hayat, Peranan Perawat dalam Kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. Jurnal Transformasi Administrasi, 2015
- Komarudin, Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, 2014.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YPKN, Yogyakarta, 2010.
- Mulyadi, Deddy, dkk, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Alfabeta, Bandung, 2016.

Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2016.

Mulyawan, Rahman, Birokrasi dan Pelayanan Publik, Unpadpress, Jawa Barat, 2016.

Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2011.

Sri Maulidiah, Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten), Indra Prahasta, Bandung, 2014.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2016.

Nurdin, Ismail, Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik), Media Sahabat Cendikia, Surabaya, 2019.

Widjayanti, Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Metode Konsumsi, Jurnal Ilmu Administrasi, 2013.

Peraturan Perundangan

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 42 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

Keputusan Walikota Dumai Nomor 380/RSUD/2009, tentang penetapan status BLUD-RSUD Kota Dumai.