BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, maka penulis dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang sesuai dengan temuan penelitian.

1. Kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dianalisis melalui 5 (Lima) indikator yaitu: Bukti Langsung (Tangibles),Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy). Dari 87 responden diperoleh nilai skor secara keseluruhan 3.245 dengan interval 2611-3.915 dengan persentase 82,88% **dikategorikan baik**
2. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu terdapatnya jaminan dalam mempertanggung jawabkan mutu pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, dan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien serta empati dalam mendengarkan keluhan pasien. Sedangkan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu terdapatnya bukti langsung

dalam fasilitas tempat tidur yang memadai pada setiap kamar, dan kehandalan untuk membantu pasien dalam proses pelayanan yang di butuhkan sesuai aturan yang telah di tetapkan, serta ketepatan waktu dalam melayani pasien.

B. Saran

Saran-saran yang penulis dapat berikan sesuai dengan Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai untuk dapat menambah dan memperbaiki fasilitas pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai terutama fasilitas yang ada di rawat inap, tujuan dari menambah dan memperbaiki fasilitas pada rawat inap agar Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai tidak terjadi kekurangan fasilitas di masa yang akan datang.
2. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan sesuai dengan dengan prosedur dan waktu pelayanan yang telah di tetapkan, supaya setiap keluhan pasien dapat teratasi dan mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan waktu dan prosedur pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai .

DAFTAR PUSTAKA

Adi Suryanto, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta Gegekalong Hilir,Bandung

Afrial, R. (2009) *Kualitas Pelayanan Publik Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Perangkat Daerah.*

Badu Ahmad, *Pelayanan Publik*. Bandung Manggu Makmur Tanjung

Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*.Yogyakarta: Andi Ofset

Gaspersz 2010 dalam Lukman Sampara*. Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*.

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

Hardiyansyah. 2001:11. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

Hayat, 2017 *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada,Jakarta

Hakim, A. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda. Jurnal Paradigma (JP), 4(3), 151-162.*

Hakim, A. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Paradigma (JP), 4(3), 151-162.*

Ibrahim, Amin. 2008 *Teori dan Konsep Pelayan Publik serta Implementasinya Bandung Mandar Maju*

Juliantara, Dadang (Ed.). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005)

Kurniawan, Agung. *Pelayanan Publik,* (Yogyakarta:Pembaruan, 2005)

Kumorotomo, Wahyudi*. 2014. Etika Administrasi Negara. Raja Grafindo Persada, Jakarta*

Krismanto, H., & Irianto, S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 3(1), 32-48*

Lestari, 2018. *Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.

Moenir, 2010 *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* . Pt Bumi Aksara

Moenir H.A.S. 2007*. Manajemen Kantor. Jakarta: Yudhistira*

Ratminto, 2014. *Manajemen Pelayanan.* Pustaka Pelajar hal 2

Ratminto&Winarsih 2005 *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Pt. Bumi Aksara

Sugiyono 2017, *Metode Penelitian*, Penerbit Alfabeta,Bandung

Syakir Media Press.Rusli, Budiman. *Pelayanan Publik di Era Reformasi, edisi 7* Juni 2004

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sulawesi Selatan

Sampara Lukman*.* 2011*. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press*.

Sugiyono, 2012*, Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfabeta CV.*

Samosir, Z. Z. (2005) *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

Tjiptono, Fandy. 2007*. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi*

Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Jakarta: Golden Terayon Press.

Peraturan dan Perundang-undangan

Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai,

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