

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan diatas maka penulis dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa:

1. Berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu:
 - a. Kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri berkaitan dengan keprofesionalan dapat dikatakan baik dan tidak terdapat kendala yang ditemukan. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban dari 40 responden yang secara general sudah mendapatkan pelayanan sesuai dengan kompetensi dokternya dan dalam hal ini dokter sudah mampu menerapkan kompetensinya dengan baik yang dibuktikan dengan kemampuan dokter mendiagnosis penyakit yang dikeluhkan masyarakat dengan tepat, dokter mampu mendengarkan dengan baik keluhan pasien, dan dokter telah mampu memeriksa penyakit yang dikeluhkan oleh masyarakat dengan teliti.
 - b. Berkaitan dengan ketepatan waktu, penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri telah memiliki standar pelayanan minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Wonogiri Nomor 134 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr.

Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri yang digunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Berkaitan dengan ketepatan waktu tersebut penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri bisa dikatakan kurang baik dan terdapat kendala yang ditemukan, hal tersebut dibuktikan dengan jawaban dari 40 responden yang Sebagian mengatakan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri tergolong lama dan sebagian mengatakan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri cepat. Pelayanan kesehatan yang tergolong lama tersebut adalah pengambilan obat yang memakan waktu lebih dari 60 menit. Hal tersebut bertolak belakang dengan standar pelayanan minimal RSUD Kabupaten Wonogiri yakni maksimal 60 menit.

2. Berkaitan dengan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu pihak RSUD Kabupaten Wonogiri secara aktif telah berusaha melakukan upaya-upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi permasalahan ketepatan waktu, yakni:
 - a. RSUD Kabupaten Wonogiri melakukan berbagai upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pihak RSUD Kabupaten Wonogiri menyediakan peralatan yang canggih dan modern untuk menunjang pelayanan kesehatan, serta melakukan perawatan peralatan kesehatan tersebut supaya dapat digunakan dengan baik. Pihak RSUD Kabupaten Wonogiri juga berkomitmen

untuk selalu melakukan pengembangan kompetensi tenaga kedokteran dalam penggunaan alat yang canggih dan modern tersebut dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan. Pihak RSUD Kabupaten Wonogiri tidak memaksakan untuk tetap merawat pasien apabila penyebab penyakit yang dikeluhkan oleh masyarakat tidak kunjung ditemukan, namun pihak RSUD Kabupaten Wonogiri akan melakukan rujukan secara berjenjang. Pihak RSUD Kabupaten Wonogiri akan melakukan perawatan kepada pasien yang dokter sub spesialisnya tidak ada di rumah sakit tersebut dengan cara memberikan dokter yang kompetensinya masih sesuai dengan penyakit yang dikeluhkan masyarakat. Pihak RSUD Kabupaten Wonogiri memiliki upaya dalam hal regenerasi tenaga kedokteran. Regenerasi tersebut dilakukan sebelum terdapat dokter yang pensiun pihak RSUD Kabupaten Wonogiri sudah memulai untuk mencari dokter spesialis dan dokter sub spesialis. Pihak RSUD Kabupaten Wonogiri selalu melakukan evaluasi yang dilakukan rutin setiap bulan dan terkadang dilakukan insidensial serta melakukan evaluasi mutu pelayanan selama 3 bulan sekali. Dalam hal supaya tindakan dokter tetap profesional maka pihak RSUD Kabupaten Wonogiri berupaya untuk memantau kinerja dokter dengan pemenuhan satuan kredit profesi (SKP). Pihak RSUD Kabupaten Wonogiri juga berupaya melakukan inovasi kebijakan sebagai bentuk mengikuti perkembangan jaman,

pihak RSUD Kabupaten Wonogiri membuat tim MAWAS yaitu mapak warga sakit. Hal tersebut dilakukan dengan *ambulance* dan bersifat gratis. Inovasi lainnya adalah membuat kain penyelamat yang sudah berskala nasional. Pihak RSUD Kabupaten Wonogiri juga berupaya untuk dapat mengimplementasikan standar pelayanan minimal kepada seluruh pegawai dengan cara rapat koordinasi dan melakukan monitoring serta evaluasi.

b. Berkaitan dengan ketepatan waktu pihak RSUD Kabupaten Wonogiri melakukan beberapa upaya-upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut. Berkaitan dengan waktu tunggu pengambilan obat dapat diatasi dengan pengiriman obat langsung kerumah pasien yang bekerjasama dengan kantor pos, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu pengambilan obat. Berkaitan dengan waktu tunggu administrasi pasien sudah dapat digunakan aplikasi melalui mobile JKN untuk pengguna BPJS Kesehatan dan dapat juga melalui website RSUD Kabupaten Wonogiri. Untuk waktu tunggu pencarian rekam medik juga dapat dilakukan dengan *electronic medical record* sehingga dapat mempersingkat waktu tunggu masyarakat. Pihak RSUD Kabupaten Wonogiri juga berkomitmen untuk melakukan pengawasan kinerja pegawai dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Generik *Open Source* yang dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan (*SIMRS GOS*).

B. SARAN

Berkaitan dengan permasalahan yang ditemukan pada penelitian ini, Penulis dalam hal ini memberikan saran kepada pihak-pihak RSUD Kabupaten Wonogiri, Yakni:

1. Berkaitan dengan proses pengambilan obat yang masih tergolong lama penulis memberikan saran kepada direktur RSUD Kabupaten Wonogiri supaya melakukan penambahan apoteker dalam pelayanan pemberian obat rawat jalan kepada masyarakat hal ini dilakukan supaya pegawai tidak kewalahan dalam menyiapkan obat kepada masyarakat jika terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien.
2. Kepada pegawai pengambilan obat, apabila pelayanan pemberian obat *overload* dan dirasa obat tersebut bisa dibeli di apotik terdekat maka pegawai RSUD Kabupaten Wonogiri khususnya bagian pengambilan obat seharusnya melimpahkan kepada apotek yang dirasa memiliki kualitas baik dengan cara memberikan resep obat kepada pasien.
3. Berkaitan dengan masih didapati beberapa masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara profesional, sebaiknya direktur RSUD Kabupaten Wonogiri memberikan wadah penilaian kualitas pelayanan ketika selesai melakukan pemeriksaan. Sehingga pada saat itu juga pihak RSUD Kabupaten Wonogiri dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh pegawai kepada masyarakat dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi, sehingga dapat

melakukan langkah-langkah untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan cepat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Nurmadi, 2010 *Manajemen Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Sinergi Visi Utama.

Aulia Scholichah Iman Nurchotimah, 2021, *Pengawasan Pelayanan Publik*, Jejak Pustaka, Yogyakarta.

Husni Thamrin, 2012, *Hukum Pelayanan Publik*, Arus Timur, Makasar.

I Dewa Gede Soni Aryawan, 2020, *Mal Pelayanan Publik & Standar Pelayanan Publik*, Media Nusantara Creative, Malang.

Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung.

Muhammad Faisal, 2023, *Hukum Pelayanan Publik*, Bintang Semesta Media, Yogyakarta.

Nandang Alamsah Delianoor, Jajang Sutisna, 2022, *Pelayanan publik yang inofatif*, Unpad Press, Sumedang.

Ruly Prapitasari, Nurul Hidayatun Jalilah, 2020, *Konsep dasar mutu pelayanan kesehatan*, CV. Adanu Abimata, Indramayu.

Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, Jusuf Irianto, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*, Airlangga University Press, Surabaya.

Winardi, Sirajudin, Didik Sukriono, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, setara press, Malang.

Hasil Penelitian Terdahulu

Imam Syafe'i, "Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022, 2023".

Lusiana Margareta Hutabarat, 2019, "*Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung*"

Veni Oktaviani, 2018 "*Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang*",

Jurnal Hukum

- Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan, 2020, “Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia”, *Jurnal Dharmawangsa*, Vol 1/No-01/Juli/2020, Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa.
- Dyah Adriantini Sintha Dewi, 2014, “Analisis Yuridis Pelayanan Publik Yang Baik Sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance Dalam Konsep Welfare State”, *Jurnal DPR*, Vol 5/No-02/November/2014, Negara Hukum.
- Muhaimin, 2018, “Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.”, *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol 12/No-02/Juli/2018, KEMENKUMHAM.
- Nuriyanto, 2015, “Membangun Budaya Hukum Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat”, *Jurnal Integritas*, Vol 1/No-01/November/2015, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.
- Emanuella Ridayati, Dedi Pulungan, Sri Lisnawati, Amri Lubis, Yuzon Sutrirubiyanto Nova 2021, “Birokrasi Dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara”, *Jurnal Lex Specialis*, Vol 2/No-02/Desember/2021, Magister Ilmu Hukum Universitas Pamulang.
- Sumber Lain
- Adhi Dharma, Direktur RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, wawancara pribadi, 22 November 2024.
- Admin dikbud, Standar Pelayanan, <https://dindikbud.demakkab.go.id/index.php/2022/10/19/standar-pelayanan/>,
- Anonim, 2023, Profil RSUD dr. dr. Soediran Mangun Sumarso *Anonim*, Standar Pelayanan, 2022, https://disperindag.sigikab.go.id/profile/standar_pelayanan.
- Anonim, Indonesia Population (2024), Worldometer, <https://www.worldometers.info/worldpopulation/indonesia-population/>.
- Balqish Az-Zahra S Pahami Perbedaan Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris, <https://uptjurnal.umsu.ac.id/pahami-perbedaan-penelitian-hukum-normatif-dan-empiris/>.
- Dwiyani Permatasari, Apa Itu Pelayanan Prima?, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwilsulseltrabar/bacaartikel/15009/pa-itu-PelayananPrima.html>.
- Febrial Hidayat, 2009, Analisis Terhadap Wewenang Dan Tanggung Jawab Penjamin Emisi Efek Dalam Proses Penawaran Umum.