

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan publik di RSUD Panembahan Senopati ditinjau dari kecepatan dan biaya, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati sampai saat ini semuanya berjalan dengan relatif baik dan sesuai dengan asas kecepatan dan keterjangkauan biaya pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meskipun masih terdapat kendala-kendala yang menjadi penghambat dan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
2. Belum optimalnya RSUD Panembahan Senopati dalam memberikan pelayanan kesehatan disebabkan oleh adanya kendala yang berupa lahan tempat untuk memberikan pelayanan yang tertata dan kurang profesionalnya SDM, serta capaian indikator harus menjadi prioritas manajemen rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam memperpendek waktu tunggu pasien berkaitan dengan Asas Kecepatan RSUD Panembahan Senopati juga menerapkan pendaftaran *online*

dengan menggunakan MJKN dan RSUD Panembahan Senopati dalam memberikan pelayanan dengan melakukan monitoring terhadap kedangan dokter-dokter spesialis serta melakukan penarikan data dengan SIMRS. Upaya mengenai kendala biaya RSUD Panembahan Senopati adalah dengan membuat perjanjian antara pasien dengan rumah sakit apabila pasien tidak memenuhi persyaratan dengan tidak mampu membayar lunas dengan jaminan KTP pasien tersebut, namun apabila dengan perjanjian seperti itu ternyata pasien tidak membayar maka pembayaran tersebut akan masuk dalam piutang tunggakan dan akan ditagihkan ke rumah pasien tersebut dengan membawa surat tagihan dari pihak RSUD Panembahan Senopati. Terkait upaya peningkatan mutu adalah dengan membuat kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan mutu layanan termasuk panduan, dengan tujuan agar semua petugas mempunyai komitmen yang sama dalam peningkatan mutu rumah sakit

B. SARAN

Berdasarkan simpulan tersebut, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak RSUD Panembahan Senopati, pelayanan kesehatan di rumah sakit harus ditingkatkan secara konsisten sehingga terciptanya pelayanan yang terbaik dan dapat mewujudkan kepuasan pasien dengan cara melakukan monitoring dan evaluasi secara terus-menerus terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh SDM secara professional.

2. Pihak RSUD Panembahan Senopati terlaksanakannya pelayanan kesehatan harus didukung dengan terpenuhinya setiap sarana dan prasarana di rumah sakit. Kelengkapan sarana dan prasarana di RSUD Panemabahan Senopati yang belum memadai, seperti lahan, tempat dan fasilitas sebaiknya segera diupayakan dan dilengkapi, agar proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat berjalan dengan optimal. Mengingat RSUD menggunakan pengelolaan keuangan dengan pola BLUD mestinya tidak mengalami kesulitan dari sisi keuangan, maka pemerintah Kabupaten mesti serius mengusahakan lahan yang dibutuhkan dengan keuangan yang memadai.
3. Pihak RSUD Panembahan Senopati dalam peningkatan mutu layanan haruslah secara tegas membuat kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan mutu layanan termasuk panduan, pedoman dan SPO, dan mempunyai program-program yang tujuannya adalah untuk peningkatan mutu pelayanan.
4. Pihak RSUD Panembahan Senopati hendaknya dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi sistem pelayanan kesehatan yang sudah dilakukan untuk memperpendek waktu tunggu pasien serta biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi ekonomi masyarakat, dikarenakan upaya yang dilakukan sudah cukup baik dengan dilihatnya Indeks Kepuasan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Dwiyanto, I. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nurmandi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama.
- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Alfiansyahrin, M. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Notoatmodjo, P. D. (2010). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- H. Juniarso Ridwan. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Makmun, A. (2022). *Peningkatan Kualitas Rumah Sakit di Kota Makassar*. Makassar: Nas Media Pustaka.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887. Sekretariat Negara. Jakarta

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21. Jakarta

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213. Jakarta.

JURNAL :

Tangdilambi, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 05.

Srianti, I. A. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. *Jurnal Unismah*.

Salim, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru. *Journal of STIKes Awal Bros*.

A. Radito. (2014). Analisis Pangaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 11 Nomor 2 April 2022, STIE IEU Yogyakarta.

Khoiri Najib, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal MANISE "Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi"*. Vol. 1 Nomor 1 2022, Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitass Teknologi Digital Indonesia.

Muhammad Guntur Dano. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. L. M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna. *Jurnal Promotif Preventif*, Vol. 6 Nomor 6 Desember 2023. Universitas Karya Persada Muna.

INTERNET

Kamus Besar Bahasa Indonesia, melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id>, diakses tanggal 10 Oktober 2024

RSUD Panembahan Senopati, Profil RSUD Panembahan Senopati:Kedudukan dan Tugas Pokok, <https://rsudps.bantulkab.go.id/hal/profil-profil> diakses 10 Oktober 2024



LAMPIRAN IZIN PENELITIAN



FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Nomor : 282/V/CVD-FH
Hal : Ijin Riset

24 Oktober 2024

Kepada
Yth. Kepala Rumah Sakit UII
Jl. Srandakan Km.5,5, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul,
Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan hormat,

Sebagai salah satu bagian bagi mahasiswa tingkat sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, kami beritahukan bahwa setiap mahasiswa harus mengadakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan laporan riset yang akan diujikan dalam ujian riset di hadapan tim penguji internal.

Riset/penelitian yang dilakukan semata-mata bersifat ilmiah dan intern fakultas, oleh karena itu data-data yang akan diperoleh hanya untuk keperluan ilmiah dan akademik, sehingga tidak diperkenankan dipergunakan untuk maksud/tujuan lain.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan ijin riset/ penelitian atau berkas dan wawancara yang diperlukan guna kepentingan riset/penelitian kepada mahasiswa kami :

1. Nama : Anggelina Sipahutar
2. Nomor Mahasiswa : 210514380
3. Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan
4. Lokasi Riset : Jl. Srandakan Km.5,5, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta
5. Dosen Pembimbing I : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum
Dosen Pembimbing II :
6. Judul Skripsi : Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik antara Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta Ditinjau dari Kecepatan dan Biaya (Studi Kasus pada RSUD Panembahan Senopati dengan Rumah Sakit UII fu Kabupaten Bantul)
7. No. Handphone / WA : 089525159614

Atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Dr. V. Hari Supriyanto, S.H., M.Hum.

Alamat

Kampus I Gedung Alfonsus
Jalan Mrican Baru 28 Yogyakarta 55281

URL

<https://fh.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-561031
Fax : +62-274-547973
Surel : fh@uajy.ac.id

