

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi dalam penelitian lapangan masalah kualitas pelayanan publik. Puskesmas Kecamatan Ciracas ini terbilang baik dalam menjalankan pelayanan publik, dari segi (*Tangibles*) Berwujud dalam sarana prasarana cukup baik dalam menjalankan pelayanan publik seara maksimal, dai segi akses dalam pelayanan publik baik dalam menjalankan pelayanan publik sudah adanya pelyanan online. Untuk mendaftar untuk pelayanan Kesehatan.

Dalam dimensi (*Realiability*) Kehandalan merupakan kemampuan unit dalam pelayanan publik menyajikan pelayanan secara baik. Sesuai dengan aturan yang dalam instansi Kesehatan. Dari segi sumber daya manusia sudah baik dalam, menguasai urusan dalam pelayanan publik tenaga Kesehatan. Selalu memberikan aedukasi atau pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. dari segi informasi yang diberikan sudah cukup baik dalam menjalankan pelayanan publik.

Dalam dimensi (*Responsive*) Daya Tanggap adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk pasien secara menyeluruh dalam pelayanan Kesehatan. Sangat penting dalam pelayanan Kesehatan daya tanggap pegawai kepada masyarakat. Apakah pegawai Puskesmas tanggap tentang keluhan masyarakat dalam hasil wawancara dalam pelayanan publik dari dimensi daya tanggap daya tanggap sangat baik dalam manajemen mengutamakan masyaarakat

dalam pelayanan Kesehatan. Dalam daya tanggap sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Dalam dimensi (*assurance*) Jaminan yaitu di antaranya adalah pengetahuan kesopanan dalam melayani masyarakat dalam pelayanan publik. Sangat penting memberikan kepastian dalam pelayanan, kepada masyarakat seperti ketepatan pegawai dalam menjalankan tugas. Menjadikan bahan penilaian bagi masyarakat apakah pegawai puskesmas tepat waktu atau tidak dalam memberikan pelayanan Kesehatan hasil penelitian hasil wawancara kedisiplinan baik dalam menjalankan pelayanan publik.

Dalam dimensi (*Emphaty*) mkemudahan komunikasi memberikan informasi memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melayani masyarakat tentunya, mengatur hubungan pegawai dan masyarakat pegawai institusi pemerintah memiliki empati dalam melayani masyarakat sopan santun dalam menjalankan pelayanan publik. Hasil penelitian kami sangat penting bagi kami dalam menjalankan pelayanan publik pengh sopan santun kalangan masyarakat. Akan memilai apakah pelayanan ini buruk atau tidak

5.2. Saran

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang dijelaskan oleh penulis, memberikan saran supaya pelayanan publik Puskesmas Kecamatan Ciracas lebih baik dalam menjalankan pelayanan publik.

Saran Praktis

menjadikan masukan dalam pelayanan publik ini agar memberikan pelayanan publik yang lebih responsive dalam menjalankan pelayanan publik ini sangat penting dalam, efisiensi dalam melayani masyarakat untuk kepentingan Bersama memerangi covid-19 emnciptakan pelayanan Kesehatan bermutu menjalankan instansi pelayanan Kesehatan.

Saran Teoritis

1. Peneliti akan menyerahkan hasil peneitian selanjutnya untuk dapat melakukan kajian secara secara mendalam kepada pihak eksternal agar kualitas pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas era new normal berjalan dengan baik dari segi Sumber Daya Manusia.
2. Peneliti akan memberikan saran untuk puskesmas kecamatan ciracas dalam pelayanan publik arti penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang Kesehatan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hardiyansyah, M.Si. (2018) Kualitas pelayanan publik

Muhammad Alfisyahrin (2018) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia

Lijan Poltak Sinambela (2019) Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi

Jurnal

Manda Hafni Permana, 2020, Modifikasi Layanan Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) Di Era New Normal Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan

Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pada Era Pandemi

Rohni Taufika Sari. (2022) Hubungan Implementasi Protokol Kesehatan dengan Kepuasan Klien di Puskesmas Banjarmasin

Syafrudin (2015). Pengertian Pelayanan Kesehatan

Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani (2019) Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412-419

Lita Listyoningrum, Ida Hayu Dwimawanti, Hesti Lestari (2006) Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang

PERATURAN PERUNDAMG-UNDANG

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916)
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
4. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2015 tentang Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 59)
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508) sebagaimana telah diubah dengan peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2018 tentang perubahan atas peraturan Menteri Kesehatan nomor 64 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 945)