

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan tentang pelaksanaan pelayanan publik bagi pasien rawat jalan di Pusat Kesehatan Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik bagi pasien rawat jalan di puskesmas Marunggi belum sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Standar Operasional Prosedur yang ada di puskesmas Marunggi, masih ada kendala dalam berlangsungnya pelayanan seperti jam pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, masih banyak masyarakat yang mengabaikan salah satu syarat untuk mendaftar yaitu memakai masker. Kemudian waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh puskesmas Marunggi dalam standar operasional belum bisa terlaksana dengan tepat waktu karena jumlah pasien yang berobat tidak tentu jumlahnya per hari. Kemudian sarana dan prasarana pendukung kelancaran pelayanan publik perlu peningkatan seperti, loket informasi, mesin pencetak nomor antrian, untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelayanan di Puskesmas Marunggi. serta hand sanitizer dan tempat cuci tangan yang sangat dibutuhkan pada masa pandemi covid-19 yang tertuang dalam

petunjuk teknis pelayanan puskesmas pada masa covid-19.

2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik ditemukan peneliti yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik adalah sarana dan fasilitas di puskesmas Marunggi sudah cukup memadai dalam segi alat-alat kesehatan, toilet yang bersih, serta sudah tersedianya balai pengobatan khusus lansia. Kemudian, faktor yang menghambat pelayanan adalah faktor internal terkait Petugas Puskesmas Marunggi dalam memberikan pelayanan kurang tepat waktu. Masih ada petugas yang datangnya tidak tepat waktu dengan berbagai alasan, faktor eksternal yaitu masih banyak pasien yang berobat tidak menggunakan masker karena masker merupakan salah satu persyaratan saat pendaftaran yang sudah tertuang pada pada petunjuk teknis pelayanan puskesmas pada masa pandemi covid-19.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka, peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Diharapkan agar pelaksanaan pelayanan yang diterima pasien rawat jalan di Puskesmas Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan di tingkatkan sehingga bisa menjadi salah satu contoh puskesmas yang baik di Kota Pariaman.
2. Diharapkan agar pasien yang ingin berobat di Puskesmas Marunggi lebih memperhatikan persyaratan saat pendaftaran yang sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan agar pelaksanaan pelayanan

dapat berjalan dengan baik.

