

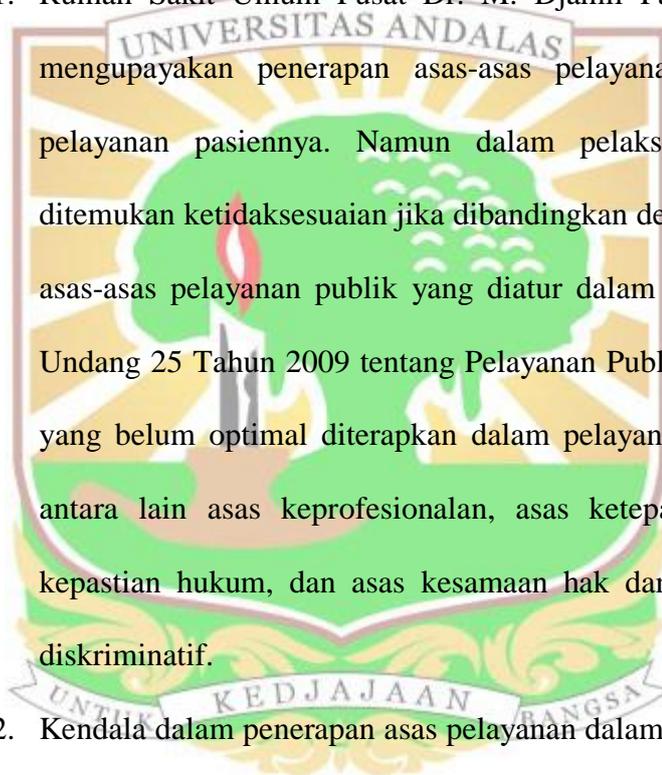
## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan asas pelayanan publik dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang tentu telah mengupayakan penerapan asas-asas pelayanan publik dalam pelayanan pasiennya. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan ketidaksesuaian jika dibandingkan dengan keseluruhan asas-asas pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Beberapa asas yang belum optimal diterapkan dalam pelayanan kepada pasien antara lain asas keprofesionalan, asas ketepatan waktu, asas kepastian hukum, dan asas kesamaan hak dan perlakuan tidak diskriminatif.
2. Kendala dalam penerapan asas pelayanan dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang: a) Kurangnya literasi pasien mengenai prosedur dan alur pelayanan, b) Ketidaksabaran pasien dalam proses antrean, c) Tingginya jumlah pasien yang datang dan dirujuk ke RSUP Dr. M. Djamil Padang, d) Kurangnya fasilitas yang memadai di ruang tunggu, e) Kurangnya pemahaman dan kesadaran petugas f) Kesenjangan antara regulasi dan implementasi.



## B. Saran

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

1. Pelayanan pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang perlu ditingkatkan melalui: (1) optimalisasi komisi disiplin pegawai untuk layanan yang lebih cepat dan responsif, (2) penyediaan prosedur pelayanan yang jelas tanpa penundaan karena alasan keterbatasan sarana, dan (3) penambahan tempat duduk di ruang tunggu untuk kenyamanan pasien. Perbaikan ini bertujuan mencapai pelayanan optimal dan kepuasan pasien.
2. Diperlukan peningkatan dan pengoptimalan dalam segi pengawasan atas RSUP Dr. M. Djamil Padang oleh pemerintah, terkhususnya oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
3. Pasien yang berobat di RSUP Dr. M. Djamil Padang diharapkan dapat memperhatikan persyaratan, memahami prosedur dan alur pelayanan, meningkatkan budaya literasi, serta aktif bertanya jika membutuhkan informasi tambahan.
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat memperoleh data dan melakukan wawancara langsung dengan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang.