

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*, kinerja Puskesmas Oesapa Kota Kupang dari perspektif keuangan menunjukkan hasil yang baik. Rasio ekonomis selalu berada di bawah 100% selama tiga tahun terakhir, menandakan pengelolaan dana yang ekonomis. Rasio efisiensi juga menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya dilakukan dengan optimal karena nilainya berada jauh di bawah 100%. Sementara itu, efektivitas program dinilai sangat baik karena capaian kinerja melebihi target ( $>100\%$ ) selama periode 2021 hingga 2023.

Dari perspektif pelanggan, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas dinilai tinggi berdasarkan hasil kuesioner. Selain itu, retensi pelanggan menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, mencapai 85% pada tahun 2023. Hal ini menandakan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Oesapa semakin kuat dan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien secara konsisten.

Dalam perspektif proses bisnis internal, fasilitas pelayanan sudah memenuhi sebagian besar standar sarana dan prasarana, serta telah dilengkapi dengan sistem digitalisasi yang mendukung efektivitas operasional. Dari sisi pertumbuhan dan pembelajaran, tingkat kepuasan kerja pegawai, motivasi dari atasan, serta dukungan sistem informasi

dikategorikan baik. Secara keseluruhan, keempat perspektif menunjukkan bahwa Puskesmas Oesapa memiliki kinerja yang solid, profesional, dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan pelayanan kesehatan yang terus berkembang.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ada beberapa saran guna menjadi acuan bagi Puskesmas Oesapa untuk bisa terus melakukan peningkatan kedepannya:

1. Dari perspektif keuangan, disarankan agar Puskesmas Oesapa terus mempertahankan efisiensi dan ekonomisasi pengelolaan keuangannya. Evaluasi anggaran secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan setiap pengeluaran sesuai dengan prioritas program yang berdampak langsung pada pelayanan kesehatan masyarakat. Selain itu, perencanaan keuangan jangka menengah dan panjang juga penting untuk menjamin kesinambungan pembiayaan dan stabilitas operasional.
2. Dari perspektif pelanggan, penting bagi Puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan serta memperluas cakupan layanan, khususnya bagi masyarakat yang sulit dijangkau. Pelaksanaan survei kepuasan secara berkala juga perlu dipertahankan dan ditindaklanjuti sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam rangka menjaga dan

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Dalam perspektif proses bisnis internal, Puskesmas disarankan untuk melengkapi seluruh standar sarana dan prasarana agar seluruh kegiatan operasional berjalan lebih optimal. Penguatan sistem digitalisasi yang telah diterapkan juga perlu dilanjutkan dengan mengintegrasikan sistem informasi pelayanan, manajemen obat, dan rekam medis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Evaluasi terhadap prosedur operasional standar (SOP) dan alur pelayanan juga harus dilakukan secara berkala agar proses pelayanan tetap relevan dan responsif terhadap perubahan kebutuhan.
4. Sementara itu, dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, disarankan agar Puskesmas meningkatkan upaya pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi. Budaya kerja kolaboratif perlu diperkuat dengan pemberian penghargaan atas kinerja dan pencapaian pegawai. Selain itu, optimalisasi sistem informasi manajemen sumber daya manusia sangat penting dalam mendukung pengelolaan karier, pelatihan, serta kesejahteraan pegawai secara lebih terstruktur dan terarah.

Secara umum, Puskesmas Oesapa juga diharapkan dapat membangun kemitraan strategis dengan berbagai pihak, seperti instansi pemerintah, lembaga pendidikan, maupun organisasi kemasyarakatan, guna memperluas kapasitas pelayanan. Transparansi dalam publikasi capaian kinerja perlu dijaga untuk meningkatkan akuntabilitas publik. Selain itu, penyusunan strategi adaptif jangka panjang juga menjadi langkah penting untuk memastikan kesiapan Puskesmas dalam menghadapi tantangan pelayanan kesehatan yang semakin kompleks dan dinamis di masa depan.