

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan di UPT (Unit Pelaksana Teknis) Puskesmas Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator kinerja pegawai yaitu mengenai kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu mengenai faktor penampilan pegawai, motivasi dan kompensasi.

Ada beberapa hal yang belum maksimal yaitu yang pertama mengenai kualitas. Diketahui dari aspek *tangible* dalam hal sarana dan prasarananya yaitu masih kurangnya tempat duduk yang menyebabkan banyak pasien yang datang menunggu giliran pelayanan kesehatan sambil berdiri disetiap ruangan poli. Hal kedua mengenai ketepatan waktu yaitu belum optimal dapat dilihat dari adanya masyarakat yang masih mengeluh mengenai keterlambatan pegawai dalam melayani pasien di UPT Puskesmas Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang.

### **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis mengutarakan beberapa saran yakni sebagai berikut:

- a. UPT Puskesmas Oesapa harus meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pendukung yang ada salah satunya diadakan *LED Display* agar pasien tertarik

untuk membaca setiap informasi yang disediakan sehingga dapat meminimalisir pasien yang datang tanpa syarat yang lengkap serta menambah jumlah kursi disetiap poli agar pasien yang datang bisa mengantrre dengan nyaman.

- b. Para petugas harus lebih disiplin dalam menaati ketentuan waktu jam kerja sehingga kinerja puskesmas berhasil atau mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Sumber Buku:**

- Anisa, S. S.&Y. S. Hayati, (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analisis*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Ervianingsih, N. P, (2020).*Kebijakan & Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PENERBIT Gava Media.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Samsuddin, H. & H. Samsuddin, (2018). *Kinerja Karyawan Tinjauan Dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi*. Griya Kebonagung, Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Sari, E, (2006).*Teori Organisasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta Timur: Jayabaya University Press.

### **Sumber Artikel Jurnal:**

- Bonlay, Monika, dkk. (2019).*Efektivitas Program Kelambunisasi di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang*. Journal of Community Health, Vol.1,No.1,30-37.
- Nabuasa,Y. Yelly, (2021). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Sebagai Sarana Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Oesapa Kota Kupang*. Jurnal Sistem Informasi,Vol.2,No.1,150-160.

### **Sumber Internet:**

- Daton, D. B, (2020). Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat, *<https://ombudsman.go.id/artikel-layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat>*.
- Donofan, G, (2017). Warga Mengeluh Lambanya Pelayanan Di Puskesmas Oesapa, *<https://Kupang.tribunnews.com/amp/2017/09/19/warga-mengeluh-lambannya-pelayanan-di-puskesmas-oesapa>*, diakses pada 19 september 2017 pukul 19:30.
- Fadilah, N, (2017). Analisis Kinerja Pegawai Di Puskesmas Paleleh Kecamatan Paleleh Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah, *<http://digilib.unhas.ac.id/opac/detail-opac?id=36611>*.
- Hidayah, A. N. (2017). Konsep Pelayanan By Aep Nurul Hidayah, *<https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2017/09/16/konsep-pelayanan-by-aep-nurul-hidayah-2/>*.
- Nusalontar, Redaksi, (2021). Sudah Datang Tapi Tidak Jadi Divaksin, Masyarakat Kesal, *<https://nusalontar.com/2021/07/13/4430/>*.
- Nabilla, Vonda, (2018). Ini Dia Masalah Pelayanan Kesehatan di Indonesia, *<https://motherandbeyond.id/read/9770/ini-dia-masalah-pelayanan-kesehatan-di-indonesia>*.
- Rivano E. K, (2016). Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan-Studi Di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara, *<https://www.neliti.com/id/publication/1476/faktor-faktor-penentu-kualitas-pelayanan-kesehatan-studi-di-puskesmas-kecamatan>*.
- Suparyanto, (2011). Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan, *<http://Dr-Suparyanto.Blogspot.Com/2011/05/Konsep-Mutu-Pelayanan-Kesehatan.Html?M=1>*, dipetik pada Jumat Mei 2011.

