

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bagian pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa, pelayanan publik di Puskesmas Pembantu Petamburan memiliki kualitas yang berada pada kategori memuaskan dengan nilai 75,5 yang dimana angka tersebut masih tergolong kecil yang dimana masih terdapat lima indikator yang masih dibawah harapan pasien sehingga indikator-indikator tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan. Indikator tersebut yaitu:

1. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada indikator ruang *check up* (pemeriksaan) yang nyaman.
2. Dimensi keandalan (*reliability*) pada indikator kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.
3. Dimensi keandalan (*reliability*) pada indikator kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan.
4. Dimensi empati (*emphaty*) pada indikator menerapkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).
5. Dimensi empati (*emphaty*) pada indikator pegawai melayani dan menghargai setiap pasien yang berkunjung.

Indikator-indikator tersebut merupakan prioritas utama yang harus diperbaiki oleh Puskesmas Pembantu Petamburan, hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pemetaan pada analisis *importance-performance analysis* (IPA) yang dituangkan kedalam diagram kartesius. Kelima indikator tersebut termasuk kedalam kuadran A yang dimana hal tersebut menunjukkan bahwa pasien memiliki harapan yang tinggi terhadap indikator tersebut namun kinerja pegawai Puskesmas Pembantu Petamburan masih rendah.

## B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, berikut adalah rekomendasi perbaikan yang dapat peneliti berikan:

1. Untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pembantu Petamburan dalam hal perbaikan kualitas sumber daya manusia sebaiknya dilakukannya analisis beban kerja pegawai yang dapat dilaksanakan oleh BPSDM Pemprov DKI Jakarta agar beban kerja yang ditanggung oleh pegawai Puskesmas Pembantu Petamburan tidak melebihi kapasitasnya yang kemudian hal tersebut diharapkan dapat menjadikan pegawai bekerja dengan senang hati dan melayani pasien dengan baik, perlu dilakukannya analisis kesenjangan kompetensi atau pemetan kompetensi oleh BPSDM Pemprov DKI Jakarta untuk mengetahui kompetensi yang masih lemah dan perlu diperbaiki dari pegawai yang ada di Puskesmas khususnya Puskesmas Pembantu Petamburan, dan perlu dilakukannya pelatihan/*coaching-counseling* kepada pegawai untuk mewujudkan pelayanan prima.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dengan pembahasan ini dan akan melakukan penelitian dengan kajian yang sama dapat lebih memfokuskan pada kinerja sumber daya manusianya dengan mengkaji kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik atau mengkaji pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Anshori, Muslich dan Sri Iswati. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Basuki, Johanes. (2013). *Budaya pelayanan publik*. Jakarta: Hartomo Media Pustaka.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Helmi, Syafizal dkk. (2010). *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Puskesmas Melayani Sepenuh Hati*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2016). *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS : Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Neolaka, Amos. (2014). *Metode Penelitian dan Statistika*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siregar, Syofian. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV ALFABETA.

Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran. Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Vigih Hery Kristanto. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Yogyakarta: Deepublish.

## **B. Peraturan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141. Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia. Jakarta.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019; 1335.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Jakarta.

## **C. Jurnal dan Skripsi**

Nabila, Elma dkk. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka.com. e-Proceeding of Management : Vol.5, No.1.*

Tumbur, Jordi Yosua. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat.* (Skripsi Sarjana, Politeknik STIA LAN Jakarta)

Wisudawati, Nidya dkk. (2023). *Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti*. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8 (1).

#### D. Website

\_\_\_\_\_, Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas>. Diakses pada 2 Januari 2024.

\_\_\_\_\_, Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>. Diakses pada 3 Januari 2024.

Kecamatan Tanah Abang. *Data Kependudukan*. Diakses dari [https://profiltanahabang.com/data\\_kependudukan](https://profiltanahabang.com/data_kependudukan). Pada 4 Maret 2024.

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A