

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Karang Pule dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Karang Pule penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanann yang diberikan puskesmas karnag pule selama Pandemi Covid-19 dikategorikan baik dengan nilai indek 3.1834. Faktor yang paling mendukung pelayanan di Puskesmas Karang Pule sehingga minat masyarakat yang datang untuk berobat tinggi kepuasan masyarakat adalah biaya tarif serta penanganan pengaduan saran dan masukan yang dikelola dengan baik, walaupun masih ada kekurangan terkait dengan pelayanan di Puseksmas Karang Pule tersebut yakni faktor waktu pelayanan dikarenakan pengunjung yang begitu banyak sehingga menyebabkan waktu pelayanan sedikit lambat.
2. Kendala yang di hadapi dalam pemberian pelayanan yang terutama diakibatkan dari pihak data administrasi dari yang dimana berupa seperti data ganda yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri sehingga dari pihak puskesmas merasa khawatir akan hal seperti itu.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Karang Pule, peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas Karang Pule supaya dapat meningkatkan kecepatan waktu pelayanan sehingga nantinya masyarakat yang berkunjung tidak merasa kecewa dalam menerima pelayanan serta tetap mempertahankan kualitas-kualitas pelayanan yang dikira cukup baik.
2. Untuk mengatasi masalah data ganda pihak BPJS harus mendata ulang dan menginput peserta dengan sistem yang lebih baik, sehingga bagi mereka yang ingin berobat dengan menggunakan kartu BPJS tidak merasa ada kendala serta memudahkan petugas Puskesmas untuk menginput data yang semestinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia. 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Studi Kasus Di Puskesmas Magelang Selatan*. Skripsi. Universitas Tidar
- Budiarto. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Universitas Hasanuddin
- Fikir. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan STNK Di SAMSAT Tanjungpinang*. Skripsi . Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava media.
- <http://ejurnal-litbang.patikab.go.id/index.php/jl/article/view/249/0>
- <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/psgj/article/view/2273>
- <https://ejournal.undikshaac.id//index.php/JJPE/article/download;oad/20048/12019>
- <https://ejournal.unipas.ac.id/index.php/LOCUS/article/download/928/714>
- [https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal\\_Enersia\\_Publika/article/download/853/631](https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/download/853/631)
- <https://eprints.uny.ac.id./28343/1/skripsi.pdf>
- [https://jdih.menpan.go.id/data\\_puu/permen%2014%202017.pdf](https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permen%2014%202017.pdf)
- <https://kampungkb.bkkbn.go.ac.id/kampung/1886/desa-mbawi>
- <https://media.Neliti.com/medra/publication/296498-kepuasan-masyarakat-terhadap-pe76218e9-pdf>
- <https://www.kumpulanpengertian.com/2018/07/pengertian-kuesioner-menurut-para-ahli.html>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.36/KEP./M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.2.KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat.
- Margono. (2010). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Marnoto, N. 2016. *Metode Penelitian Social: Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta: rajawali pers
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&G*. Bandung: ALFABETA.

Surya, B., & Suptina, 2008. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.

Syavie, K., & Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta. Aeni, N. 2021.

Tuswoyo, dkk. 2017. *Analisi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat. Tesis/Disertasi*. Jakarta. Institute Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI

Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

















