

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sesuai dengan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan di bab sebelumnya mengenai Akuntabilitas Kinerja Pelayanan di Puskesmas Buloila Kecamatan Sumalata. Berdasarkan indikator akuntabilitas kinerja pelayanan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik yang dapat dilihat melalui proses meliputi : tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kedisiplinan, kejelasan aturan, dan sarana dan prasarana. Dapat disimpulkan bahwasanya proses pelaksanaan pelayanan yang ditunjukkan oleh Puskesmas Buloila sudah terbilang baik dalam mempertanggungjawabkan kewajiban mereka untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Meskipun begitu, terdapat beberapa aspek yang masih kurang diantaranya dalam hal tingkat ketelitian pegawai administrasi kesehatan yang masih kurang dalam segi pembuatan surat-surat, sebagian pegawai yang tidak profesional dalam mempertanggungjawabkan tugasnya, pegawai yang masih kurang disiplin karena masih sering terlambat, serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih kurang baik dari segi peralatan medis maupun fasilitas lainnya yang menyebabkan keterbatasan pelayanan serta mengurangi kenyamanan masyarakat dalam berkunjung ke puskesmas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat diajukan untuk pihak Puskesmas Buloilola sebagai berikut :

1. Aparat pegawai diharapkan untuk dapat meningkatkan ketelitian dalam melaksanakan tugas seperti melakukan pengoreksian naskah sebelum diberikan kepada yang berkepentingan terutama bagi pegawai administrasi. Setidaknya dapat meminimalisir berbagai bentuk kesalahan yang ada.
2. Dapat bekerja secara professional dengan meningkatkan kompetensi tiap-tiap aparat pegawai sesuai dengan bidangnya masing-masing seperti mengikuti pelatihan dan pengembangan kapasitas lainnya, serta lebih memperhatikan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Bagi aparat pegawai untuk lebih disiplin dalam bertugas serta mematuhi aturan yang telah ada seperti datang tepat waktu dan keluar kantor tepat waktu. Adapun untuk kepala puskesmas untuk lebih tegas dalam menegakkan aturan misalkan memberikan teguran secara lisan bagi mereka yang masih melanggar guna terselenggaranya pelayanan yang maksimal.
4. Memperjelas aturan mengenai biaya retribusi dalam pelayanan administrasi. Meskipun tidak terdapat peraturan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah mengenai retribusi pelayanan administrasi dan penetapan biaya hanya dilakukan oleh pihak puskesmas, setidaknya ada

sosialisasi berupa patokan harga yang ditetapkan untuk setiap pelayanan administrasi.

5. Bagi pihak puskesmas untuk mempertimbangkan pengadaan peralatan yang belum tersedia terutama peralatan untuk kesehatan gigi dan mulut. Serta lebih memperhatikan dan merawat fasilitas yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. Manajemen Pemerintah Daerah. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta : UGM Press.
- Harahap, Rudy M. 2013. Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik. Jakarta : bit.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Lembaga Administrasi Negara. 2000. Akuntabilitas dan Good Governance. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Muhamad. 2019. Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Banda Aceh : UNIMAL Press
- Rahman, Mariati. 2017. Ilmu Administrasi. Makassar : CV Sah Media
- Raba, Manggaukang. 2006. Akuntabilitas Konsep dan Implementasi. Malang : UMM Press.
- Redi, A. 2018. Hukum Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Jakarta : Sinar Grafika.
- Revida, dkk. 2020. Teori Administrasi Publik. Medan. : Yayasan Kita Menulis
- Sedarmayanti. 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung : PT Refika Aditama.

Tahir, A. 2014. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung : Penetrbit Alfabeta

Tohirin. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling. Jakarta : Rajawali Pers.

**Jurnal :**

Deni, M. (2018). Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kedisiplinan Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. 16(1), 31-43

Indarti, S., Hendriani, S. & Mahda, M. (2014). Pengaruh Faktor Kepribadian Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, 22(01), 9-24.

Ilahi, H. R., Pujiyati, W., & Dekawati, I. (2020). Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Kepada Kantor Cabang Pembantu dan Iklim Organisasi Terhadap Profesionalitas Pegawai pada Kantor Cabang Pembantu Bank BJB Syariah. *Journal of Education and Teaching (JET)*. 1(2), 57-66.

Pantow, A., Mantiri, M., & Pioh, N. (2018). Profesionalisme Kerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Tonsewer Selatan Kabupaten Minahasa. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).

Riantiarno, R., & Azlina, N. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Studi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu). *PEKBIS (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis)*, 3(03).

- Rondonuwu, B. C., Lopian, M. T., & Kairupan, J. K. (2017). Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Sari, H. (2020). Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat di Unit Pelayanan Teknis (UPT) DISDUKCAPIL Banjarmasin Timur (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Siti Maryam, N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sari, N. K. (2015). Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan. *Publika*, 3(1).
- Sumarni, N., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2019). Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang. *Respon Publik*, 13(6), 46-51.
- Saleh, A. R. & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(1).
- Taufik, T. (2017). Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(1), 5584-5603

**Skripsi :**

Januarsi, Alfirah. 2018. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros. Skripsi. Makassar : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin, 2018.

Muin, E. M. 2016. Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu. Skripsi. Luwu : 2016.

Mukhilda, Nurul. 2013. Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Makassar). Skripsi. Makassar : 2013.

**Undang-undang :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Negara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.