

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Hasil penelitian tentang analisis evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di puskesmas Susua Kecamatan Susua Kabupaten nias Selatan menunjukkan bahwa:

1. Evaluasi kinerja pegawai sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas. Evaluasi yang efektif dapat membantu identifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai secara keseluruhan, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan keterampilan yang diperlukan. Hal ini berfungsi untuk meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan kerja dan kepuasan masyarakat. Selain itu kinerja yang baik dapat menciptakan komunikasi yang lebih terbuka antara pegawai dan atasan.
2. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat dicapai melalui evaluasi kinerja pegawai yang komprehensif. Serta evaluasi kinerja secara objektif dan transparan dapat membantu manajemen dalam merencanakan pelatihan dan promosi. Dengan menganalisis kinerja pegawai, puskesmas dapat mengidentifikasi perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini mencakup peningkatan keterampilan pegawai, perbaikan proses kerja, dan peningkatan infrastruktur, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mencapai tujuan organisasi.

#### **5.2. Saran**

1. Puskesmas Susua perlu meningkatkan evaluasi berdasarkan kinerja nyata pegawai, seperti pencapaian target, kualitas pekerjaan, dan kemampuan kerja sama. Pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, penting untuk memberikan pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai dalam hal keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, dan pengetahuan tentang prosedur pelayanan yang efektif. Dengan

pegawai yang lebih terampil dan kompeten, mereka dapat memberikan layanan yang lebih responsive dan professional kepada masyarakat.

2. Puskesmas Susua perlu melakukan evaluasi yang melibatkan pegawai itu sendiri, atasan, rekan kerja, dan pelanggan atau masyarakat. Hal ini akan membantu memperoleh pandangan yang lebih luas tentang kinerja pegawai. Serta penerapan system umpan balik yang baik memungkinkan masyarakat untuk memberikan tanggapan.