

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Sebagai kesimpulan, tingkat keberhasilan sistem pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka Kota Bandung jika ditinjau dari keenam aspek teori ASDF yang meliputi kepentingan umum, peran pemerintah, keselarasan yurisdiksi, kemitraan eksternal, prinsip bisnis dan keterjangkauan masih cukup rendah. Berikut adalah penilaiannya;

a. Hasil Uji Kepentingan Umum

Seluruh 33 responden yang berpartisipasi sependapat bahwa kurang adanya kepentingan umum dalam instansi Puskesmas, dan hasil yang paling unggul adalah pelayanan poli umum di Puskesmas Padasuka tidak/belum berjangka panjang dan tidak bersifat transparan sehingga pasien tidak dapat mengakses atau mendapatkan fasilitas pelayanan kapan saja dan dimana saja.

b. Hasil Uji Peran Pemerintah

Seluruh 33 responden menjawab dan menyetujui bahwa peran pemerintah itu sangat penting. Sebab UPT Puskesmas Padasuka belum memiliki campur tangan kekuasaan dari pemerintah, legitimasi yang kuat/tinggi, dan juga partisipasi dari pemerintah yang kuat/tinggi. Maka dari itu penilaian uji peran pemerintah masih cukup rendah.

c. Hasil Uji Keselarasan Yurisdiksi

Dalam konteks penelitian ini, sistem yurisdiksi atau kewenangan UPT Puskesmas Padasuka dapat dikatakan belum selaras. Hal ini dikarenakan tidak adanya kesesuaian dengan tugas sasaran pokok dan fungsi (TUPOKSI) dan juga prosedur layanan yang belum tepat berdasarkan standar dan peraturan yang ada.

d. Hasil Uji Kemitraan Eksternal

Jika melihat dari hasil survey dan pengisian kuesioner terdapat dua pernyataan yang mengindikasikan keterlibatan dan urgensi dari pihak eksternal yang membantu melaksanakan program pelayanan poli umum di UPT Puskesmas Padasuka berjalan dengan baik. Dimana seluruh petugas menyetujui bahwa keterlibatan tersebut sangat penting untuk diterapkan, dan UPT Puskesmas Padasuka sudah menerapkannya dengan beberapa program kerja yang ada.

e. Hasil Uji Prinsip Bisnis

Dalam konteks penelitian ini, prinsip bisnis yang diterapkan oleh UPT Puskesmas Padasuka cukup rendah dan tidak memuaskan bagi sebagian besar petugas yang menyatakan bahwa salah satu kekurangan mereka dalam menyelenggarakan program poli umum adalah kecepatan alur pelayanan dan biaya yang mahal.

f. Hasil Uji Keterjangkauan

Perencanaan anggaran sudah masuk kedalam agenda Pemerintah Daerah dan DPRD Kota Bandung untuk diterapkan, namun DPRD Kota Bandung belum mampu membiayai program-program pelayanan yang sesuai ekspektasi.

6.2. Saran

Adapun saran yang berlaku yang dapat peneliti berikan berdasarkan kesimpulan diatas;

1. Petugas Puskesmas Padasuka Kota Bandung perlu memperhatikan dan mementingkan kembali kepentingan pasien serta prioritas pelayanan yang hendak diselenggarakan. Dengan itu, pasien yang berobat akan merasa aman, nyaman dan merasa terdengar atas prosedur pelayanan yang diinginkan. Tak hanya itu, pasien akan sering berkunjung sehingga jumlah kunjungan akan segera meningkat.
2. Peran pemerintah perlu kembangkan lebih baik lagi. Perkembangan itu akan berdampak kepada kedua pihak. Baik puskesmas ataupun pemerintah

itu sendiri. Pemerintah akan lebih partisipatif, sehingga pengakuan, penerimaan dan juga dukungan pasien terhadap program-program kerja Puskesmas akan meningkat.

3. Pihak Puskesmas Padasuka perlu mempertimbangkan untuk melakukan penataan/penugasan ulang terhadap petugas-petugasnya agar dapat bekerja sesuai dengan SOP dan peraturan-peraturan lainnya yang berlaku. Dengan itu, arah dan visi-misi Puskesmas akan terwujud lebih baik lagi dan selaras.
4. Pihak Puskesmas perlu memperbanyak sosialisasi kepada pihak eksternal besar. Dengan ini, puskesmas akan mendapatkan eksposur dan popularitas yang sangat baik. Tak juga untuk puskesmas, bagi pihak eksternal tersebut juga akan berdampak pada salah satunya adalah realisasi program kerja.
5. Pihak Puskesmas Padasuka perlu melakukan restrukturisasi sebagai badan otonom atau kembali meningkatkan kembali budaya organisasi dan manajemen yang lebih baik lagi.
6. Pihak puskesmas perlu meninggalkan program-program kerja yang tidak sesuai ekspektasi dan tidak sesuai anggaran. Dengan itu, DPRD Kota Bandung dapat membantu membiayai serta memasukkan berbagai program kerja yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. H., & Jaya, M. T. (2017, April 10). Relationship between Service Quality on Public Health Center and Patient Satisfaction. *Global Journal of Health Science, IX(7)*, 99-100.
- Andani, A. T., Setyowati, E., & Amin, F. (2019, Desember 24). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), V(3)*, 328-336. Retrieved November 9, 2022, from <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Dahri, M. (2020, December 25). *Jenis Variabel dan Skala Pengukuran, Perbedaan Statsitik Deskriptif dan Inferensial dan Statistik Parametrik dan Nonparametrik*. doi:<https://doi.org/10.31219/osf.io/dprtn>
- Dewi, M. (2016, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan, V(2)*, 535-541.
- Dinas Kesehatan Kota Bandung. (2021, September 22). *Profil Kesehatan Kota Bandung*. Retrieved Maret 28, 2022, from <https://dinkes.bandung.go.id:https://dinkes.bandung.go.id/wp-content/uploads/2021/08/Versi-4-Profil-Kesehatan-Kota-Bandung-Tahun-2020.pdf>
- Education Scotland: Foghlam Alba. (2018). *A Framework for Evaluating the Quality of Services and Organisations (Overarching Framework)*. Livingston: Crown. Retrieved December 6, 2022, from <https://education.gov.scot/Documents/framework-for-evaluating.pdf>
- Emeralda, N. R., & Hamidah, S. (2022, March 6). Rekonstruksi Pencatatan Perkawinan Berdasarkan Relevansi antara Hukum Administrasi Negara dengan Hukum Administrasi Sipil. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, VII(1)*, 88-89.

- Google Review. (2022, March 24). *Ulasan*. Retrieved March 29, 2022, from google.com:
<https://www.google.com/search?q=puskesmas+padasuka&oq=&aqs=chrome.69i59i450l8.582486868j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017, January 1). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 47-48.
- Heryana, A. (2020, June). Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *ResearchGate*, 4-5. doi:<http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.31268.91529>
- Ibnatur Husnul, N. R. (2020). Universitas Pamulang, Akuntansi. Tangerang: UNPAM Press. Retrieved October 20, 2023, from https://repository.unpam.ac.id/8670/1/SAK0233_Statistik%20Deskriptif-full.pdf
- Ihsan, H. (2015, August). Validitas Isi Alat Ukur Penelitian Konsep Dan Panduan Penilaiannya. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, XIII(3), 173-174. Retrieved September 21, 2023, from <https://ejournal.upi.edu/index.php/pedagogia/article/view/6004/4052>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik* (3rd ed.). Yogyakarta, DIY Yogyakarta, Indonesia: Gava Media.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014, October 17). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. Retrieved September 25, 2022, from <https://peraturan.bpk.go.id/https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003, Juli 10). *Prinsip Pelayanan Publik*. Retrieved November 9, 2022, from https://perpus.menpan.go.id/https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/N

jk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ
4ZQ==.pdf

Leo, W. C., Laud, G., & Chou, C. Y. (2019, October 13). Service system well-being: conceptualising a holistic concept. *Journal of Service Management*, 767-768. doi:DOI 10.1108/JOSM-01-2019-0036

Pemerintah Republik Indonesia. (2009, Juli 18). *Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://jdihn.go.id/>: <https://jdihn.go.id/files/4/2009uu025.pdf>

Peraturan Bupati Bandung. (2021, September 7). *Peraturan Bupati Bandung Nomor 73 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga atas Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat dan Jaringannya yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah*. Retrieved December 1, 2022, from <https://jdih.bandungkab.go.id/>: https://jdih.bandungkab.go.id/asset/file_hukum/No_73_Tahun_2021_1645776259.pdf

Putri, A. E. (2014). *Paham SJSN* (1st ed., Vol. I). Jakarta: Freidrich-Ebert-Stiftung.

Rahmadana, M. F., & dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan, Sumatera Utara, Indonesia: Yayasan Kita Menulis.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17 ed.). Harlow, England: Pearson Education Ltd. Retrieved October 20, 2023

Sanderson, I. (1996, September 1). Evaluation, learning and the Effectiveness of Public Service Towards a Quality Public Service Model. *IJPSM*, 100-102. doi:ISSN: 0951-3558

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi* (1st ed.). Yogyakarta, DIY Yogyakarta, Indonesia: Deepublish Publisher.

Shah, A. (2020). *Policy, Program and Projecy Evaluation: A Toolkit for Economic Analysis in a Changing World*. (A. Shah, Ed.) Washington, DC, United

States of America: Palgrave Macmillan. doi:<https://doi.org/10.1007/978-3-030-48567-2>

Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung, Jawa Barat, Indonesia: PT. Refika Aditama. Retrieved December 17, 2022

Silalahi, U. (2018). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. (F. N. Atif, Ed.) Bandung, Jawa Barat, Indonesia: PT. Refika Aditama.

Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP* (1st ed.). (Andriansyah, Ed.) Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: Penebar Plus+ (Penebar Swadaya Grup).

Sunarti, D. A. (2017, October). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo) . *Jurnal Administrasi Bisnis, LI*(2), 2-3.

Taufiq, A. (2019, April 1). Penerapan Standat Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kienrja Rumah Sakit. *Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan, XII*(1), 58-59. doi:10.22441/profita.2019.v12.01.005

UPTD Puskesmas Padasuka Kota Bandung. (2022, September 20). *Jadwal dan Pelaksanaan Pelayanan Poli Umum*. Retrieved November 30, 2022, from [www.instagram.com: https://www.instagram.com/uptpkmpadasuka/](https://www.instagram.com/uptpkmpadasuka/)

Wali Kota Bandung. (2020, January 28). *Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Sistem Kesehatan Daerah*. Retrieved December 1, 2022, from <https://peraturan.bpk.go.id/>:<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/136485/perda-kota-bandung-no-1-tahun-2020>