



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**  
**Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*  
*ASK BAN-PT NO.1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

***Evaluasi Sistem Pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka***  
***Kota Bandung***  
***(Studi Kasus: Pelayanan Poli Umum)***

Skripsi

Oleh  
Haikal Basaib  
6071801080

Bandung  
2024



**Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*  
*ASK BAN-PT NO.1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

***Evaluasi Sistem Pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka  
Kota Bandung  
(Studi Kasus: Pelayanan Poli Umum)***

Skripsi

Oleh  
Haikal Basaib  
6071801080

Pembimbing  
Kristian Widya Wicaksono, Ph.D

Bandung  
2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Haikal Basaib  
Nomor Pokok : 6071801080  
Judul : Evaluasi Sistem Pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka  
Kota Bandung (Studi Kasus: Pelayanan Poli Umum)

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 31 Januari 2024  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D

:   
10/02/2024

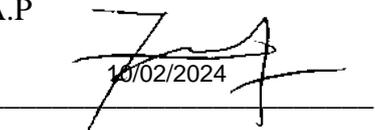
**Sekretaris**

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos, M.Si., Ph.D

:   
10/02/2024

**Anggota**

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P

:   
10/02/2024

Mengesahkan,  
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

## DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama : Haikal Basaib  
Nomor Pokok Mahasiswa : 6071801080  
Program Studi : Administrasi Publik  
Pembimbing : Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D. (20090090) Pembimbing Tunggal  
Hari dan tanggal ujian skripsi : Rabu tanggal 31 January 2024  
Judul (Bahasa Indonesia) : Evaluasi Sistem Pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka Kota Bandung (Studi Kasus: Pelayanan Poli Umum)  
Judul (Bahasa Inggris) : Evaluation of the Service System at Padasuka Public Health Centre in Bandung City (Case Study: General Polyclinic)

### 1. Perbaikan Judul Skripsi menjadi (**Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case**)

Judul (Bahasa Indonesia) Tidak perlu dirubah

Judul (Bahasa Inggris) Tidak perlu dirubah

### 2. Perbaikan Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) :

Check daftar pustaka dan penyusunan kalimat dalam bahasa indonesia yang baik dan tepat.

3. Perbaikan di Bab 1 Apakah sudah melakukan perbandingan dengan google review penilaian terhadap puskesmas yang lain? sehingga memastikan bahwa pilihan obyek riset menjadi lebih meyakinkan.

Indikasi masalah bahwa ada penurunan kunjungan ke puskesmas sebagai dasar untuk mencari tahu (RQ) mengapa tingkat pelayanan dinilai rendah, tidak logis.

- Perlu penjelasan tentang tabel yang ditampilkan
- Penajaman indikasi masalah
- Rumusan masalah perlu diperbaiki

4. Perbaikan di Bab 2 Penentuan indikator di tiap elemen ASDF tidak cocok. Perlu di cross check sekali lagi logika di operasionalisasi variabel (tabel, kolom dari kiri ke kanan) apakah logis untuk menjadi alat analisis (jawaban) dari pertanyaan penelitian 'mengapa pelayanan di nilai rendah'  
Validitas dicek validitas content dan construct

Lokasi penelitian (dipilih karena hasil observasi positif) tidak nyambung dengan indikasi masalah penelitian (di bab I yang indikasi nya indikasi negatif). Jadi ini tidak nyambung & tidak logis.  
Karena riset ini kuantitatif, maka perlu dijelaskan dengan jelas populasinya.

- Pemilihan lokasi penelitian perlu dikonsistenkan alasannya
- Konsistensi indikator dengan teori induknya
- Metode pengumpulan data harus diperbaiki

5. Perbaikan di Bab 3

Analisis kurang menggunakan data-data sekunder (jangan hanya di pakai untuk lampiran).

6. Perbaikan di Bab 4

Analisis juga perlu dibandingkan dengan aturan-aturan yang mengatur pelayanan publik.

7. Perbaikan di Bab 5

Sesuaikan kesimpulan dengan hasil dan pertanyaan penelitian

**DOKUMEN INI TIDAK PERLU DITANDATANGANI LAGI**

Bandung, 31 January 2024

Ketua Program Studi,

kaprodi\_iap.fisip@unpar.ac.id  
1/31/2024 11:20:46

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Penguji (Pembimbing),

kristian.widya@unpar.ac.id  
1/31/2024 11:07:49

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D.

Penguji,

tutikr@unpar.ac.id  
1/31/2024 12:13:15

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D

Penguji,

jeremia@unpar.ac.id  
1/31/2024 22:05:43

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos.,  
M.A.P.

## Lembar Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Haikal Basaib  
NPM : 6071801080  
Judul : Evaluasi Sistem Pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka Kota  
Bandung (Studi Kasus: Pelayanan Poli Umum)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 2 Januari, 2024



Haikal Basaib

## ABSTRAK

NPM : 6071801080

Nama : Haikal Basaib

Judul : “*Evaluasi Sistem Pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka Kota Bandung (Studi Kasus: Pelayanan Poli Umum)*”

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan poli umum UPT Puskesmas Padasuka Kota Bandung yang ditinjau dari 6 aspek, yaitu; Uji Kepentingan Umum, Peran Ujian Pemerintah, Uji Keselarasan Yurisdiksi, Uji Kemitraan Eksternal, Uji Prinsip Bisnis, dan Uji Keterjangkauan. Serta mendeskripsikan penyebab tingginya hasil evaluasi dari sistem pelayanan yang dilaksanakan petugas UPT Puskesmas Padasuka Kota Bandung.

Metode penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif survei. Dengan melakukan korelasi satu variabel (univariat). Populasi dalam penelitian adalah yang berjumlah 33 orang. Sampel yang digunakan adalah sampel survey non-probabilitas, dan analisis korelasi univariat yang digunakan adalah dengan *Sommers* yang perhitungannya menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai modus evaluasi sistem pelayanan berada pada angka 3 yang menunjukkan kategori *Cukup Rendah* untuk semua aspek penilaian yang meliputi kepentingan umum, peran pemerintah, keselarasan yurisdiksi, kemitraan eksternal, prinsip bisnis dan keterjangkauan.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Evaluasi Sistem Pelayanan, Poli Umum, Kerangka Pemberian Layanan Alternatif**

## **ABSTRACT**

*Student Number*            6071801080

*Name*                         : *Haikal Basaib*

*Title*                         : “*Evaluation of the Service System at the UPT Padasuka  
Health Center in Bandung City (Case Study:  
General Polyclinic Services)*”

---

*This research aims to identify the level of success of the general poly service at Padasuka Health Care Center in terms of 6 aspects, that is; Public Interest Test, Role of Government test, Jurisdictional Alignment test, External Partnership test, Business Principal test, and finally, the Affordability test. Also to describe the cause of the high and respectable scores that the Padasuka Healthcare Center employees have gained through applying their own service system to the patients in some great fashion.*

*The method used for this research is a quantitative survey approach. Using only one correlation or variable (univariant). The population of this research is for 33 people, using a non-probability and survey technique. The univariant correlation analysis is using a technique from Sommers which the calculations are set using the Statistical Package for Social Science (SPSS).*

*The result of this research indicates that the score of the service system evaluation mode is within the number 3. Which shows as a Quite Low category for all evaluation aspects that are; Public Interest, Role of Government, Jurisdictional Alignment, External Partnership, Business Principal, and Affordability.*

***Keywords: Public Service, Service System Evaluation, General Poly, Alternative Service Delivery Framework***

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas segala rahmat dan ridho dan karunia-Nya, serta kasih sayang dan segala pertolongan-Nya, pada akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul “*Evaluasi Sistem Pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka Kota Bandung (Studi Kasus: Pelayanan Poli Umum)*” dengan tepat waktu.

Karya tulis yang berupa skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dilakukan dan diselesaikan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan bahwa tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisa, memahami serta mengevaluasi sistem pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka dalam melaksanakan pelayanan Poli Umum menggunakan aspek Uji Kepentingan Umum, Peran Ujian Pemerintah, Uji Keselarasan Yurisdiksi, Uji Kemitraan Eksternal, Uji Prinsip Bisnis, dan Uji Keterjangkauan. Kemudian daripada itu, penulisan skripsi ini juga mempunyai tujuan untuk memperkaya pengetahuan penulis di bidang Administrasi Publik dan manfaat lainnya yaitu sebagai karya ilmiah yang dapat berguna bagi siapapun yang membutuhkan dan memberikan salah satu bahan masukan bagi semua pihak terkait Evaluasi Sistem Pelayanan di instansi atau organisasi manapun.

Meskipun begitu, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menghargai segala bentuk kritik dan saran yang membangun untuk membantu penulis menjadi lebih baik dan dapat mengembangkan kemampuan serta pengetahuan penulis terkait dengan ilmu administrasi publik kedepannya.

Pada kesempatan yang sempit ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala karunia yang diberikan kepada penulis, dan juga kepada Ibunda saya tercinta, Ratna Julia, serta Kakak dan Adik kandung saya, Medina Basaib, Abidzar Basaib, Hilman Basaib dan Humaira Basaib yang menjadi motivasi terbesar bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Tak lupa penulis sampaikan bentuk apresiasi dan rasa terimakasih kepada Bapak Kristian Widya Wicaksono, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik sekaligus Pembimbing Skripsi penulis yang sudah bersedia meluangkan waktu dan tenaga serta pikirannya untuk membantu dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis juga ingin menyampaikan dan mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Tri Basuki Joewono Ph.D selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Ibu Dr. Orpha Jane selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Kepada segenap dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan pembelajaran baik secara moral ataupun materil kepada penulis untuk memperoleh ilmu di Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Para petugas UPT Puskesmas Padasuka yang namanya tidak bisa penulis cantumkan satu persatu.
6. Rekan seperjuangan dalam proses pembimbingan skripsi yaitu Asyfa Defya Putri, Arlan Kristian Disih Hutahaean, Aditya Nugraha, Alief Rachmat, Julian Mika Pratama, Arianro Agustinus Parmantoba Simbolon, Carina Berlina, Shalfa Fitria Saptiani, dan Mentari Qotrunnada Salsabila.

7. Sahabat seperjuangan, main dan cerita selama penulis menempuh pendidikan tinggi di Universitas Katolik Parahyangan yaitu; Muhammad Bagas Satria, Alfa Faatihah Hermawan, Bagas Usada, Andre Resa Logar, Faisal Ashiddiq, Solideo Pahlawandi Purba, Steven Soaloon Manurung, Raden Iba Rahmat, Marcellino Christian, Arlan Kristian, Miftah Fauzi dan Dhifan Fadhillah yang telah membantu penulis beradaptasi dan bersosialisasi selama masa perkuliahan, dan membantu penulis dari hal akademik maupun non-akademik.
8. Kepada seluruh mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 yang menjadi keluarga besar penulis di Universitas Katolik Parahyangan.
9. Kepada Kimmy Latisa Werner Simon sebagai pasangan penulis dan sosok yang selalu memberi dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada penulis sendiri. Saya ingin berterimakasih kepada saya sendiri karena telah mempercayai diri saya sendiri, saya ingin berterimakasih kepada saya sendiri karena tidak memiliki hari libur untuk mengerjakan skripsi ini, dan saya ingin berterimakasih kepada saya sendiri atas kerja keras yang saya berikan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis ucapkan semoga Allah SWT memberikan perlindungan dan membalas segala kebaikan yang penulis perbuat di dunia ini, dan semoga penulisan karya ilmiah skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berguna tiada tara bagi pihak yang memerlukan.

Bandung, 2 Januari 2024

Haikal Basaib

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
TABEL 1.1 Penelitian Terdahulu Tentang Evaluasi Sistem Pelayanan Dalam 3 Tahun Terakhir .....	1
GAMBAR 1.1. Kunjungan Rawat Inap di Puskesmas Kota Bandung.....	5
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Praktis.....	7
1.4.2. Manfaat Teoritis .....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Konsep Pelayanan Publik dan Relevansi Pelayanan Publik dengan Kajian Administrasi Publik .....	9
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik .....	9
2.1.2. Relevansi Pelayanan Publik dengan Administrasi Publik .....	10
2.2. Konsep Sistem Pelayanan .....	12
2.2.1. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....	13

2.2.2. Sistem Pelayanan Puskesmas dan Poli Umum .....	13
2.3. Evaluasi Pelayanan Publik.....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	18
3.2. Peran Peneliti .....	18
3.3. Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1. Populasi .....	18
3.3.2. Sampel.....	19
3.4. Lokasi Penelitian.....	19
3.5. Skala Pengukuran .....	20
3.5.1. Skala Ukuran.....	20
3.5.2. Skala Likert .....	20
TABEL 3.1 Contoh Bentuk Umum Skala Likert .....	21
3.6. Operasionalisasi Variabel .....	21
TABEL 3.2 Operasional Variabel .....	22
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	23
3.7.1. Uji Validitas .....	23
TABEL 3.3 Hasil Uji Validitas .....	24
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	25
TABEL 3.4 Koefisien Reliabilitas.....	26
TABEL 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Evaluasi Sistem Pelayanan .....	27
3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.9. Analisis Data.....	28
3.9.1. Analisis Univariat.....	28
3.9.2. Statistika Parametrik.....	28
TABEL 3.6 Ciri Keunggulan dan Kelemahan Statisik Parametrik .....	29
3.9.3. Pengukuran Skala Interval.....	29
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
4.1. Deskripsi Organisasi .....	31

TABEL 4.1. Visi Misi dan Tujuan .....	31
4.2. Struktur Kepegawaian.....	31
GAMBAR 4.I. Struktur Kepegawaian .....	31
4.3. Jenis Pelayanan .....	32
GAMBAR 4.2. Jenis Pelayanan .....	32
GAMBAR 4.3. Alur Pelayanan.....	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....	34
5.1. Ciri Biografis Responden.....	34
5.1.1. Jenis Kelamin .....	34
TABEL 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
5.1.2. Usia.....	34
TABEL 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	35
5.1.3. Pendidikan Terakhir .....	35
TABEL 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	35
5.1.4. Lama Bekerja .....	36
TABEL 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	36
5.2. Evaluasi Sistem Pelayanan UPT Puskesmas Padasuka Dalam Melaksanakan Pelayanan Poli Umum.....	37
5.2.1. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepentingan Umum ( <i>Public Interest</i> ) .....	37
TABEL 5.2.1.1 Distribusi Frekuensi Dimensi Kepentingan Umum.....	37
TABEL 5.2.1.2 Tendensi Pusat Dimensi Kepentingan Umum.....	38
5.2.2. Distribusi Frekuensi Dimensi Peran Pemerintah ( <i>Roles of Government</i> ). 39	
TABEL 5.2.2.1 Distribusi Frekuensi Peran Pemerintah .....	39
TABEL 5.2.2.2. Tendensi Pusat Dimensi Peran Pemerintah .....	39
5.2.3. Distribusi Frekuensi Dimensi Keselarasan Yurisdiksi ( <i>Jurisdictional Alignment</i> ).....	40
TABEL 5.2.3.1 Distribusi Frekuensi Dimensi Keselarasan Yurisdiksi .....	40
TABEL 5.2.3.2 Tendensi Pusat Dimensi Keselarasan Yurisdiksi .....	41
5.2.4. Distribusi Frekuensi Dimensi Kemitraan Eksternal ( <i>External Partnership</i> )	

TABEL 5.2.4.1 Distribusi Frekuensi Dimensi Kemitraan Eksternal .....	42
TABEL 5.2.4.2. Tendensi Pusat Dimensi Kemitraan Eksternal .....	42
5.2.5.    Distribusi Frekuensi Dimensi Prinsip Bisnis ( <i>Business Principal</i> ).....	43
TABEL 5.2.5.1 Distribusi Frekuensi Prinsip Binsis .....	43
TABEL 5.2.5.2 Tendensi Pusat Dimensi Prinsip Bisnis .....	43
5.2.6.    Distribusi Frekuensi Dimensi Keterjangkauan ( <i>Affordability</i> ) .....	44
TABEL 5.2.6.1 Distribusi Frekuensi Dimensi Keterjangkauan .....	44
TABEL 5.2.6.2 Tendensi Pusat Dimensi Keterjangkauan .....	44
BAB VI PENUTUP.....	46
6.1.    Kesimpulan .....	46
6.2.    Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN .....	53

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penelitian Pelayanan Publik di bidang kesehatan terus mengalami perkembangan. Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan peneliti, terdapat tiga buah penelitian yang cukup menarik perhatian. Ketiga penelitian tersebut disajikan dalam Tabel 1.1. berikut ini:

**TABEL 1.1**  
 Penelitian Terdahulu Tentang Evaluasi Sistem Pelayanan Dalam 3 Tahun  
 Terakhir

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Kota Matsum di Medan Menggunakan Pendekatan Instrumen Health Metrics Network	Putra Apriadi, Siregar, Luthfiah Mawar, Wan Rizky Chairunnisa, Maulida Rezkiah, Dinda Wisdayanti, Ananda Nurul Hidayah, Rivai Diski Purba	2019	Mengetahui gambaran SIK di Puskesmas Kota Matsum. Penelitian dilakukan dengan mengevaluasi kinerja SIK di Puskesmas.	<i>Health Metrics Network</i> (HMN)	Hasil penilaian terhadap Sumber Daya SIK adalah termasuk dalam kategori “memadai (adequate)”, yaitu dengan persentase sebesar 72%.
2.	Evaluasi Sistem Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut Masyarakat di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta	WING MA INTAN, Dr.dr. Mubasyisyir Hasanbasri, MA; Dr. dr. Dwi Handono Sulistyono, M.Kes	2020	Mendapatkan gambaran mengenai sistem pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut masyarakat di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta.	<i>6 building block system</i>	<i>Service delivery</i> dalam pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut masyarakat di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta <b>masih belum efektif</b> dilihat dari status kesehatan gigi

						dan mulut masyarakat.
3.	Evaluasi Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2022	Okki Yuda Pratama	2022	Mendeskripsikan evaluasi sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.	Elemen Administrasi Penerimaan Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses evaluasi <b>belum optimal</b> karena masih menggunakan cara yang manual.

*Sumber: Diolah Penulis dari berbagai sumber*

Berdasarkan tabel diatas, dapat penulis simpulkan bahwa yang menjadi perbedaan dari ketiga peneliti tersebut dengan penulis sendiri terletak pada metode, lokus dan objek penelitian, serta teori yang dipakai sebagai landasan pembahasan yang akan dibahas pada bab-bab selanjutnya juga berbeda. Kemudian jika melihat hasil dari ketiga penelitian terdahulu diatas, menunjukkan bahwa keperluan evaluasi sistem pelayanan sangat krusial untuk diterapkan oleh seluruh fasilitas kesehatan tingkat pertama supaya dapat diterima oleh masyarakat.

Selain itu, peneliti juga akan menggunakan instrumen pengukuran sistem evaluasi sebagai penilaian terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Padasuka. Peneliti akan mencoba menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Anwar Shah (2020) yaitu dengan *Alternative Service Delivery Framework* (ASDF). Oleh karena itu, maksud penulis dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan kebaruan penelitian ini dengan memahami indikasi masalah yang terdapat pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), seringkali terjadi ketidakpuasan pada pasien atas pelayanan yang diberikan oleh petugas faskes karena keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki, maka pasien-pasien yang berobat di faskes terhenti dan memilih untuk tidak melanjutkan pengobatan. Sehingga imun kesehatan pasien dapat terancam.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat sebagai pengguna layanan berharap bahwa petugas pelayanan kesehatan dapat bekerja secara efektif dan efisien. Artinya, penyedia jasa kesehatan diharapkan mampu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka secara berkesinambungan. Bagi penyedia jasa kesehatan, keharusan untuk menerapkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan bukanlah pekerjaan yang mudah. Hal ini dikarenakan hasil pelayanan kesehatan dapat secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga apabila terjadi sedikit saja kelalaian maka akan berdampak buruk bagi pasien yang secara langsung menurunkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) terdepan dalam memberikan pelayanan medis bagi pasien perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna layanannya sesuai dengan *Standard Operation Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan, baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Tahapan pelayanan kesehatan Puskesmas kepada masyarakat antara lain: perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu praktek. Dengan demikian Puskesmas dibentuk untuk memastikan bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, layak dan bermutu.

Sebagaimana dijelaskan dalam amanat Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1), adalah sebagai berikut: “*setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan*” dan pasal 34 ayat (3) “*Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak*”. Oleh karena itu, sangat penting untuk lembaga pemerintah di bidang kesehatan khususnya Puskesmas pada masing-

masing daerah memberikan pelayanan yang baik agar mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Kepuasan pengguna layanan kesehatan adalah perasaan senang dari seseorang terhadap aktivitas pelayanan yang diberikan, dengan harapan memberikan rasa kepuasan yang tinggi. (Dewi, 2016). Kepuasan pasien dapat timbul melalui pelayanan yang baik dari para petugas medis yang ada di fasilitas kesehatan. Apabila pelayanan kurang baik atau tidak memuaskan, maka pasien akan mengajukan keluhan atau komplain pada fasilitas kesehatan yang bersangkutan.

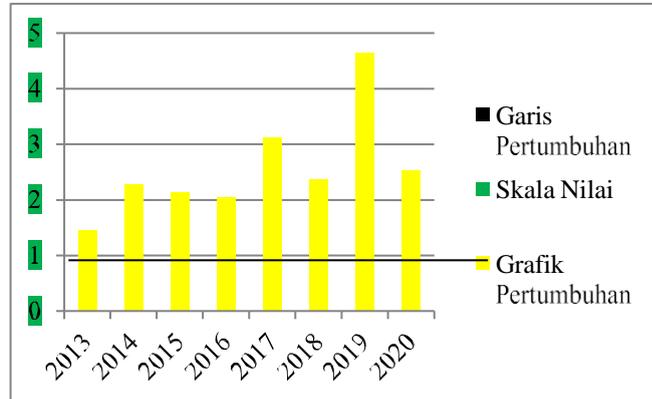
Menurut *Kotler* dan *Keller* dalam Sunarti (2017) mengatakan bahwa apabila kinerja pelayanan tidak memenuhi ekspektasi pengguna layanan, maka pengguna layanan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan sesuai dengan ekspektasi maka pengguna layanan akan merasa puas. Jika kinerja pelayanan melebihi ekspektasi maka pengguna layanan akan merasa sangat puas. Sedangkan menurut Warda dan Ratnam dalam Akbar dan Tegar (2017), petugas medis memegang kendali penuh atas sistem pelayanan.

Para petugas ini diharapkan cepat, sopan, dan efisien dalam bertugas membantu pasien guna mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Seperti menerapkan tata kelola administrasi di Puskesmas yang tepat mulai dari proses registrasi, pendaftaran, rawat inap, konsultasi serta kemudahan prosedur membayar biaya pengobatan. Maka dari itu, penerapan standar petugas menjadi prioritas yang penting untuk dikedepankan oleh Puskesmas.

Berdasarkan hasil observasi dan survey yang dilakukan oleh peneliti dengan para petugas UPT Puskesmas Padasuka, ditemukan beberapa indikasi masalah yang menjadi perhatian peneliti.

**GAMBAR 1.1.**

**Kunjungan Rawat Inap di Puskesmas Kota Bandung**



*Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandung (2021)*

Sepanjang tahun 2020, kunjungan pasien ke Puskesmas yang ada di Kota Bandung menurun menjadi 705.678 kunjungan apabila dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu sebanyak 1.094.666 kunjungan (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2021). Jika dilihat dari grafik diatas, kunjungan rawat inap terdapat pada tujuh (7) Puskesmas, diantaranya adalah UPT Puskesmas Garuda, Puter, Sukarasa, Padasuka, Ibrahim Adjie, Cipamokolan, dan Pagarsih. Kunjungan rawat inap paling tinggi diperoleh UPT Puskesmas Garuda sebanyak 2.257 kunjungan, dan terendah diperoleh UPT Puskesmas Padasuka, yakni sebanyak 173 kunjungan saja (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2021).

Berdasarkan hasil penelusuran elektronik yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa terdapat setidaknya 286 penilaian yang tercatat oleh *google review* berdasarkan pengalaman pasien yang berobat di poli umum Puskesmas Padasuka Kota Bandung. Hal ini mengindikasikan ketidakpuasan pengguna layanan (pasien) terhadap pelayanan di poli umum Puskesmas Padasuka Kota Bandung yang tidak sesuai standar, sehingga berimbas pada penurunan kunjungan. Puskesmas Padasuka memiliki ulasan keseluruhan sebanyak 2.9 bintang dari 5.0 yang merupakan penilaian paling tinggi (Google Review, 2022). Selain itu, peneliti juga membandingkan UPT Puskesmas dengan 7 Puskesmas tersebut, yang mana;

1. UPT Puskesmas Garuda memiliki penilaian sebanyak 3.4
2. UPT Puskesmas Puter sebanyak 4.0
3. UPT Puskesmas Sukarasa sebanyak 3.1

4. UPT Puskesmas Ibrahim Adjie sebanyak 3.1
5. UPT Puskesmas Cipamokolan sebanyak 3.8
6. UPT Puskesmas Pagarsih sebanyak 3.4.

Maka dari itu, dari hasil riset tersebut, peneliti teryakini untuk memilih UPT Puskesmas Padasuka sebagai objek penelitian karena dari data yang sudah ditelusuri sebelumnya menjelaskan bahwa dari 7 Puskesmas tersebut, UPT Puskesmas Padasuka memiliki jumlah kunjungan yang paling sedikit dan penilaian yang terendah.

Hal ini disebabkan karena banyak permasalahan dalam pelayanan poli umum yang diberikan oleh petugas Puskesmas Padasuka kepada pengguna layanan sehingga terjadi penurunan angka kunjungan ke Puskesmas Padasuka. Penilaian-penilaian tersebut peneliti himpun dari hasil review pasien yang dituangkan di dalam *google review* (2022). Berikut adalah kutipan hasil review tersebut:

1. **Ketidakramahan petugas** adalah penilaian diberikan oleh pasien Puskesmas Padasuka saat mengunjungi Poli Umum Puskesmas untuk bertanya-tanya mendapatkan informasi, tetapi *receptionist* menanggapi dengan emosi dengan alasan karena pasien bertanya terlalu banyak;
2. **Ketidakjelasan alur pelayanan.** Penilaian tersebut menjelaskan bahwa pasien dibuat bingung saat ingin melakukan vaksinasi dengan harus melewati proses yang berbeda-beda dan tidak dalam satu lingkup;
3. **Pelayanan melalui telepon sulit dijangkau.** Ketika menelpon pihak Puskesmas salurannya selalu tidak nyambung dan apabila diangkat, penerima telpon selalu berkata “sibuk”;
4. **Registrasi online tidak efektif.** Penilaian ini menunjukkan bahwa petugas bersikeras menuntut daftar *online* melalui telepon, nyatanya telpon tidak pernah diangkat, sehingga pasien yang sudah di Puskesmas dituntut untuk pulang kembali dan mencoba registrasi ulang;
5. **Pelayanan sangat rumit.** Contohnya adalah saat pasien mendatangi Puskesmas Padasuka dalam keadaan sakit dituntut untuk memiliki surat surat lengkap domisili dan lain-lain padahal pada Puskesmas lain hanya perlu menunjukkan KTP saja.

Berdasarkan indikasi masalah diatas, penelitian yang dilakukan oleh Anwar Shah (2020) mengatakan bahwa, untuk mengetahui penilaian terhadap suatu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan menggunakan *Alternative Service Delivery Framework (ASDF)* atau Kerangka Pemberian Layanan Alternatif yang dapat digunakan untuk menilai dan mengevaluasi berbagai jenis perawatan yang diberikan oleh petugas, seperti: klinik kesehatan primer dan departemen rawat jalan berbasis rumah sakit. Penilaian tersebut menilai 6 (enam) aspek kriteria yang terdiri dari: (1) Uji Kepentingan Umum, (2) Peran Ujian Pemerintah, (3) Uji Keselarasan Yurisdiksi, (4) Uji Kemitraan Eksternal, (5), Uji Prinsip Bisnis, dan (6) Uji Keterjangkauan. Dengan ini pasien dapat mengetahui secara langsung sistem pelayanan yang dilaksanakan petugas Puskesmas Padasuka sudah memenuhi standar atau belum.

Oleh karena itu, dari latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk mengetahui dan menganalisis indikator-indikator yang dapat menjadi penilaian peneliti atas kriteria dan sistem pelayanan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan dengan mengangkat topik mengenai **“Evaluasi Sistem Pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka Kota Bandung (Studi Kasus: Pelayanan Poli Umum)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian yang akan diulas dalam penelitian ini adalah:

*“Seberapa tinggi tingkat keberhasilan layanan poli umum di UPT Puskesmas Padasuka Kota Bandung yang ditinjau dari 6 aspek yaitu; kepentingan umum, peran pemerintah, keselarasan yurisdiksi, kemitraan eksternal, prinsip bisnis dan keterjangkauan.”*

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan seberapa tinggi tingkat keberhasilan layanan poli umum di UPT Puskesmas Padasuka Kota Bandung yang dinilai dengan menggunakan aspek Uji Kepentingan Umum, Uji Peran Pemerintah, Uji Keselarasan Yurisdiksi, Uji Kemitraan Eksternal, Uji Prinsip Bisnis, dan Uji Keterjangkauan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### 1.4.1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini menunjukkan seberapa tingginya tingkat keberhasilan layanan di UPT Puskesmas Padasuka dan apa yang menyebabkan penilaian evaluasi sistem pelayanan di UPT Puskesmas Padasuka cukup rendah. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Dinas Kesehatan Kota Bandung dan Kepala UPT Puskesmas Padasuka untuk meningkatkan sistem pelayanan puskesmas melalui *Alternative Service Delivery Framework* yang berguna untuk mengetahui dimana letak kekurangan dan kelebihan Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan poli umum, dan program pelayanan kesehatan lainnya serta menjadi bahan evaluasi yang dilakukan secara rutin untuk UPT Puskesmas di seluruh Kota Bandung kedepannya agar melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan kriteria dan SOP yang ditetapkan.

### 1.4.2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu memberikan sumbangsih pengetahuan bahwa penelitian terdahulu belum mengukur evaluasi sistem pelayanan dengan menggunakan teori dari Anwar Shah, sehingga diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan pengetahuan mengenai bagaimana kita dapat mengevaluasi pelayanan yang diberikan sektor publik menggunakan *Alternative Service Delivery Framework* (ASDF).

## **1.5. Sistematika Penulisan**

BAB I Pendahuluan

BAB II Kajian Pustaka

BAB III Metodologi Penelitian

BAB IV Gambaran Objek Penelitian

BAB V Hasil dan Pembahasan

BAB VI Kesimpulan dan Saran