

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan, maka hasil yang dicapai dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas pelayanan publik untuk variabel fasilitas kesehatan secara keseluruhan tertinggi berada pada kategori remaja puas 50,00% dan terendah pada kategori tidak puas 5,00%, untuk variabel tenaga kesehatan t dapat dilihat dari keseluruhannya tertinggi berada pada kategori puas 45,00% dan terendah pada kategori sangat puas 20,00%, untuk variabel remaja secara keseluruhan tertinggi berada pada kategori merasa puas 40,00% dan terendah pada kategori tidak puas 5,00%, untuk variabel jejaring dari keseluruhan remaja tertinggi berada pada kategori puas 45,00%, dan terendah pada kategori cukup puas 20,00% sedangkan untuk variabel manajemen kesehatan, maka dilihat dari keseluruhan penilaian remaja tertinggi berada pada kategori puas 45,00% dan terendah berada pada kategori merasa tidak puas 5,00%. Dari keseluruhan variabel program PKPR dapat dilihat pendapat remaja yang merasa berada pada kategori puas, tetapi perlu juga diperhatikan pendapat remaja yang merasa cukup puas dan tidak puas. Seperti terkait variabel fasilitas kesehatan masih kurangnya tempat duduk, ruang tunggu dan ruang konseling khusus untuk remaja. Terkait variabel tenaga kesehatan memiliki kualitas dan sikap yang

profesional dalam melayani, maka ras kepercayaan dan ketertarikan remaja dalam mengikuti program PKPR ini. terkait dengan variable remaja dan jejaring disini dapat ditingkatkan seperti meningkatkan sosialisai, buat kegiatan yang menarik agar remaja tertarik mengikuti program ini, dan meningkatkan kerjasama yang baik dengan semua wilayah kerjanya agar tidak menghambat proses pelayanan yang diberikan petugas. Sedangkan untuk variabel manajemen kesehatan ini perlu peningkatan perencanaan, pengawasan dan evaluasi yang dilakukan masih dengan laporan yang ada saja.

2. Faktor pendukung, meliputi kualitas pegawai yang memiliki keterampilan dan kualitas pegawai yang kompetensi dibidangnya, tersedianya fasilitas ruangan tempat pemeriksaan ber-ac, dan minat dan partisipasi remaja untuk mengikuti kegiatan tinggi. Sedangkan faktor penghambat meliputi: fasilitas kesehatan masih kurang lengkap seperti ruang konseling khusus untuk remaja dan kapasitas ruangan yang tidak memenuhi, dukungan dari masyarakat untuk program ini masih rendah, dan kurangnya kerjasama di beberapa wilayah kerja.

## **B. Saran**

Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Babakan sudah terlaksana dengan baik, namun ada beberapa hal yang harus di perhatikan dan perlu ditingkatkan antara lain:

1. Perlu ditingkatkan sosialisasi lebih baik lagi dan meluas terkait program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja ini karena masih ada sebagian remaja yang belum berminat sehingga yang belum mengikuti bisa tertarik.
2. Program ini diminati oleh remaja dan bermanfaat bagi remaja maka perlu ada tambahan pembiayaan terutama untuk pengadaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan ini.
3. Perlu penambahan tenaga kesehatan yang kompetensi di bidangnya dengan memberikan pelatihan pada tenaga yang ada.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anggraeny, Cindy. 2013. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Program Studi Administrasi Negara, Fisip Universitas Airlangga. Hal. 88. Diakses melalui <https://bit.ly/3feg5hQ> pada tanggal 11 November 2020 jam 08.00 Wita.
- Anonim. Keputusan MENPAN Nomer 63 Tahun 2014 tentang Asas-asas Pelayanan Publik.
- \_\_\_\_\_. Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pengertian Pelayanan Publik.
- \_\_\_\_\_. Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Avilla, Tamata. 2019. *Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) Di Puskesmas Dupak Surabaya*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga. Hal. 78-87. Diakses melalui <https://BIT.LY/36uO7ze> pada tanggal 16 November 2020 jam 14.20 Wita.
- Devila, Reva. 2018. *Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Hal.32-33. Diakses melalui <https://bit.ly/35ZXLG0> pada tanggal 24 November 2020 jam 14.00 Wita.
- Ferawati. 2018. *Implementasi Program Kampung KB dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Desa Jelarai Selor Kabupaten Bulungan*. Jurnal Fakultas Fekon Universitas Kaltara. Hal. 32-33. Diakses melalui <https://bit.ly/3fu5TIs> pada tanggal 24 November 2020 jam 14.00 Wita.
- Khotimah, Husnul. 2016. *Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) dalam Mendukung Ketahanan Pribadi Reamaja*. Jurnal Universitas Aisyiyah Yogyakarta. Diakses melalui <https://bit.ly/38q11JC> pada tanggal 07 November 2020 jam 17.00 Wita.



- Kemenkes. 2014. *Pedoman Standar Nasional Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kencana, Syafiie, Inu dan Welasafi. 2017. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kurniawati, Lia. 2020. *Analisis Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) di Puskesmas Kecamatan Simpang Teritip Bangka Barat*. Jurnal Ilmiah Dozen Globalindo Universitas Islam Al-Ihya Kuningan. Hal. 11-20. Diakses melalui <https://bit.ly/2HiJ6MS> pada tanggal 11 November 2020 jam 08.00 Wita.
- Kurniawan, F. 2018. *Bab III Metode Penelitian*. Diakses melalui <http://bit.ly/39Ea00J> pada tanggal 17 januari 2021 jam 14.00 Wita.
- Library. Binus. *Bab 2 Landasan Teori*. Diakses di <https://bit.ly/2UwfMit> pada tanggal 24 November 2020 jam 18.00.
- Mahendranaralaksana. *Bab III Metode Penelitian*. Diakses melalui <https://Bit.ly/36zxRJ> pada tanggal 3 Februari 2021 jam 16.00 Wita.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Pasalong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sofiyulloh. 2017. *Gambaran Implementasi Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja Di Dinas Kesehatan Kota Tangerang Tahun 2017*. Jurnal Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Hal. 21-28. Diakses melalui <https://bit.ly/2UHG8EJ> pada tanggal 11 November 2020 jam 11.00 Wita.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung : Alfabeta.



LAMPIRAN-LAMPIRAN



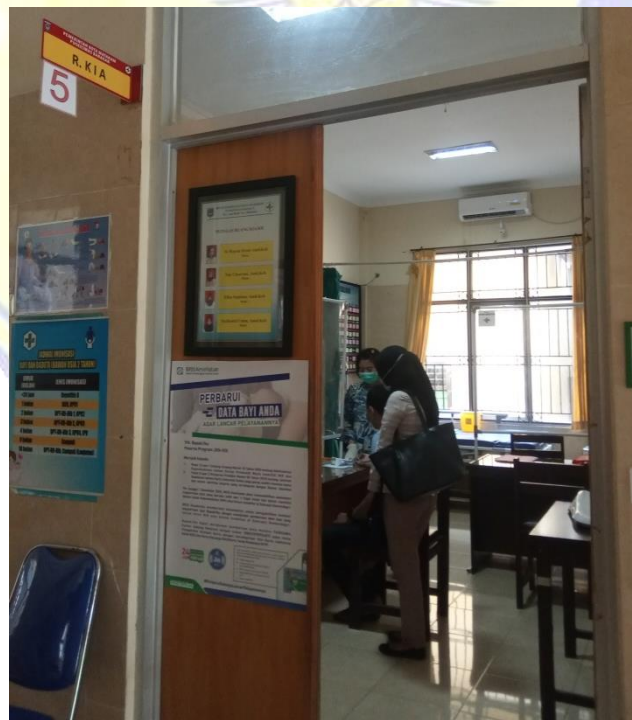
*Gambar 2. Gedung Puskesmas Babakan*



*Gambar 3. Wawancara Dengan Kepala Puskesmas Babakan*



*Gambar 4. Wawancara Dengan Petugas Program PKPR*



*Gambar 5. Ruang KIA*





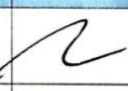

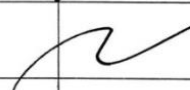
*Gambar 6. Ruang Konseling Terpadu*



*Gambar 7. Kegiatan Posyandu Remaja*

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**NAMA** : LUSIANA HERNAWATI  
**NIM** : 217110096  
**KONSENTRASI** : Administrasi Pembangunan  
**NAMA PEMBIMBING I** : Drs. H. Mustamin H. Idris, MS

| No. | Hari dan Tanggal |         | Materi Konsultasi          | Paraf Pembimbing   |
|-----|------------------|---------|----------------------------|--|
|     | Masuk            | Keluar  |                            |  |
| 1.  | 25/1-21          | 25/1-21 | Bab IV dan Bab V           |   |
| 2.  | 26/1-21          | 26/1-21 | Perbaiki Pembahasan Bab IV |   |
| 3.  | 27/1-21          | 27/1-21 | Uji Ujian Skripsi          |  |
| 4.  |                  |         |                            |  |
| 5.  |                  |         |                            |  |

Mataram, 14 Januari 2021

Mengetahui  
 Prodi Administrasi Publik

Dosen Pembimbing I

Ketua

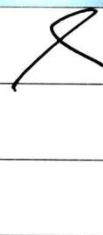



✓ **(Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP)**  
 NIDN.0822048901

**Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**  
 NIDN.0031126484

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**NAMA** : LUSIANA HERNAWATI  
**NIM** : 217110096  
**KONSENTRASI** : Administrasi Pembangunan  
**NAMA PEMBIMBING II** : Iwin Ardyawin, S.Sos., MA

| No. | Hari dan Tanggal |             | Materi Konsultasi | Paraf Pembimbing   |
|-----|------------------|-------------|-------------------|--|
|     | Masuk            | Keluar      |                   |  |
| 1.  | 22/21<br>01      | 22/21<br>01 | Ace               |  |
| 2.  |                  |             |                   |  |
| 3.  |                  |             |                   |  |
| 4.  |                  |             |                   |  |
| 5.  |                  |             |                   |  |

Mataram, 14 Januari 2021

Mengetahui

Prodi Administrasi Publik

Ketua



✓ **(Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP)**

NIDN.0822048901

Dosen Pembimbing II



**(Iwin Ardyawin, S.Sos.,MA)**

NIDN.0818059002



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram  
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Senin Tanggal Satu Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : LUSIANA HERNAWATI  
Nomor Mahasiswa : 217110096  
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : "Analisis Tentang Inovasi Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Babakan"

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

| No    | Nama Dosen Penguji                            | Jabatan            | Indeks Prestasi |
|-------|---|--------------------|-----------------|
| 1     | Drs.H.Mustamin.H.Idris,MS<br>NIDN. 0031126484 | Penguji Ketua      | 3,80            |
| 2     | Iwin Ardyawin.S.Sos,MA<br>NIDN. 0818059002    | Penguji Anggota 1, | 3,64            |
| 3     | Mardiah, S.Sos., M.Si<br>NIDN . 08117201      | Penguji Anggota 2, | 3,52            |
| TOTAL |   |                    |                 |

$$\text{IPK} : \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{10,96}{3} = 3,65$$

Mataram, 01 Februari 2021

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Ketua,

Drs. H. Mustamin H. Idris, MS  
NIDN: 0031126484

Penguji Anggota 1,

Iwin Ardyawin S. Sos, MA  
NIDN: 0818059002

Penguji Anggota 2,

Mardiah, S. Sos., M. Si  
NIDN. 08117201



Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : LUSIANA HERNAWATI  
Nomor Mahasiswa : 217110096  
Jurusan : Administrasi Pembangunan  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

| NO            | KOMPONEN                | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-------|-------|-------|------|
| 1             | Sistematika             | 2     | 4     | 8     |      |
| 2             | Latar Belakang / Alasan | 2     | 3,5   | 7     |      |
| 3             | Wawasan Pengetahuan     | 2     | 4     | 8     |      |
| 4             | Methodologi             | 3     | 3,5   | 10,5  |      |
| 5             | Penyajian Data          | 3     | 4     | 12    |      |
| 6             | Analisa Data            | 4     | 4     | 16    |      |
| 7             | Kesimpulan              | 2     | 3,5   | 7     |      |
| 8             | Konsistensi Bahasa      | 3     | 3,5   | 10,5  |      |
| 9             | Bahasa                  | 2     | 4     | 8     |      |
| 10            | Sikap                   | 2     | 4     | 8     |      |
| <b>JUMLAH</b> |                         | 25    |       | 95    |      |

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{95}{25} = 3,80$$

Mataram, 01 Februari 2021  
Penguji Ketua,



Drs. H. Mustamin, H. Idris, MS  
NIDN. 0031126484

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.


Nama : LUSIANA HERNAWATI  
 Nomor Mahasiswa : 217110096  
 Jurusan : Administrasi Pembangunan  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram

| NO            | KOMPONEN                | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-------|-------|-------|------|
| 1             | Sistematika             | 2     | 4     | 8     |      |
| 2             | Latar Belakang / Alasan | 2     | 3     | 6     |      |
| 3             | Wawasan Pengetahuan     | 2     | 4     | 8     |      |
| 4             | Methodologi             | 3     | 4     | 12    |      |
| 5             | Penyajian Data          | 3     | 4     | 12    |      |
| 6             | Analisa Data            | 4     | 3     | 12    |      |
| 7             | Kesimpulan              | 2     | 4     | 8     |      |
| 8             | Konsistensi Bahasa      | 3     | 3     | 9     |      |
| 9             | Bahasa                  | 2     | 4     | 8     |      |
| 10            | Sikap                   | 2     | 4     | 8     |      |
| <b>JUMLAH</b> |                         | 25    |       | 91    |      |

TOTAL BN  
 IPK :  $\frac{91}{25}$   
 TOTAL B

3.64

Mataram, 01 Februari 2021  
 Penguji Anggota I,

  
Iwin Ardyawati, S.Sos.MA  
 NIDN. 0818059002

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : LUSIANA HERNAWATI  
 Nomor Mahasiswa : 217110096  
 Jurusan : Administrasi Pembangunan  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram

| NO            | KOMPONEN                | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-------|-------|-------|------|
| 1             | Sistematika             | 2     | 4     | 8     |      |
| 2             | Latar Belakang / Alasan | 2     | 3     | 6     |      |
| 3             | Wawasan Pengetahuan     | 2     | 4     | 8     |      |
| 4             | Methodologi             | 3     | 4     | 12    |      |
| 5             | Penyajian Data          | 3     | 3     | 9     |      |
| 6             | Analisa Data            | 4     | 3     | 12    |      |
| 7             | Kesimpulan              | 2     | 4     | 8     |      |
| 8             | Konsistensi Bahasa      | 3     | 3     | 9     |      |
| 9             | Bahasa                  | 2     | 4     | 8     |      |
| 10            | Sikap                   | 2     | 4     | 8     |      |
| <b>JUMLAH</b> |                         | 25    |       | 88    |      |

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{88}{25} : 3,52$$

Mataram, 01 Februari 2021  
 Penguji Anggota II,



Mardiah, S.Sos., M.Si  
 NIDN : 08117201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 559/II.3.AU/F/XII/2020  
Lamp. : Proposal Skripsi

Mataram, 07 Jumadil Awal 1442 H  
22 Desember 2020 M

Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Kepada Yth : **Kepala BAKESBANGPOL Kota Mataram**

di –

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*


Ba'dasalam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin.

Dalam rangka meyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **LUSIANA HERNAWATI**
2. N I M : 217110096
3. Jurusan : Urusan Publik
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
6. Tema /Judul : **"Analisis Tentang Inovasi Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Babakan."**

7. Lokasi Penelitian : Puskesmas Babakan Kec. Sandubaya Kota Mataram  
Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dekan,  
  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.**  
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.





PEMERINTAH KOTA MATARAM  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
GEDUNG SELATAN LANTAI 3 KANTOR WALIKOTA  
JL. PEJANGGIK NO. 16 MATARAM 83121

**SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor : 070/001/BaliMatang/PA/XII/2020

TENTANG

**KEGIATAN PENELITIAN DI KOTA MATARAM**

- Dasar :
- Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram;
  - Peraturan Walikota Mataram Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Mataram;
  - Surat Permohonan Ijin Survei dan Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Mataram Fakultas FISIPOL Nomor : 552/III.3.AU/F/XII/2020 Tanggal 28 Desember 2020.
  - Rekomendasi Penelitian dari Kepala Bakesbangpol Kota Mataram Nomor : 070/001/Bks-Pol/1/2021 Tanggal 04 Januari 2021.

**MENGIJINKAN**

Kepada

Nama : **Lusiana Hernawati**

Fakultas : FISIPOL

Judul Penelitian : **"Analisis Tentang Inovasi Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Babakan."**

Lokasi : Puskesmas Babakan

Untuk : Melaksanakan Izin Survei dan Penelitian dari Tanggal 05 Januari 2021 s/d 05 Maret 2021.

Setelah Survei dan Penelitian Selesai, diharapkan Untuk Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar Laporan Hasil Penelitian dimaksud kepada Balitbang Kota Mataram.

Demikian surat izin ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 04 Januari 2021

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN KOTA MATARAM

H. LALU JOHARI, SE, ME  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19681204 200112 1 004

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- Walikota Mataram di Mataram;
- Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram di Mataram;
- Kepala Dinas Kesehatan Kota Mataram di Mataram;
- Kepala Puskesmas Babakan di Mataram;
- Yang Bersangkutan;