

PENTINGNYA MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN DISIPLIN KERJA PADA DINAS KESEHATAN KOTA BANDUNG

Fadjar Trisakti^{1*}, Alif Rahman Muljawan²,
Auliyatu Zahra³, & Dzikri Reza⁴

¹UIN Sunan Gunung Djati Bandung

²UIN Sunan Gunung Djati Bandung

³UIN Sunan Gunung Djati Bandung

⁴UIN Sunan Gunung Djati Bandung

*Korespondensi: fadjartrisakti@uinsgd.ac.id

(Diterima oleh Dewan Redaksi: xx-xx-xxxx)
(Dipublikasikan oleh Dewan Redaksi: xx-xx-xxxx)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini merupakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh disiplin kerja dari maklumat pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Terlebih di Dinas Kesehatan Kota Bandung tentu tiap waktu berhubungan dengan masyarakat yaitu pelayanan kesehatan sehingga diperlukan analisis bagaimana maklumat pelayanan publik itu berjalan dan sejalan dengan peningkatan disiplin kerja pegawai. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan Kota Bandung wajib melakukan standarisasi maklumat pelayanan publik. Sehingga tujuan penelitian ini adalah mengetahui maklumat pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan mengetahui disiplin kerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung serta mengetahui pelayanan publik yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Keywords: Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, Maklumat Pelayanan

Trisakti, et al.2024.Pentingnya Maklumat Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Disiplin Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Bandung

A. PENDAHULUAN

Setiap instansi pemerintah wajib terus berikhtiar memperkuat daya saing daerahnya dalam lanskap perekonomian yang berkembang cepat dan kian rumit untuk saat ini. Semua institusi bersendeng pada kecakapan dan efisiensi berbagai sumber daya, yang dapat diatur menjadi sumber daya keuangan, teknologi, dan manusia, untuk mencapai tujuan mereka. Sumber daya manusia saat ini menjadi faktor pembeda utama yang menentukan keberhasilan atau keruntuhan suatu organisasi (Marchington et al., 2016). Instrumen manajerial dalam perencanaan, pengelolaan, dan penggarapan adalah sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengorganisasian dan kebijakan (Hertati, 2019).

Sejak pandemi COVID-19 hadir, industri kesehatan berkembang cukup pesat di Indonesia. Dengan tingkat pertumbuhan sebesar 10,46%, industri kesehatan memimpin seluruh sektor lainnya (Purwanti 2022). Potensi di bidang kesehatan dimanfaatkan secara maksimal oleh banyak pengusaha (swasta) untuk menjadikannya suatu bisnis yang layak, sehingga menyebabkan bisnis di bidang kesehatan di Indonesia terus berkembang. Tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini terdapat beberapa perusahaan swasta yang bergerak di bidang

elayanan kesehatan, mengingat fenomena jumlah penduduk yang sangat besar di Kota Bandung dan tingkat kesejahteraan masyarakat yang cukup baik. Sayangnya, rumah sakit pemerintah dan turunannya mempunyai sumber daya yang relatif sedikit, sehingga menghambat pelayanan publik yang di mana bidang kesehatan harus bekerja secara cepat, terutama birokrasinya. Sehingga maklumat pelayanan publik harus diketahui alurnya dan keefektifannya

dalam disiplin kerja Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan salah satu organisasi kesehatan masyarakat. Dinas Kesehatan Kota Bandung bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan yang berkaitan dengan bidang kesehatan di wilayah Kota Bandung. Oleh karena upaya untuk mencapai tujuan tersebut melalui pembentukan kinerja yang optimal, maka diharapkan Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat terus menjadi pilihan masyarakat dengan terus meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kinerja adalah hasil pekerjaan pegawai yang didasarkan pada kualitas dan kuantitas sesuai dengan tugasnya (Mangkunegara, 2019). Masih terdapat beberapa dimensi kinerja yang perlu dianalisis sebagai bahas evaluasi dan kajian kedepannya.

Disiplin kerja merupakan elemen lain yang mempengaruhi kinerja selain budaya perusahaan (Kasmir, 2016). Disiplin kerja yang tinggi juga akan menghasilkan peningkatan kinerja (Wairooy, 2017). Temuan wawancara dengan kepala bagian umum dan kepegawaian di Dinas Kesehatan Kota Bandung menunjukkan bahwa maklumat pelayanan publik dan disiplin kerja menjadi akar penyebab permasalahan yang hadir dalam pelayanan publik.

Berdasarkan alasan yang diutarakan di atas, maka penelitian terdorong untuk mengkaji permasalahan apakah maklumat pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kerja pekerja baik secara tunggal maupun kolektif. Tujuannya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh maklumat pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Bandung..

B. KAJIAN PUSTAKA

Konsep Maklumat Pelayanan

Piagam pelayanan adalah salah satu alat yang kurang dikenal di sektor

pemerintahan kita untuk meningkatkan pelayanan publik secara lebih sukses dan efisien dengan penekanan pada disiplin kerja. Meskipun piagam layanan, demikian sebutannya, sudah dikenal di sejumlah negara industri maju, seperti AS, Prancis, Australia, dan Inggris, namun piagam tersebut belum begitu dikenal di negara-negara berkembang, seperti Indonesia. Meskipun ide ini diperkirakan memberikan dampak yang baik, namun masih terdapat banyak kekhawatiran mengenai konsep piagam layanan di beberapa negara, terutama terkait dengan kemanjurannya.

Sehubungan pengesahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pemerintah Indonesia, 2009) yang dilakukan DPR-RI pada bulan Juni 2009, yang meningkatkan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sejalan dengan definisi Pasal 1 Ayat 8 tentang pengumuman layanan sebagai " pernyataan tertulis yang memuat seluruh rincian kewajiban dan janji yang terkandung dalam standar pelayanan." Untuk itu, kami mengkaji iklan layanan masyarakat dan piagam layanan sebagai solusi cepat untuk meningkatkan disiplin kerja yang berfokus pada keterlibatan masyarakat. Sesuai Pemerintah Indonesia (2014), Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan melaksanakan Standar Pelayanan serta menetapkan Deklarasi Pelayanan, mempertimbangkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Konsep maklumat Sebenarnya istilah "pelayanan" mempunyai konotasi ganda. Pengumuman layanan, menurut Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD), adalah dokumen publik yang

mencakup berbagai rincian mendasar dalam menawarkan layanan, menegakkan standar yang diharapkan masyarakat dan masyarakat umum dari penyedia dan lembaga layanan, dan merumuskan keluhan dan rekomendasi. yang bermanfaat sama seperti layanan yang diberikan (OECD 2007: 15). Lane melanjutkan, pengumuman layanan merupakan upaya untuk lebih mempertanggungjawabkan penyediaan layanan dengan meningkatkan prosedur penerimaan, kinerja layanan, transparansi, dan kecepatan respons terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Singkatnya, pengumuman layanan bertujuan untuk mempertanyakan pemahaman konvensional mengenai layanan publik, yang menyatakan bahwa penerima layanan publik tidak berhak meminta layanan yang lebih baik daripada layanan yang diberikan pemerintah (Lane 2005: 17).

Perdana Menteri John Major melaksanakan keputusan menteri tersebut di Inggris pada tahun 1991 setelah diterapkan pada tahun 1990 di bawah pemerintahan Perdana Menteri Margaret Thatcher (Drewry 2005: 4; Kirkpatrick, Ackroyd, dan Walker 2005: 61). Tujuan utama pengumuman layanan adalah untuk memperoleh dukungan pemerintah terhadap privatisasi, penggunaan kontrak untuk menyediakan layanan, dan penyediaan barang dan jasa yang kompetitif yang masih terfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat umum (Drewry 2005: 4).

Konsep-konsep yang harus disertakan dalam pengumuman layanan sama pentingnya dengan tujuan penggunaannya. Banyak sejarawan sampai pada kesimpulan bahwa setiap pengumuman layanan harus mematuhi setidaknya enam aturan dasar. Pertama, dikembangkannya standar kinerja pelayanan dan evaluasi kinerja standar yang konkrit. Kedua, terdapat banyak

informasi yang tersedia mengenai layanan yang diberikan, termasuk penilaian kinerja spesifik yang diukur berdasarkan tolok ukur yang telah ditentukan. Ketiga, sosialisasi dilakukan kepada masyarakat umum dan masyarakat. Keempat, masyarakat umum diperlakukan dengan baik atau diuntungkan. Kelima, jika pemerintah gagal memenuhi janji layanannya, semua dampaknya—baik finansial maupun hukum—telah diantisipasi. Keenam, pelayanan harus diberikan dengan mempertimbangkan nilai uang (value for money), yang sering disebut ekonomis, efisien, dan efektif. (Humphrey 1998: 40–41; Minogue 2001: 31)

Menurut penelitian yang dilakukan Kuuttiniemi dan Virtanen pada tahun 1998, setidaknya setengah dari negara anggota OECD telah berupaya menerapkan proklamasi layanan dengan tujuan menawarkan layanan publik yang berkualitas tinggi, mudah diakses, dan berfokus pada komunitas (OECD 2005: 40). Setelah Inggris menerapkan pengumuman layanan untuk pertama kalinya, banyak negara lain—baik negara maju maupun berkembang—mengikutinya. Amerika Serikat, Kanada, Australia, Belgia, Perancis, Italia, Portugal, dan Belanda adalah beberapa negara maju yang telah mengadopsi pengumuman layanan. Menurut Lane 2005: 17 dan Drewry 2005: 3, negara-negara berkembang yang telah menerapkan proklamasi layanan termasuk Afrika Selatan, Namibia, Kosta Rika, Samoa, Argentina, India, Malaysia, Brunei Darussalam, dan Jamaika.

Sementara beberapa negara sudah banyak menerapkan deklarasi layanan tersebut. Namun, pengumuman layanan ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan yang ada di negara yang bersangkutan, baik dari segi isi maupun tujuannya. Meskipun peningkatan kinerja pelayanan publik merupakan tujuan utama di banyak negara, organisasi donor dan lembaga keuangan internasional juga

mendorong atau menekan negara-negara lain untuk menegakkan keputusan pelayanan (Drewry 2005:3).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik mengacu pada penyediaan barang, jasa, dan dukungan administratif oleh penyedia layanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan mendasar seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan hak-hak sipilnya (Kurniawan, 2005:4). (Puspitosari, 2011) menegaskan bahwa Negara diciptakan untuk memberikan keuntungan (kesejahteraan sosial) kepada penduduknya, termasuk keamanan, kesehatan, pendidikan, hukum dan keadilan, serta infrastruktur. Pemerintah kemudian mengambil kebijakan yang sejalan dengan kepentingan warga negara secara keseluruhan. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik masih terkendala oleh keadaan yang tidak sejalan dengan tuntutan dan perkembangan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, bernegara, dan bernegara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat dibuat dengan mempertimbangkan sejarah tersebut (Pemerintah Indonesia, 2009).

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pemerintah Indonesia, 2009), pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau jasa sesuai dengan persyaratan hukum. Oleh karena itu, karena pelayanan publik diwajibkan oleh undang-undang dan merupakan hak yang dijamin bagi seluruh warga negara, maka pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai upaya sengaja penyelenggara negara untuk menyediakan barang dan/atau jasa kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhannya.

Penyedia layanan harus berpegang pada pedoman berikut sesuai dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun

2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Pemerintah Indonesia, 2003):

1) Kesederhanaan, atau kemampuan memahami dan menerapkan protokol pelayanan publik yang tidak sulit. 2) Kejelasan, meliputi kejelasan mengenai hal-hal sebagai berikut: a) persyaratan administratif dan teknis pelayanan publik; b) satuan kerja dan pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan menangani permasalahan atau perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. 3) Kepastian waktu, atau kemampuan menyelesaikan pelaksanaan pelayanan publik dalam jangka waktu yang ditentukan. 4) Akurasi: penerimaan produk pelayanan publik secara tepat, tepat, dan sah. 5) Keamanan, khususnya kepastian hukum dan rasa aman yang ditawarkan oleh tata cara dan barang pelayanan publik. 6) Akuntabilitas, khususnya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertugas memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan atau permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. 7) Kelengkapan prasarana dan sarana, termasuk ketersediaan peralatan, ruang kerja, dan bentuk pendukung lainnya yang memadai, seperti penyelenggara telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika). 8) Aksesibilitas, meliputi lokasi dan kemudahan akses serta memadainya fasilitas dan layanan yang terbuka untuk umum dan kompatibel dengan teknologi telematika. 9) Disiplin, sopan santun, dan kasih sayang: penyedia layanan harus bersikap baik, sopan, dan tulus dalam memberikan layanannya. 10) Kenyamanan: Pelayanan lingkungan harus terorganisir dengan baik, menawarkan

ruang tunggu yang ramah, bersih, dan menyenangkan serta lingkungan yang indah dan sehat. Mereka juga perlu dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung operasionalnya, seperti tempat parkir, toilet, rumah ibadah, dan lain-lain.

Disiplin Kerja

Disiplin pada umumnya menunjukkan sikap atau sikap hormat terhadap peraturan yang berlaku dalam diri pegawai. Ketaatan dalam menetapkan aturan dan menghormati kesepakatan yang dicapai di antara rekan kerja merupakan bagian dari disiplin. Hukuman yang harus dijatuhkan kepada mereka yang melanggar berkaitan erat dengan disiplin. Peraturan dan ketetapan diperlukan dalam setiap aspek kehidupan, di mana pun kita berada, untuk mengontrol dan membatasi setiap perilaku. Jika tidak ada komitmen dan tidak ada konsekuensi bagi pelanggarnya, maka pembatasan ini tidak ada gunanya. Selain itu, kita juga perlu memastikan bahwa peraturan tersebut adil bagi seluruh pimpinan dan karyawan, dan harus mudah dipahami. Karyawan yang disiplin dalam manajemen sumber daya manusia menolak gagasan bahwa manusia bisa salah dan tidak sempurna. Rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan tercermin dari tingkat kedisiplinannya. Hal ini mendorong tercapainya tujuan organisasi dan gairah terhadap pekerjaan seseorang. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan disiplin sebagai mentaati peraturan dan menaatinya.

Disiplin ini merupakan tugas manajerial untuk melaksanakan kebijakan atau pedoman organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya (Handoko 2011: 209). Edy Sutrisno (2017:94) menegaskan bahwa suatu organisasi atau bisnis yang baik hendaknya berupaya mengembangkan peraturan atau regulasi yang menjadi persyaratan yang harus dipatuhi oleh

seluruh karyawan.

Mematuhi peraturan waktu merupakan salah satu aspek disiplin kerja. Berdasarkan kepatuhan terhadap kebijakan organisasi mengenai kehadiran, jam kerja, jam pulang, dan waktu istirahat. Tiba di kantor tepat waktu tidak akan mengganggu prosedur pemberian pelayanan. 2) Aspek mengikuti kebijakan perusahaan, mencakup bagaimana anggota staf berperilaku ketika memberikan layanan dan bagaimana mereka berpakaian sesuai dengan kebijakan organisasi. 3) Patuhi kode etik di tempat kerja. Ditunjukkan dengan bekerja sesuai dengan kedudukan, kewajiban, dan tugasnya, serta berinteraksi dengan unit kerja lain (Engkus,E,2017).. 4) Mematuhi pedoman organisasi lainnya. Karyawan sadar akan hak dan tanggung jawabnya dalam perusahaan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai suatu metodologi penelitiannya, yang berarti bahwa bahan tertulis menjelaskan dan mencirikan subjek yang diteliti secara menyeluruh. Sesuai keyakinan yang diungkapkan Ali & Yusof (2011) dalam (Azham, 2011), "Setiap penyelidikan yang tidak menggunakan berupa prosedur statistik disebut "kualitatif" saat ini, seolah-olah ini merupakan label kualitas itu sendiri." Melalui penggunaan metodologi kualitatif, peneliti dapat memahami suatu fenomena secara utuh. Dengan metode ini, peneliti dapat menyelidiki berbagai faktor sosial, budaya, dan kontekstual yang belum tentu dapat diukur melalui statistik atau angka. Dinas Kesehatan Kota Bandung dijadikan sebagai tempat penelitian ketika dilakukan pada Bulan September 2023

Teknik observasi langsung dan studi literatur digunakan sebagai alat pengumpulan data (wawancara). Langkah-langkah yang dilakukan

dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memilih topik permasalahan;
- 2) Mencari informasi dan data yang relevan;
- 3) Membaca dan menganalisis setiap referensi yang berada;
- 4) Melakukan observasi lapangan melalui wawancara; dan
- 5) Menganalisis informasi dan mengambil kesimpulan berdasarkan informasi dan fakta yang akurat. Salah satu teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, yang melibatkan pengumpulan semua data yang dapat diperoleh dan kemudian menyaringnya untuk menentukan subjek utama yang akan dibahas dalam penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis informasi mengenai pelayanan publik terhadap peningkatan disiplin kerja di Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan suatu langkah yang penting dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas lembaga pemerintahan. Kepuasan dan Motivasi Karyawan Informasi Pelayanan Publik: Motivasi dan kinerja pegawai dapat ditingkatkan jika mereka memiliki akses yang mudah terhadap informasi tentang layanan publik dan memahami bagaimana pekerjaan mereka berkontribusi terhadap tujuan pemberian layanan kesehatan. Karyawan dengan disiplin kerja yang kuat cenderung merasa lebih bertanggung jawab dan mengendalikan tugasnya. Hasilnya, motivasi dan kepuasan kerja mungkin meningkat. Strategi Berbasis Masyarakat: Iklan Layanan Masyarakat Pegawai dapat menerapkan strategi yang fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan memiliki kesadaran yang kuat akan harapan dan kebutuhan masyarakat. Disiplin Kerja dalam Pemberian pelayanan yang konsisten sesuai dengan standar yang ditetapkan dapat dijamin dengan memiliki disiplin kerja yang kuat. Berikut adalah hasil dan pembahasan yang mungkin muncul dalam analisis tersebut:

a. Maklumat Pelayanan Publik

Dalam dimensi maklumat terdapat beberapa dimensi yang harus dipenuhi oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung, dimensi tersebut meliputi: 1) Kinerja standar pelayanan dan evaluasi kinerja konkret standar yang telah disusun. 2) Tersedia informasi yang jelas tentang pelayanan yang harus diberikan, termasuk evaluasi kinerja konkret terhadap standar telah ditentukan. 3) Sosialisasi dilakukan dengan masyarakat/publik. 4) Adanya perlakuan yang baik atau bermanfaat baik bagi publik. 5) Semua konsekuensi telah diantisipasi, baik secara hukum maupun finansial, jika pemerintah terdapat tidak memberikan layanan yang dijanjikan. 6) Pelayanan harus dapat diberikan sesuai dari prinsip value for money atau ekonomis, efisien, dan efektif.

Salah satu bentuk kerja nyata yaitu mendapatkan pelayanan publik terbaik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB). Penghargaan tersebut diberikan kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung sehingga tentunya berangkat dari maklumat pelayanan yang dibentuk akan membuat kinerja pegawai menjadi lebih prima dan lebih baik, kemudian sosialisasi masyarakat/publik dijalankan dengan baik seperti saat pandemi COVID-19 yang mana masyarakat semakin aware tentang pentingnya vaksin dan isolasi mandiri serta mengurangi mobilitas dan kontak langsung dengan orang lain.

Maklumat pelayanan yang dimiliki Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah berstandar kinerja pelayanan yang konkret dan rutin menjalani evaluasi. Program pelayanan yang konkret yang mana tiap pegawai memiliki target pelayanan yang harus tercapai untuk melayani publik, termasuk nantinya dievaluasi apakah ada aduan negatif dari masyarakat atau justru mendapat apresiasi dari masyarakat. Sementara informasi yang jelas tentang pelayanan

yang diberikan oleh Dinas Kesehatan sudah mengimbuai puskesmas, rumah sakit pemerintah, kantor Dinas Kesehatan, termasuk rumah sakit swasta untuk memasang informasi pelayanan yang tersedia dan bagaimana alurnya serta persyaratannya di tempat pelayanan informasi atau tempat yang paling mudah dilihat oleh masyarakat yang kemudian tetap dievaluasi apakah efektif atau tidak serta masukan-masukan dari masyarakat. Dalam maklumat pelayanan publik, Dinas Kesehatan Kota Bandung berkomitmen untuk memperlakukan masyarakat dengan baik dan melakukan hal yang terbaik bagi publik tanpa memandang latar belakang, gender, usia, suku, ras, dan lainnya. Pelayanan yang diberikan dengan prinsip value for money itu bagaimana sudut pandang masyarakat, Dinas Kesehatan Kota Bandung selalu menjalankan prosedur biaya sesuai arahan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan hukum yang berlaku, sehingga biaya pelayanan kesehatan yang diberikan sudah melalui kajian oleh Kementerian Kesehatan dan pembahasan di parlemen (DPR-RI) dan mendapat subsidi dari pemerintah, sehingga pelayanan di Dinas Kesehatan sudah ekonomis, efisien, dan efektif, serta paling murah dibandingkan dengan layanan kesehatan oleh pihak swasta.

Dari hasil yang dianalisis bahwa maklumat pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang sesuai dengan enam dimensi tersebut sudah dijalankan dan terprogram dengan baik, dilihat dari enam dimensi yang diteliti bahwa keseluruhannya dijalankan dan diprogram sesuai dari ketentuan yang diatur di undang-undang yang berlaku dan menjalankannya dengan sebaik mungkin.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan disiplin kerja di Dinas Kesehatan Kota Bandung sangat tergantung terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil analisis awal dapat

mencakup penilaian tentang sejauh mana maklumat pelayanan publik dijalankan kepada masyarakat telah memadai. Terdapat beberapa dimensi yang digunakan, yaitu 1) Kesederhanaan. 2) Kejelasan. 3) Waktu yang pasti. 4) Akurat. 5) Keamanan. 6) Tanggung jawab. 7) Kelengkapan dari sarana dan prasarana. 8) Kemudahan akses. 9) Kedisiplinan. 10) Kenyamanan.

Dimensi kesederhanaan yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung tetap mengacu pada aturan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, sehingga Dinas Kesehatan Kota Bandung yakin bahwa alur dalam tiap-tiap layanan telah dibuat sederhana dan semudah mungkin, tinggal masyarakat yang menjalankannya, apabila masih terasa rumit atau hal yang tidak mengerti bisa menghubungi Dinas Kesehatan Kota Bandung melalui media sosial karena media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung aktif untuk selalu menerima masukan, pertanyaan, dan saran terkait pelayanan publik. Dimensi kejelasan, setiap pelayanan baik terkait layanan kesehatan ataupun layanan umum non-kesehatan sudah tertera jelas dalam maklumat atau alur pelayanan yang berada di tiap puskesmas, rumah sakit pemerintah, dan Dinas Kesehatan Kota Bandung, jelas dalam biaya, jelas dalam persyaratan administrasi, jelas dalam waktu pelayanan yang diberikan. Dimensi kepastian waktu, Dinas Kesehatan Kota Bandung berkomitmen agar selalu tepat waktu dan pasti waktu dalam memberikan pelayanan publik, kepastian waktu ini mencakup layanan kesehatan dan layanan non-kesehatan seperti permohonan penelitian yang diberikan estimasi waktu. Dimensi akurasi, maklumat pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bandung memegang dimensi akurasi, akurasi waktu, diagnosis, dan biaya, karena pelayanan yang diberikan oleh sumber daya yang handal memungkinkan akurasi dapat diraih oleh Dinas Kesehatan Kota

Bandung walaupun mungkin tidak 100% akurat, tetapi setidaknya mendekati. Dimensi kemanan, Dinas Kesehatan Kota Bandung berkomitmen agar selalu memberikan rasa aman kepada publik, terutama rekam medis yang akan selalu disimpan aman dan terjaga kerahasiannya, karena yang berhak tahu selain dokter/perawat yang bersangkutan juga pasien dan keluarganya. Dimensi tanggung jawab, dalam setiap layanan yang diberikan kepada masyarakat, Dinas Kesehatan Kota Bandung berkomitmen dalam maklumat pelayanan publik selalu bertanggung jawab apabila terjadi hal-hal yang diluar perkiraan atau yang tidak diinginkan atau yang tidak seharusnya terjadi, termasuk bertanggung jawab atas layanan buruk yang mungkin terjadi dan Dinas Kesehatan Kota Bandung akan selalu mengevaluasi dan meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan. Kelengkapan sarana dan prasarana, layanan kesehatan di Kota Bandung sudah lengkap dan baik dari sarana dan prasarana, puskesmas-puskesmas di Kota Bandung hampir seluruhnya memiliki poli mata dan konseling yang mana berharap ke depannya seluruh puskesmas memiliki kelengkapan poli agar tidak menumpuk di rumah sakit, puskesmas di Kota Bandung juga hampir seluruhnya sudah direnovasi sesuai dengan kebutuhan dan menerapkan kenyamanan pasien dan disabilitas dan sisanya puskesmas sedang dalam tahap renovasi. Rumah sakit pemerintah juga sudah lengkap baik dari alat, dokter, juga kemudahan untuk pasien dan disabilitas, sehingga Kota Bandung pelayanan kesehatan sudah lengkap, tidak perlu dirujuk ke rumah sakit yang berada di luar Kota Bandung atau tidak perlu dirujuk ke rumah sakit di Jakarta. Dimensi kemudahan akses, dalam mewujudkan good governance seluruh kegiatan, maklumat pelayanan, rencana kerja, laporan kinerja, dan hal lain yang menyangkut akuntabilitas dan transparansi termasuk progres

permohonan penelitian dapat diakses di website Dinas Kesehatan Kota Bandung atau dapat bertanya melalui media sosial atau mendatangi kantor Dinas Kesehatan Kota Bandung. Dimensi kedisiplinan, Dinas Kesehatan Kota Bandung berkomitmen agar pegawai ASN di lingkungan dapat disiplin dengan menerapkan kinerja berbasis target, rutin apel pagi, hingga presensi menggunakan sidik jari dan laporan kegiatan berupa photo dan narasi apabila terdapat pegawai yang memang ditugaskan untuk mengunjungi puskesmas dan rumah sakit pemerintah untuk mengontrol dan melihat kedisiplinan pegawai, tentu apabila terdapat yang tidak disiplin dapat diberikan yaitu sebuah hukuman sesuai dengan hukum/aturan yang ada. Dimensi kenyamanan, diharapkan publik dapat puas dan nyaman dari pelayanan yang diberikan, dengan hadirnya sumber daya yang profesional dan handal, serta kelengkapan sarana dan prasana, Dinas Kesehatan Kota Bandung juga rutin melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kekurangan dan ketidakpuasan, serta kepuasan masyarakat ada dalam aspek yang mana, kemudian menjadi bahan evaluasi dan kekurangan atau ketidakpuasan akan dibenahi dan titik kepuasan masyarakat akan terus ditingkatkan.

Didapatkan dengan mengambil dimensi yang diatur oleh keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan hasil yang didapatkan. Bahwa di Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam menjalankan pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat telah dilakukan dengan baik. Walaupun belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, karena dalam pelayanan publik ini memerlukan sinergitas antar-stakeholder dan

masyarakat itu sendiri. Sehingga jika dikatakan kesulitan, kesulitan tersebut datang dari pelayanan sehari-hari di mana tingkah laku dan sikap masyarakat yang berbeda-beda harus dihadapi serta kurangnya sumber daya manusia, di mana masyarakat yang dihadapi pun tidak dihitung dengan jari, tetapi sangat banyak yang harus dihadapi.

c. Disiplin Kerja

Disiplin kerja inilah yang menentukan apakah dengan adanya maklumat pelayanan publik ini berhasil meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung, ataukah tidak berpengaruh. Dari dimensi yang digunakan, didapatkan hasil bahwa: 1) Dimensi taat aturan waktu. 2) Dimensi taat terhadap aturan organisasi. 3) Taat aturan perilaku dalam pekerjaan. 4) Taat terhadap aturan lainnya dalam organisasi.

Dimensi taat aturan waktu tentu memiliki pengaruh terhadap pelayanan yang diberikan, jika tidak taat waktu, maka dipastikan pelayanan publik akan terganggu dan terhambat, tentu taat aturan termasuk dalam kedisiplinan yang mana ASN di Kota Bandung tidak boleh terlambat dan harus disiplin dan menghargai waktu. Dimensi taat terhadap aturan organisasi, ASN khususnya di Dinas Kesehatan Kota Bandung harus taat terhadap aturan organisasi yang ada, apabila tidak taat maka akan ada sanksi yang harus diterima karena ASN yang tidak taat terhadap aturan organisasi adalah tidak memiliki integritas yang tidak menunjukkan nilai-nilai ASN. Dimensi taat aturan perilaku dalam pekerjaan, seluruh perilaku dalam pekerjaan ASN telah diatur dalam hukum yang berlaku yang ditentukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi bahwa ASN harus taat aturan berperilaku dan menjaga netralitas, terlebih menjelang pemilu, Dinas Kesehatan Kota Bandung berkomitmen agar selalu mengingatkan

nilai-nilai taat aturan perilaku agar
tidak

mendapat teguran. Dimensi taat terhadap aturan lainnya dalam organisasi, seluruh pegawai atau ASN di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Bandung harus taat terhadap atasan, undang-undang, dan hal lainnya, tidak diperkenankan membuat aturan sendiri atau berlaku sewenang-wenangnya, oleh karena itu tugas Dinas Kesehatan Kota Bandung selalu mengingatkan agar pegawai tidak tersandung kasus yang berakibat pemberian teguran, sanksi, bahkan pencopotan.

Jawaban tersebut didapatkan dari hasil penelitian oleh pejabat Dinas Kesehatan Kota Bandung serta bukti-bukti pendukung, dan aturan-aturan yang berlaku bagi pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung yang mana itupun tercantum dalam maklumat pelayanan publik. Sehingga dari hasil analisis tersebut didapatkan hasil bahwa disiplin kerja berbanding lurus dengan maklumat pelayanan publik yang ada, artinya maklumat pelayanan publik berpengaruh secara tunggal ataupun koleksi dan yang pasti kepada masyarakat itu sendiri.

Setelah hasil analisis didapatkan, langkah selanjutnya adalah menyusun rekomendasi dan pembahasan tentang bagaimana pelayanan publik dapat ditingkatkan untuk meningkatkan disiplin kerja di Dinas Kesehatan Kota Bandung:

- i. Revisi Kebijakan dan Prosedur Maklumat Pelayanan Publik. Kebijakan dan prosedur yang tidak jelas atau tidak relevan harus direvisi. Kebijakan harus mendukung disiplin kerja dan memudahkan pelaksanaan tugas.
- ii. Perbaiki Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil analisis evaluasi pelayanan publik, perbaikan dapat dilakukan dengan mengevaluasi proses pelayanan dan mengidentifikasi titik-titik lemah yang perlu diperbaiki. Ini bisa mencakup pelatihan staf,

penggunaan teknologi, dan perubahan kebijakan.

- iii. Peningkatan Disiplin Kerja. Dikarenakan tidak sepenuhnya disiplin kerja dapat terlaksana dengan baik, sehingga diperlukan bagaimana cara pegawai di Dinas Kesehatan Kota Bandung semakin disiplin dan menutup celah-celah kecil agar tidak ada laporan buruk kinerja pegawai, sebagaimana yang kita tahu bahwa disiplin kerja pegawai akan selalu menjadi sorotan masyarakat dan masyarakat akan menilai instansi dari bagaimana kedisiplinan instansi tersebut, sehingga disiplin kerja menjadi citra utama yang harus dibentuk sepositif mungkin dan sebaik mungkin dan pejabat terkait dapat lebih mengawasi lagi pegawai-pegawainya agar disiplin kerja yang terdapat dalam aturan yang berlaku dan maklumat pelayanan publik dapat dilaksanakan sebaik dan setaat mungkin.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari analisis maklumat pelayanan publik terhadap peningkatan disiplin kerja Dinas Kesehatan Kota Bandung bisa dilihat dari Pengaruh Positif Pelayanan publik yang baik memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan disiplin kerja di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Pelayanan yang efisien dan efektif mendorong para pegawai untuk bekerja lebih baik dan lebih disiplin dalam menjalankan tugas mereka. Transparansi dan Akuntabilitas Adanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik dapat memberikan insentif bagi pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk mematuhi aturan dan tata kelola yang ada. Hal ini meningkatkan disiplin kerja mereka. Pendidikan dan Pelatihan, Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, pelatihan dan pengembangan karyawan juga dapat meningkatkan disiplin kerja. Pegawai yang terlatih cenderung lebih disiplin dalam melaksanakan tugas mereka. Kerjasama Antar Unit, kerjasama yang baik antara

unit-unit dalam Dinas Kesehatan Kota Bandung juga berperan dalam meningkatkan disiplin kerja.

Koordinasi yang efektif meminimalkan potensi pelanggaran disiplin. Pengawasan dan Evaluasi Pengawasan yang ketat dan evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai dapat meningkatkan disiplin kerja. Pegawai yang tahu bahwa kinerjanya dinilai secara objektif lebih cenderung mematuhi aturan. Partisipasi Pegawai Melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik juga dapat meningkatkan disiplin kerja. Dinas Kesehatan Kota Bandung merasa memiliki peran dalam perbaikan sistem dan lebih cenderung menjaga disiplin kerja. Pentingnya komunikasi, komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan juga merupakan

faktor penting. Pimpinan yang memberikan arahan yang jelas dan mendengarkan masukan dari bawahan dapat memotivasi mereka untuk lebih disiplin.

Dalam kesimpulan, pelayanan publik yang baik dapat berkontribusi positif terhadap peningkatan disiplin kerja di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Namun, perlu diperhatikan bahwa faktor-faktor lain seperti motivasi individu, budaya kerja, dan peraturan internal juga memainkan peran penting dalam mencapai disiplin kerja yang tinggi. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan disiplin kerja sebaiknya mencakup sejumlah strategi dan aspek yang berbeda.

Saran untuk penelitian analisis lebih lanjut mengenai iklan layanan masyarakat terhadap peningkatan disiplin kerja pada Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat melibatkan berbagai aspek yang relevan. Berikut beberapa saran yang mungkin berguna: Kaitannya dengan Indikator Kinerja: Penelitian dapat fokus pada pengukuran hubungan antara pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan indikator kinerja pegawai, seperti kehadiran, ketepatan waktu dan produktivitas. Penelitian ini dapat mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan publik terhadap disiplin kerja. Melalui survei dan Studi Wawancara: Melakukan survei terhadap pegawai Dinas

Kesehatan Kota Bandung dan wawancara mendalam untuk memahami persepsi mereka mengenai pelayanan publik yang mereka terima dan dampaknya terhadap disiplin kerja. Hal ini dapat membantu dalam memperoleh wawasan yang lebih mendalam. Dan kaitkan juga dengan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Putu Sri Widnyani, I. 2017. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik How to cite (in APA style). *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 93-102.
<https://doi.org/10.22225/sintesa.8.2.106.093-102>
- Bagus, O. ;, Handika, N., Rostyaningsih, D. D., & Si, M. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). Retrieved from www.fisip.undip.ac.id
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (n.d.). *KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA* (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia).
- Bodroastuti, T., Riszaeni, R., & Suhaji, S. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Aset*, 20(2), 129-140.
- Dadang Suparman, R. H., Pdi, S., & Sukabumi, P. 2020. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DESA BANTARSARI KABUPATEN SUKABUMI. In *Jurnal Mahasiswa Manajemen* (Vol. 1). Retrieved from <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/issue/view/23>
- Engkus, E. 2017. Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.
- Kristian, I. (2022). Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 23- 37.
- Kristian, I. (2022). Sustainable Development and Public Policy Revitalization. *The*

International Journal of Education Management and Sociology, 1(2), 41-50.

Mardiyah, I., & Daimul Abror, M. 2017. Pengaruh Penerapan Adopsi Model Citizen's Charter Terhadap Profesionalisme Kerja Aparat dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7, 80. Retrieved from <http://ojs.unm.ac.id/index.php/iap/index>

Penelitian, J. I., Ni, O., Riani, K., Ahli, W. I., Bpsdm, M., & Bali, P. 2021. STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. 1(11). Retrieved from <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>

Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Perimbangan, D., Departemen, K., Ri, K., & Wibisono, G. J. (n.d.). SERVICE CHARTERS (MAKLUMAT PELAYANAN) SEBAGAI SUATU INSTRUMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH Suryo Guritno Service Charter as An Instrument for Improving Public Services.

Subagyo, A., Ip, S., Kristian, I., Ip, S., & Kom, S. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Aksara Global Akademia.

Trisakti, F., Rahman Muljawan, A., Muthmainah, A., Wahdiani, D., & Sunan Gunung Djati Bandung, U. (2023). PENTINGNYA ETIKA DAN AKUNTABILITAS DI INDONESIA. In *Jurnal Ilmu Sosial* (Vol. 21). Retrieved from <http://jurnaldialektika.com>

Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik