



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 375-387

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Puskesmas Sidodadi melalui PEKPPP

Holidya^{1✉}, Singgih Manggalau²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: 22041010057@student.upnjatim.ac.id^{1✉}

Abstrak

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik diciptakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Yang di Implementasikan pada Tahun 2022 Nomor 29 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan pemantauan yang berbasis online (PEKPPP). Dengan adanya pemantauan berbasis online ini nantinya akan mempermudah dalam pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam waktu tertentu untuk memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Sidodadi di Kabupaten Sidoarjo. Mulai dari tahun 2022 hingga tahun 2024, guna mengidentifikasi tingkat kualitas layanan, kendala yang dihadapi, dan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif, yaitu teknik observasi dan analisis dokumen. Penelitian ini berfokus pada aspek-aspek utama pelayanan, termasuk aksesibilitas, efisiensi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Sidodadi belum sepenuhnya mencapai beberapa indikator keberhasilan dikarenakan terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang kurang memadai, dan proses administratif yang lambat. Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan langkah-langkah strategis seperti peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, modernisasi fasilitas, dan implementasi sistem digitalisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan, khususnya pada tingkat Puskesmas.

Kata Kunci: *Evaluasi Pelayanan Publik, Puskesmas Sidodadi, Kualitas Layanan, Kesehatan Masyarakat*

Abstract

The Public Service Performance Evaluation was created by the Minister of State Apparatus Empowerment (Menpan) which was implemented in 2022 Number 29 concerning Monitoring and Evaluation of the Performance of the Implementation of Public Services with online-based monitoring (PEKPPP). With this online-based monitoring, it will later make it easier to systematically measure a work unit in a certain time to obtain materials for the preparation of recommendations in service improvement. This study aims to evaluate the implementation of public services at the Sidodadi Health Center in Sidoarjo Regency. Starting from 2022 to 2024, in order to identify the level of service quality, obstacles faced, and necessary improvement steps. The evaluation was carried out using a qualitative-descriptive approach, namely observation techniques and document analysis. This research focuses on key aspects of services, including accessibility, efficiency, responsiveness, and community satisfaction. The results of the study show that the Sidodadi Health Center has not fully achieved several success indicators because there are several obstacles that need to be overcome, such as limited human resources, inadequate facilities, and slow administrative processes. Based on these findings, strategic measures such as increasing the capacity of health workers, modernizing facilities, and implementing a service digitalization system are recommended to improve service quality. This research is expected to be a reference for local governments and related parties in efforts to improve the quality of public services in the health sector, especially at the Puskesmas level.

Keywords: Public Service Evaluation, Sidodadi Health Center, Service Quality, Public Health

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya yang sangat penting bagi negara saat ini. Dikarenakan pelayanan publik itu sendiri memiliki tujuan serta kepentingan yang berbeda untuk kepuasan masyarakat. Undang-undang alinea ke 4 tahun 1945 menjelaskan tentang pelayanan merupakan tugas utama bagi seorang aparatur negara yang ingin mengabdikan dirinya untuk masyarakat (Putri, Mulyadi, and Sampurna 2022). (Farakhin et al. 2023) Mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah sebagai indikator dalam menilai sebuah kinerja, Puskesmas merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan primer yang memiliki peran penting dalam menyediakan akses layanan kesehatan yang berkualitas. Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut sebuah aspek kehidupan yang luas, maka dari itu pemerintah harus berperan penting dalam memberikan sebuah pelayanan yang nantinya akan di terima oleh masyarakat, mulai dari peraturan dalam pelayanan, peraturan dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya dalam bidang kesehatan. Pada tahun 1999 banyak negara-negara mengalami reformasi publik yang dimana perlu adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan publik (Wakhid 2017). Peraturan Menteri Nomor 45 Tahun 2017 menjelaskan tentang fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat dalam

menyelenggarakan upaya kesehatan baik. Puskesmas sendiri merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang menggerakkan pelayanan kesehatan pertama sehingga lebih mengutamakan upaya promotive dan proventif yang bertujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat (Luthfia and Alkhajar 2019).

Salah satu puskesmas yang menggunakan sistem Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yaitu puskesmas Sidodadi yang dimana dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang dimana memanfaatkan teknologi sebagai bentuk inovasi dengan tujuan untuk kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Adapun Jumlah Data Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) pada Puskesmas Sidodadi dari tahun 2022-2024 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penilaian Pelayanan Publik melalui PEKPPP Pada Puskesmas Sidodadi

Nama Unit Kerja	Tahun	Nilai IPP	Indeks
Puskesmas Sidodadi	2022	3,43	B-
	2023	3,45	B-
	2024	3,79	B

Sumber Scoring Bagian Organisasi Sda (PEKPPP) 2024

Dari hasil data diatas menunjukkan bahwa Puskesmas Sidodadi memiliki hasil penilaian melalui PEKPPP. Puskesmas Sidodadi ini menyertakan bukti melalui web yang disediakan oleh pemerintah untuk memudahkan dalam mengirimkan bukti pelayanan apa saja yang sudah diterapkan pada Puskesmas Sidodadi. Proses Penyelenggaraan Pemantauan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik (PEKPPP) ini berfungsi sebagai sistem yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas dengan cara mendengarkan, mengelola, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat atau pelanggan. Program ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pentingnya penggunaan (PEKPPP) Sebagian besar untuk meningkatkan sebuah potensi kualitas pelayanan khususnya di Puskesmas dikarenakan Puskesmas itu sendiri perlu adanya Evaluasi Kinerja Pelayanan karena menyangkut kesehatan masyarakat, maka dari itu penggunaan (PEKPPP) ini harus didukung dan berkomitmen kuat dari semua sumber daya manusia (SDM) khususnya di Puskesmas Sidodadi agar tidak mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik yang kurang bagus, akan tetapi juga harus menciptakan adanya perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan (Nella and Widiyarta 2024). Dari permasalahan yang ada Peneliti perlu menggali lebih dalam terkait

Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Sidodadi. Peneliti memilih meneliti Puskesmas Sidodadi dikarenakan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sidodadi (Putri, Mulyadi, and Sampurna 2022) karena Puskesmas Sidodadi masih memiliki penilaian yang masih tergolong kurang/ penilaiannya masih sama dari tahun- sebelumnya, sehingga adanya indikasi masalah yang akan peneliti evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Sidodadi ini serta peneliti ingin mencari tau tentang mengapa penilaian di Puskesmas Sidodadi masih *stuck* disitu saja. Kekurangan pelayanan apa yang masih belum diterapkan di Puskesmas Sidodadi. Maka selain itu belum ada yang meneliti serta membahas tentang komprehensif yang mengevaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui PEKPPP di puskesmas Sidodadi.

Dengan demikian fokus utama peneliti yaitu untuk Puskesmas Sidodadi perlu adanya sebuah perbaikan kualitas pelayanannya. Maka tujuan dari penelitian ini perlu mengevaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik/penilaian kinerjanya melalui (PEKPPP) dan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: "faktor apa saja yang mengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas sidodadi sehingga penilaian terhadap pelayanan di Puskesmas Sidodadi masih *stuck* disitu saja" yang nantinya peneliti dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik di Puskesmas Sidodadi. Penelitian terdahulu yang ditulis oleh HS Muflihah (2010) dengan judul penelitian "Impelentasi Permenkes NO.741/Menkes/Per/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan di Puskesmas Kibin Kabupaten Serang" Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan di puskesmas tersebut tergolong kurang baik, sarana dan prasarana kurang memadai, serta jika dilihat dari sosialisasi yang diberikan kurang maksimal, sehingga target indikator dalam standar pelayanan belum diterapkan dengan maksimal. Adapun peneliti kedua yaitu: Dwiranti (2019) yang berjudul "Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis (Studi Kasus di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung" Menjelaskan bahwa target sudah tercapai dengan baik, sarana prasarana Sumber Daya Manusia (SDM) sudah mulai memadai sehingga bisa disimpulkan bahwa pada penelitian kedua ini penelitian yang didapat sudah baik serta sesuai dengan yang diharapkan (Hasanuddin et al. 2023).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif karena penelitian kualitatif deskriptif di sini adalah dengan mendeskripsikan/menganalisis data yang nantinya akan dievaluasi oleh bagian organisasi di Kabupaten Sidoarjo dari sebuah data yang dikumpulkan melalui data PEKPPP sebagai bentuk untuk menilai suatu program,

kebijakan, atau layanan dengan tujuan memahami efektivitas, efisiensi, dan relevansi dari perspektif yang mendalam. Hal ini berkaitan juga dengan perencanaan, analisis data, serta pelaporan. Metode ini memungkinkan identifikasi mendalam atas kinerja layanan, serta memberikan panduan untuk perbaikan berkelanjutan di Puskesmas Sidodadi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, yang mana kegiatan ini dilakukan dengan memahami objek melalui bukti media dalam bentuk foto dan video, serta menggunakan formulir PEKPPP

Menurut Sugiyono (2016), pendekatan kualitatif deskriptif sangat efektif dalam menggali pemahaman yang mendalam tentang fenomena sosial, sehingga cocok untuk penelitian ini yang bertujuan untuk mengevaluasi program. Dalam hal pengumpulan data, Creswell (2014) menekankan pentingnya menggunakan observasi yang dapat memberikan gambaran langsung mengenai realitas yang terjadi di lapangan, yang sangat relevan dengan konteks penelitian ini yang melibatkan teknik observasi visual melalui foto dan video.

Selain itu, Denzin dan Lincoln (2011) berpendapat bahwa pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman manusia, yang merupakan aspek penting dalam menilai kebijakan atau program dari perspektif yang lebih manusiawi dan kontekstual. Hal ini sangat sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk memahami efektivitas pelayanan publik di Puskesmas Sidodadi. Sementara itu, Patton (2002) juga menekankan bahwa observasi langsung dalam penelitian kualitatif memberikan wawasan yang lebih mendalam dan valid mengenai dinamika sosial yang terjadi di lapangan, mendukung penilaian terhadap kebijakan publik secara lebih autentik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas

Dalam kriteria efektivitas menurut William N. Dunn ini mencakup sejauh mana suatu tujuan, sasaran, atau hasil yang diharapkan dapat tercapai. Hal ini dapat mengukur keberhasilan atau dampak dari tindakan, kebijakan, atau strategi dalam mencapai hasil yang diinginkan. Apabila suatu upaya mencapai tujuan yang diinginkan, maka upaya tersebut dikatakan efektif. Maka sebaliknya apabila suatu upaya tidak mencapai tujuan yang diharapkan serta belum memenuhi kriteria maka dapat dikatakan belum efektif. Dalam Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP)

hal ini mencangkup pada aspek 1 yaitu Kebijakan Pelayanan serta pada aspek 2 Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).

Penilaian formulir Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) pada aspek 1 yaitu Kebijakan Pelayanan Puskesmas Sidodadi, jika dilihat dari kebijakannya masih ada beberapa yang belum memenuhi standar kebijakan seperti: tidak melakukan monitoring evaluasi serta pada penyusunan SP tidak melibatkan Ahli/ Praktisi/ Akademisi dan Media Massa. Hal ini dapat menyebabkan berbagai dampak negatif, baik secara internal maupun eksternal karena Tidak ada pedoman yang jelas sehingga dapat menyebabkan kebingungan dan menurunkan semangat kerja karyawan.

Penilaian formulir Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) pada aspek 2 yaitu Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) Puskesmas Sidodadi tidak melakukan shift secara bergilir bahwa pelayanan tidak akan dilakukan di luar jam istirahat hal ini dapat menyebabkan pelayanan medis terhenti selama jam istirahat, dapat berisiko terhadap keselamatan pasien yang membutuhkan pertolongan segera. Serta Puskesmas Sidodadi di aspek 2 ini juga tidak mencantumkan bukti publikasi pelayanan 24 jam maka akan dapat menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, menurunkan kepercayaan publik, dan merusak reputasi Puskesmas Sidodadi sebagai penyedia layanan kesehatan. Hal ini juga berpotensi menimbulkan sanksi dari pihak berwenang jika dianggap melanggar standar layanan publik. Oleh karena itu, sangat penting bagi Puskesmas Sidodadi untuk memastikan publikasi yang jelas, transparan, dan mudah diakses mengenai layanan 24 jam melalui berbagai saluran komunikasi, seperti papan informasi, media sosial, dan situs web resmi.

Efisiensi

Dalam kriteria efisiensi menurut William N. Dunn ini menilai sejauh mana sumber daya dapat digunakan secara optimal untuk menghasilkan hasil yang maksimal. Efisiensi memainkan peran penting dalam memastikan kebijakan atau program publik sehingga dapat berjalan dengan hemat biaya, tepat waktu, dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat. Dalam Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) hal ini mencangkup pada aspek 1 yaitu kebijakan Pelayanan tentang keefisienan waktu, prosedur penanganan serta biaya penanganan.

Penilaian formulir Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) pada aspek 1 kebijakan pelayanan yang dimana di keputusan Standar Pelayanan dalam antrian pelayanan selesaikan pada 5-10 menit, namun hal tersebut tidak sesuai

dengan waktu yang telah ditetapkan. Masyarakat sering kali menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang lelet sehingga dapat menimbulkan ketidak sesuaian waktu layanan dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Ketika waktu pelayanan melebihi yang dijanjikan, hal ini dapat menimbulkan rasa kecewa sehingga pelayanan tidak efisien. Jika dilihat dari biaya penanganan Puskesmas Sidodadi sudah menyediakan Jaminan Kesehatan Nasional Sidoarjo (JKN) yang dimana bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau kepada seluruh warga negara, termasuk warga Sidoarjo. Program ini menyediakan perlindungan bagi peserta dalam hal rawat inap, rawat jalan, pemeriksaan medis, obat-obatan, dan tindakan medis lain yang diperlukan. Selain itu, JKN Sidoarjo. Jika sebaliknya jika pasien umum maka dikenakan biaya tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kecukupan

Dalam kriteria Kecukupan menurut William N. Dunn merupakan kebijakan yang mengukur sejauh mana kebijakan dapat memberikan solusi yang memadai untuk menyelesaikan permasalahan atau memenuhi kebutuhan yang ada. Kriteria ini menilai apakah hasil kebijakan sepadan dengan tingkat permasalahan yang dihadapi, serta sejauh mana solusi kebijakan itu bersifat komprehensif dan mencapai target yang luas. Dalam Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) hal ini mencangkup pada aspek 3 yaitu sarana prasarana penunjang.

Penilaian formulir Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) pada aspek 3 dari sarana prasarana ini Puskesmas Sidodadi di bagian tempat parkir belum menyediakan tempat penitipan jaket/helm sehingga tidak memadai untuk menjamin keamanan barang. Jika dilihat di ruang tunggu pelayanannya Puskesmas Sidodadi tidak menyediakan pendingin ruangan seperti ac, fasilitas tambahan seperti air mineral dan pengisi daya baterai alat komunikasi/ charger booth hal ini bisa membuat pengunjung atau pasien merasa tidak nyaman, terutama jika mereka harus menunggu dalam waktu lama. Selain itu Puskesmas Sidodadi tidak memberikan bukti bahwa Puskesmas Sidodadi juga tidak menyediakan P3K sehingga dapat menyebabkan risiko bagi pasien dan petugas serta penurunan kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, sangat penting bagi Puskesmas untuk memastikan terpenuhinya fasilitas pertolongan pertama guna menjaga keselamatan, kepuasan pasien, serta menjaga reputasi.

Perataan

Dalam kriteria Kecukupan Perataan menurut William N. Dunn merupakan kebijakan yang merujuk pada prinsip keadilan dalam alokasi sumber daya dan pembagian layanan publik yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat maupun pegawainya. Maka sebuah kebijakan atau pelayanan publik harus memberikan akses yang adil dan setara kepada semua individu, terutama pada mereka yang berada pada posisi rentan atau marginal. Ini penting untuk menciptakan keadilan sosial dan mengurangi ketimpangan dalam masyarakat. Dalam Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) hal ini mencangkup pada aspek 3 yaitu sarana prasarana bagi kelompok rentan dan juga mencangkup aspek 6 yaitu inovasi pelayanan seperti pemberian penghargaan yang bersifat individual, penghargaan ini mencangkup semua pegawai yang berprestasi/kinerjanya baik hal ini bertujuan untuk keadilan dan kesetaraan sehingga dapat meningkatkan motivasi kinerja pegawai.

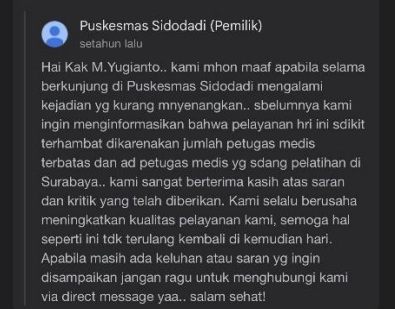
Penilaian formulir Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) pada aspek 3 dari sarana prasarana bagi kelompok rentan di Puskesmas Sidodadi belum sepenuhnya terpenuhi karena jika dilihat dari sarana prasarana bagi kelompok rentan Puskesmas Sidodadi untuk saat ini belum menyediakan Selasar yang menghubungkan semua ruangan, Guiding block, Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille) hal ini dapat disebabkan bahwa Puskesmas atau fasilitas kesehatan publik seringkali menghadapi batasan anggaran, dan pemenuhan fasilitas tambahan ini sering kali terabaikan ketika anggaran diprioritaskan untuk kebutuhan kesehatan medis atau operasional dasar lainnya. sehingga tidak dapat menciptakan kepuasan bagi kelompok rentan.

Penilaian formulir Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) pada aspek 6 dari yaitu inovasi pelayanan Puskesmas Sidodadi belum pernah mengikuti kompetisi bagi pegawai kegiatan ini merupakan ajang untuk mengasah keterampilan dan kemampuan pegawai, baik dalam pengetahuan teknis maupun keterampilan sosial. Tanpa mengikuti kompetisi, pegawai bisa kehilangan peluang untuk berkembang lebih lanjut dalam hal kreativitas, inovasi, atau kompetensi di bidang pekerjaan mereka. Selain itu Puskesmas Sidodadi sudah melakukan program sosialisasi seperti: Program Konseling serta Program Tim/ Capacity Building yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja bagi pegawainya, akan tetapi Puskesmas Sidodadi ini masih belum memberikan sebuah penghargaan terhadap pegawainya sehingga belum dikatakan belum optimal.

Responsivitas

Dalam konteks kebijakan publik menurut William N. Dunn Responsivitas mengacu pada sejauh mana kebijakan atau program dapat menanggapi kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat atau kelompok yang terpengaruh oleh kebijakan tersebut. Responsivitas mencakup kemampuan untuk mendengar, merespons, dan beradaptasi terhadap perubahan keadaan serta dinamika yang ada, baik itu terkait dengan masalah sosial, ekonomi, atau politik. Responsivitas ini erat kaitannya dengan seberapa cepat dan efektif pemerintah atau pembuat kebijakan merespon perubahan yang ada dalam masyarakat atau lingkungan. Dalam Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP). pada Puskesmas Sidodadi hal ini mencakup pada aspek 4 (PEKPPP) yaitu sistem informasi pelayanan publik yang dimana nantinya masyarakat menyampaikan keluhan melalui media elektronik maupun non elektronik. Pada aspek 4 tersebut Puskesmas Sidodadi hampir sepenuhnya memenuhi kebijakan fasilitas sarana untuk konsultasi pengaduan. Akan tetapi meskipun Puskesmas Sidodadi sudah hampir memenuhi sarana prasarana pengaduan masih ada kendala yaitu meskipun Puskesmas Sidodadi sudah menyediakan Pelaporan melalui SPAN-LAPOR dll. Akan tetapi tidak ada satupun masyarakat yang mengajukan keluhan-keluhan melalui SPAN- LAPOR dan pengaduan lainnya tersebut. Namun masyarakat banyak yang menggunakan pengaduan melalui google reviews.

Adapun penilaian formulir Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) dengan menggunakan Google reviews di Puskesmas Sidodadi tentang bagaimana keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Sidodadi sebagai berikut:

Keluhan Masyarakat Puskesmas Sidodadi	Respon/Tindak Lanjut Puskesmas Sidodadi
 <p>Muhammad Yogiarto Local Guide · 19 ulasan · 19 foto ★★★★★ setahun lalu</p> <p>Pelayanan sangat lemot, nunggu dari antrian sepi smpe rame +-2 jam an nunggu. Minta ditanya dulu baru ada respon tindakan, mines bgt si untuk pelayanannya. Sangat tidak disarankan untuk orang yg butuh ke efisien an waktu pelayanan karena bkl nguras emosi dan tenaga. Percayalah</p>	 <p>Puskesmas Sidodadi (Pemilik) setahun lalu</p> <p>Hai Kak M.Yugiarto.. kami mhon maaf apabila selama berkunjung di Puskesmas Sidodadi mengalami kejadian yg kurang mnyenangkan.. sbelumnya kami ingin menginformasikan bahwa pelayanan hri ini sdikit terhambat dikarenakan jumlah petugas medis terbatas dan ad petugas medis yg sdang pelatihan di Surabaya.. kami sangat berterima kasih atas saran dan kritik yang telah diberikan. Kami selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kami, semoga hal seperti ini tdk terulang kembali di kemudian hari. Apabila masih ada keluhan atau saran yg ingin disampaikan jangan ragu untuk menghubungi kami via direct message yaa.. salam sehat!</p>

	Tidak ada respon/Tidak ditindak lanjuti

Sumber Google Reviews Puskesmas Sidodadi



Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Puskesmas Sidodadi pelayanannya masih tergolong kurang efektif. Jika dilihat dari Keluhan-keluhan pasien yang sudah berobat ke Puskesmas Sidodadi tersebut. atas nama Muhammad yogianto menyatakan bahwa pelayanan antrian di Puskesmas Sidodadi ini sangat lemot, hal ini menyebabkan ketidak efisienan waktu serta penurunan kepercayaan terhadap layanan kesehatan. Respon Puskesmas Sidodadi terdapat keluhan tersebut mengatakan bahwa Puskesmas Sidodadi masih mengalami keterbatasan jumlah tenaga medis serta adanya petugas medis yang lagi ada pelatihan di luar kota sehingga ini dapat menyebabkan kekelelahan dalam melayani pasien. Selanjutnya atas nama tarisa sekar dia juga mengatakan bahwa lambatnya pelayanan di Puskesmas Sidodadi sehingga dapat menyebabkan Kondisi pasien bisa memburuk karena tidak segera ditangani. Akan tetapi Puskesmas Tidak merespon keluhan tersebut sehingga hal ini dapat menyebabkan Masyarakat cenderung beralih ke klinik atau rumah sakit lain meskipun biayanya lebih mahal, mengurangi jumlah pasien yang datang. Selanjutnya atas nama vira zulfah mengatakan bahwa kelambatan serta ketidak pedulian pelayanan terhadap pasien yang dimana petugas layanan nya main gadget terus menerus

sehingga di Puskesmas Sidodadi ini menyebabkan keantrian yang berlebihan. Respon Puskesmas Sidodadi tentang keluhan tersebut mengatakan bahwa sistem antrian di Puskesmas Sidodadi menggunakan sistem antrian online sehingga petugas diwajibkan menggunakan gadget serta alat elektronik lainnya untuk melayani masyarakat. Selanjutnya atas nama elsan mengatakan bahwa perawat di Puskesmas Sidodadi memberikan pelayanan dengan sikap kurang ramah, hal tersebut dapat berdampak negatif baik pada pasien maupun citra puskesmas secara keseluruhan. Respon Puskesmas Sidodadi terhadap pernyataan tersebut bahwa Puskesmas Sidodadi telah menerima masukan dan saran serta ingin memperbaiki kesalahan terhadap pasien tersebut. Selanjutnya atas nama silvia sisil dia juga mengatakan bahwa pelayanannya sangat lelet sehingga menjadi tidak efektif. Respon Puskesmas Sidodadi terhadap keluhan tersebut Puskesmas Sidodadi menerima masukan-masukan tersebut serta ingin memperbaiki kesalahan-kesalahan sebelumnya.

Ketepatan

Dalam konteks kebijakan publik menurut William N. Dunn pada kriteria Ketepatan ini menilai sejauh mana kebijakan mampu menyelesaikan masalah utama dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Ketepatan yang tinggi dalam kebijakan tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi tetapi juga mendorong keberhasilan kebijakan dalam menciptakan dampak berkelanjutan. Dalam Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) pada Puskesmas Sidodadi hal ini mencangkup pada aspek 1 tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang dimana sebagai alat penting dalam mencapai pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga berkontribusi pada kesejahteraan bersama.

Penilaian formulir Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) pada aspek 1 ini jika dilihat dari survei kepuasan masyarakatnya pada tahun 2022-2024 nilai SKM nya cukup mengalami sebuah peningkatan, berikut hasil nilai SKM Puskesmas Sidodadi pada tahun 2022-2024:

Tahun	Nilai SKM
2022	
2023	



Sumber Scoring Bagian Organisasi Sda (PEKPPP) 2024

Dari hasil nilai SKM dalam kriteria ketepatan diatas menunjukkan bahwa Puskesmas Sidodadi dalam pelaksanaan SKM nya sudah dinilai baik. Meskipun rata-rata nilai masuk kategori baik ada indikator tertentu yang nilainya mendekati atau berada di bawah standar optimal yaitu tentang keramahan petugas pelayanan yang dimana masih dikatakan kurang baik, perilaku yang tidak ramah dapat merusak pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan.

SIMPULAN

Dari Kesimpulan diatas saya akan menyimpulkan terkait faktor apa saja yang mengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Sidodadi sehingga penilaian terhadap penyelenggara pelayanan di Puskesmas Sidodadi masih stuck disitu saja. Ada beberapa kendala yang mempengaruhi sehingga Puskesmas Sidodadi perlu adanya sebuah perbaikan pelayanan ditahun berikutnya seperti ketidak efisienan waktu pelayanan, perilaku yang kurang ramah terhadap pasien, kurangnya sarana prasarana penunjang serta sarana prasarana bagi kelompok rentan dan Puskesmas Sidodadi ditahun berikutnya perlu mengikutkan adanya sebuah kompetisi serta mengadakan pemberian penghargaan terhadap pegawai yang teladan maupun berprestasi. Program ini yang nantinya dapat memotivasi pegawai sehingga bekerja lebih baik, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperbaiki semangat kerja secara keseluruhan. Selain itu adapun aspek di Puskesmas Sidodadi yang tergolong baik dan sesuai dengan kebijakan yaitu terdapat pada aspek 1 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dimana di aspek ini sudah memiliki nilai yang baik secara umum dalam merespon serta mentindak lanjuti keluhan masyarakatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, N. A. D. P., & Eki. (2018). Pergeseran pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota. 3(01), 173–192.
- Farkhin, N., Hendrati, L. Y., Hadi, S. S., & Sistyarningsih, M. (2023). Analisis masalah kesehatan di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur (study pada masa pandemi Covid-19). *Malahayati Nursing Journal*, 5(11), 3786–3800.

<https://doi.org/10.33024/mnj.v5i11.9851>

- Hasanuddin, H., Singgarniari, E., Faisal, F., Ritonga, A., Nasution, I., Wasesa, S., & Rahayu, S. (2023). Pengaruh sarana prasarana, kualitas SDM dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 804–813. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2407>
- Kusumawardani, E., & Kriswibowo, A. (2024). Evaluasi peraturan daerah Kabupaten Sidoarjo nomor 3 tahun 2016. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 7(1), 58–69. <https://doi.org/10.36341/jdp.v7i1.3909>
- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). Praktik pelayanan publik: Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 71. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i2.1802>
- Nella, R., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Kebonsari melalui pelaksanaan PEKPPP. *Jurnal Administrasi Publik*, XX(1), 128–151. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.292>
- Putri, A. A., Mulyadi, A., & Sampurna, R. H. (2022). Evaluasi kebijakan standar pelayanan minimal di Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 8(2), 91–98. <https://doi.org/10.30997/jgs.v8i2.4430>
- Sianturi, M., Saputra, H. E., & Lorita, E. (2024). Evaluasi kebijakan program BPJS gratis di Kota Bengkulu. 11(2), 699–706.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14), 53–59.