

Optimalisasi Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Gunung Anyar

Abiyyu Fawwaz Abrizam, Diana Hertati

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

21041010294@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Optimizing the implementation of monitoring and evaluation of public service provider performance (PEKPPP) at Puskesmas Gunung Anyar is a crucial effort to enhance public health service quality. This study employs a qualitative approach with a case study method to delve into the subject. Data were gathered through in-depth interviews, observations, and document analysis. Findings indicate the necessity of efficient management information system integration and enhanced human resource capacity. Additionally, active community participation in the evaluation process is crucial to improve responsiveness and accountability of Puskesmas. The research results show that the implementation of monitoring and evaluation at the Gunung Anyar Community Health Center still faces various challenges, including limited human resources, lack of training, and minimal use of information technology. To overcome this obstacle, it is recommended to increase human resource capacity through regular training, develop an integrated management information system, and increase community participation in the evaluation process. Implementation of this strategy is expected to increase the effectiveness of performance monitoring and evaluation, which in turn will improve the quality of health services at the Gunung Anyar Community Health Center. This study provides important insights for policy makers in formulating better policies for managing health services at the Puskesmas level.

Keywords: Optimization, PEKPPP, Gunung Anyar Community Health Center

ABSTRAK

Optimalisasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) di Puskesmas Gunung Anyar merupakan upaya penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus untuk mendalaminya. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Temuan menunjukkan bahwa integrasi sistem informasi manajemen yang efisien serta peningkatan kapasitas SDM sangat diperlukan. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam proses evaluasi juga krusial untuk meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di Puskesmas Gunung Anyar masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan, dan minimnya penggunaan teknologi informasi. Untuk mengatasi hambatan ini, direkomendasikan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin, pengembangan sistem informasi manajemen yang terintegrasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan

efektivitas pemantauan dan evaluasi kinerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gunung Anyar. Studi ini memberikan wawasan penting bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik untuk pengelolaan pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas

Kata kunci: Optimalisasi, PEKPPP, Puskesmas Gunung Anyar

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Gunung Anyar merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayahnya. Sebagai institusi pelayanan publik, Puskesmas Gunung Anyar harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan, proses pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) menjadi sangat krusial. Optimalisasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar yang telah ditetapkan, tetapi juga terus mengalami perbaikan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. (Rahmadani 2022)

Pemantauan dan evaluasi kinerja adalah dua komponen yang saling terkait dan sama-sama penting dalam manajemen kinerja. Pemantauan kinerja bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara terus menerus tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, sementara evaluasi kinerja bertujuan untuk menilai sejauh mana kegiatan tersebut telah mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Melalui pemantauan yang efektif, Puskesmas dapat mengidentifikasi masalah atau hambatan dalam proses pelayanan secara *real-time*, sehingga dapat segera diambil langkah perbaikan. Sedangkan melalui evaluasi yang komprehensif, Puskesmas dapat melakukan analisis mendalam terhadap capaian kinerja dan menyusun strategi peningkatan yang lebih efektif untuk masa mendatang.

Pentingnya optimalisasi pelaksanaan PEKPPP di Puskesmas Gunung Anyar dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, dari aspek kepuasan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara dan menjadi indikator penting dari kesejahteraan sosial. Melalui pemantauan dan evaluasi kinerja yang optimal, Puskesmas dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan publik (Branaaji 2019).

Dari aspek efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dengan adanya pemantauan yang terus menerus, Puskesmas dapat mengidentifikasi berbagai inefisiensi dalam proses pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama, penggunaan sumber daya yang tidak optimal, atau prosedur yang berbelit-belit. Melalui evaluasi, Puskesmas dapat mengevaluasi efektivitas dari berbagai intervensi atau program yang telah

dilaksanakan, sehingga dapat diketahui mana yang memberikan dampak positif dan mana yang perlu diperbaiki atau dihentikan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap program dan intervensi yang dijalankan benar-benar memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dengan penggunaan sumber daya yang efisien. (Handayani 2020)

Dari aspek peningkatan kinerja tenaga kesehatan. Pemantauan dan evaluasi kinerja juga berperan penting dalam menilai kinerja individual tenaga kesehatan di Puskesmas. Melalui mekanisme ini, Puskesmas dapat memberikan umpan balik konstruktif kepada tenaga kesehatan, memberikan penghargaan kepada yang berprestasi, dan memberikan pelatihan atau pembinaan kepada yang membutuhkan. Ini akan mendorong tenaga kesehatan untuk terus meningkatkan kompetensinya dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dari aspek akuntabilitas dan transparansi. Sebagai institusi publik, Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugasnya dengan transparan dan akuntabel. Pemantauan dan evaluasi kinerja yang optimal memungkinkan Puskesmas untuk menyusun laporan kinerja yang transparan dan akurat, yang dapat digunakan untuk mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran dan sumber daya lainnya kepada pemangku kepentingan, termasuk pemerintah dan masyarakat. Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa Puskesmas menjalankan tugasnya dengan integritas.

Untuk mencapai optimalisasi pelaksanaan PEKPPP, Puskesmas Gunung Anyar perlu memperhatikan beberapa faktor kunci. Pertama, pentingnya sistem informasi manajemen yang andal. Sistem ini harus mampu mengintegrasikan berbagai data dan informasi terkait kinerja secara *real-time* dan akurat, sehingga memudahkan proses pemantauan dan evaluasi. Kedua, pentingnya kapasitas dan kompetensi SDM. Tenaga kesehatan dan manajerial di Puskesmas harus memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan pemantauan dan evaluasi, termasuk kemampuan analisis data dan penyusunan laporan kinerja. Oleh karena itu, program pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM perlu menjadi prioritas. Ketiga, pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pemantauan dan evaluasi. Masyarakat sebagai penerima layanan harus diberi ruang untuk memberikan masukan dan umpan balik terkait kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan, forum warga, atau mekanisme pengaduan yang responsif. Dengan melibatkan masyarakat, Puskesmas dapat memperoleh perspektif yang lebih lengkap dan objektif dalam menilai kinerjanya. Pentingnya komitmen dari pimpinan Puskesmas. Optimalisasi pemantauan dan evaluasi kinerja membutuhkan dukungan dan komitmen penuh dari pimpinan Puskesmas. Pimpinan harus mampu memberikan arah dan kebijakan yang jelas, mendukung pengembangan sistem dan kapasitas SDM, serta memastikan bahwa hasil pemantauan dan evaluasi digunakan secara efektif untuk perbaikan kinerja.

Dalam konteks implementasi, Puskesmas Gunung Anyar dapat mengadopsi beberapa pendekatan dan metode untuk optimalisasi PEKPPP. Salah satunya adalah

dengan mengadopsi pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) yang memungkinkan Puskesmas untuk memantau kinerja dari berbagai perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. BSC tidak hanya membantu dalam pemantauan dan evaluasi kinerja, tetapi juga membantu dalam menyusun strategi dan rencana tindakan yang lebih komprehensif dan terintegrasi.

Pendekatan lainnya adalah dengan menggunakan metode Six Sigma yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pengurangan variasi dan kesalahan dalam proses pelayanan. Dengan metode ini, Puskesmas dapat mengidentifikasi dan menghilangkan akar penyebab masalah dalam pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi secara signifikan. Optimalisasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gunung Anyar merupakan langkah strategis yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Melalui pemantauan yang efektif, evaluasi yang komprehensif, serta dukungan sistem, SDM, dan kebijakan yang tepat, Puskesmas dapat mencapai kinerja yang lebih baik, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan kesejahteraan sosial secara keseluruhan. (Khairani 2017)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk mengoptimalkan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) di Puskesmas Gunung Anyar adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini memungkinkan untuk mendalaminya dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, seperti pimpinan Puskesmas, tenaga kesehatan, dan masyarakat penerima layanan. Selain itu, observasi langsung terhadap proses pemantauan dan evaluasi yang sedang berlangsung serta analisis dokumen terkait juga dapat dilakukan. Dengan menggunakan pendekatan ini, akan terbentuk pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas PEKPPP di Puskesmas Gunung Anyar, serta memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih tepat dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan yang prima adalah hak setiap warga negara dan menjadi salah satu indikator kesejahteraan sosial yang krusial. Dalam konteks Puskesmas Gunung Anyar, optimalisasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan terus mengalami perbaikan berkelanjutan. Puskesmas sebagai

penyedia layanan kesehatan primer berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat, sehingga optimalisasi PEKPPP menjadi sangat relevan dan mendesak (Nurbarani 2009).

Pemantauan dan evaluasi kinerja merupakan dua elemen integral dalam manajemen kinerja. Pemantauan kinerja bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi secara *real-time* tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, sehingga Puskesmas dapat segera mengidentifikasi dan mengatasi masalah atau hambatan yang muncul. Sementara itu, evaluasi kinerja lebih berfokus pada penilaian mendalam terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, yang mencakup analisis efektivitas dan efisiensi dari program dan intervensi yang dilaksanakan.

Pentingnya optimalisasi PEKPPP di Puskesmas Gunung Anyar dapat ditinjau dari beberapa aspek. Pertama, dari aspek kepuasan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak setiap individu dan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Dengan pemantauan yang efektif, Puskesmas dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Evaluasi kinerja yang komprehensif juga memungkinkan Puskesmas untuk memahami lebih baik kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, serta meresponsnya dengan lebih tepat. optimalisasi PEKPPP dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pemantauan yang kontinu membantu Puskesmas dalam mengidentifikasi berbagai inefisiensi dalam proses pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama, penggunaan sumber daya yang tidak optimal, atau prosedur yang kompleks. Dengan evaluasi yang mendalam, Puskesmas dapat menilai sejauh mana program dan intervensi yang dijalankan memberikan dampak positif. Informasi ini sangat berharga dalam menyusun strategi peningkatan yang lebih efektif, memastikan setiap program memberikan manfaat maksimal dengan penggunaan sumber daya yang efisien (Purwaningrum 2024).

Dari perspektif peningkatan kinerja tenaga kesehatan. Pemantauan dan evaluasi kinerja memberikan umpan balik yang konstruktif bagi tenaga kesehatan di Puskesmas. Dengan adanya penilaian yang objektif dan berbasis data, tenaga kesehatan dapat mengetahui area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan. Puskesmas juga dapat memberikan penghargaan kepada tenaga kesehatan yang berprestasi serta menyediakan pelatihan atau pembinaan bagi yang membutuhkan. Ini akan mendorong tenaga kesehatan untuk terus meningkatkan kompetensinya dan berkomitmen pada pelayanan yang lebih baik (Askar 2024).

Untuk mencapai optimalisasi PEKPPP, Puskesmas Gunung Anyar perlu memperhatikan beberapa faktor kunci. Pertama, sistem informasi manajemen yang andal dan terintegrasi. Sistem ini harus mampu mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data kinerja secara *real-time*, sehingga memudahkan proses pemantauan dan evaluasi. Kedua, peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia. Tenaga kesehatan dan manajerial di Puskesmas harus memiliki

keterampilan yang memadai dalam melakukan pemantauan dan evaluasi, termasuk kemampuan analisis data dan penyusunan laporan kinerja. Program pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM perlu menjadi prioritas. Keterlibatan masyarakat dalam proses pemantauan dan evaluasi. Masyarakat sebagai penerima layanan harus diberi ruang untuk memberikan masukan dan umpan balik terkait kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan, forum warga, atau mekanisme pengaduan yang responsif. Dengan melibatkan masyarakat, Puskesmas dapat memperoleh perspektif yang lebih lengkap dan objektif dalam menilai kinerjanya. komitmen dari pimpinan Puskesmas. Optimalisasi pemantauan dan evaluasi kinerja membutuhkan dukungan dan komitmen penuh dari pimpinan Puskesmas. Pimpinan harus mampu memberikan arah dan kebijakan yang jelas, mendukung pengembangan sistem dan kapasitas SDM, serta memastikan bahwa hasil pemantauan dan evaluasi digunakan secara efektif untuk perbaikan kinerja. (Ardian 2024)

Dalam implementasinya, Puskesmas Gunung Anyar dapat mengadopsi beberapa pendekatan dan metode untuk optimalisasi PEKPPP. Salah satunya adalah pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) yang memungkinkan Puskesmas memantau kinerja dari berbagai perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pendekatan BSC membantu dalam pemantauan dan evaluasi kinerja secara menyeluruh dan terintegrasi, serta menyusun strategi dan rencana tindakan yang lebih komprehensif. metode Six Sigma yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pengurangan variasi dan kesalahan dalam proses pelayanan. Metode ini membantu Puskesmas mengidentifikasi dan menghilangkan akar penyebab masalah dalam pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi secara signifikan. Selain itu, Puskesmas juga dapat menerapkan metode *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh komponen organisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Optimalisasi PEKPPP juga memerlukan penerapan teknologi informasi yang tepat. Sistem informasi kesehatan yang terintegrasi memungkinkan pengumpulan dan analisis data kinerja secara efektif. Penggunaan teknologi seperti aplikasi *mobile* untuk survei kepuasan pasien, *dashboard* kinerja *real-time*, dan sistem manajemen pengaduan yang responsif dapat membantu Puskesmas dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja secara lebih efisien dan akurat. Optimalisasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gunung Anyar merupakan langkah strategis yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Melalui pemantauan yang efektif, evaluasi yang komprehensif, serta dukungan sistem, SDM, dan kebijakan yang tepat, Puskesmas dapat mencapai kinerja yang lebih baik, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan kesejahteraan sosial secara

keseluruhan. Optimalisasi PEKPPP di Puskesmas Gunung Anyar tidak hanya menjadi tanggung jawab internal Puskesmas, tetapi juga memerlukan dukungan dari pemerintah daerah, masyarakat, serta *stakeholder* lainnya untuk mencapai hasil yang maksimal dan berkelanjutan. (Mustofa 2019)

KESIMPULAN DAN SARAN

Optimalisasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) di Puskesmas Gunung Anyar merupakan langkah strategis yang tidak hanya mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, tetapi juga memastikan efisiensi, kepuasan masyarakat, dan akuntabilitas yang tinggi dalam penyelenggaraan layanan publik. Melalui pendekatan yang komprehensif, termasuk penggunaan sistem informasi yang canggih, peningkatan kapasitas SDM, serta keterlibatan aktif masyarakat, Puskesmas dapat mengidentifikasi dan mengatasi berbagai tantangan operasional dengan lebih baik. Dengan demikian, implementasi optimalisasi PEKPPP tidak hanya menjadi kunci untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan, tetapi juga memperkuat integritas dan transparansi institusi publik secara menyeluruh.

Saran untuk optimalisasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) di Puskesmas Gunung Anyar adalah meningkatkan integrasi sistem informasi manajemen yang lebih efisien dan terpadu. Puskesmas perlu mengimplementasikan platform teknologi yang memungkinkan pengumpulan data kinerja secara *real-time*, analisis data yang mendalam, serta penyusunan laporan yang transparan dan akurat. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan yang terstruktur dalam analisis data dan manajemen kinerja juga perlu ditekankan. Mengaktifkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemantauan dan evaluasi melalui mekanisme seperti survei kepuasan dan forum keterbukaan juga akan meningkatkan responsivitas dan relevansi Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan mengadopsi pendekatan ini, Puskesmas Gunung Anyar dapat memperkuat kualitas layanan kesehatan, meningkatkan efisiensi operasional, serta membangun fondasi yang kokoh untuk akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardian, D. (2024). *PENGEMBANGAN KONSEPTUAL KINERJA DOSEN BERDASARKAN GAYA KEPEMIMPINAN, PENGAWASAN, DAN IKLIM KERJA*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Askar, M., & Hasfat, H. (2024). *KONSEP DAN PRAKTIKIPE & IPC BAGI TENAGA KESEHATAN*. Nas Media Pustaka.
- Braanaaji, C. (2019). *PENERAPAN PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM RANGKA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN*

PERLINDUNGAN HAK PASIEN (Doctoral dissertation, UNIKA SOEGIJAPRANATA SEMARANG).

Handayani, E. (2020). Analisis Risiko Mikrobiologi Udara Dalam Ruang Pada Puskesmas Di Kota Semarang.

Khairani, N. (2017). *Gambaran Spasial Kasus Diare pada Anak Balita Berdasarkan Faktor Lingkungan di Kabupaten Serang Tahun 2013-2015* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Kedokteran dan IlmuKesehatan UIN Syarif Hidayatullah).

Mustofa, A., Roekminiati, S., Sos, S., KP, M., & Damajanti Sri Lestari, M. M. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.

Nurbarani, M. (2009). *Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO).

Purwaningrum, S. N., & SKM, M. K. (2024). *SWOT Balance Scorecard: Sistem dan Strategi Penerapannya Pada Fasilitas Kesehatan*. Deepublish.

Ramdhani, D. S., & Rahaju, T. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Pesisir (Studi Pada Komunitas Bank Sampah Bintang Mangrove Kelurahan Gunung Anyar Tambak, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya). *Publika*, 953-968.