

Implementasi Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir

Rebecca Lorenzia Harsen¹, Bayu Priambodo²

¹²Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

¹²Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

rebeccalrnzharsen@gmail.com¹, bayu.p.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

Public services are one of the most important things needed by the community, one of which is health services. Health services in the city of Surabaya are considered inappropriate due to lack of communication between service providers and recipients, inadequate infrastructure facilities, and the use of digital technology is not optimal. Therefore, the government seeks to evaluate through the Public Service Implementation Performance Monitoring and Evaluation (PEKPPP) program in order to improve the performance of public service implementation. This study aims to find out and analyze the implementation of the PEKPPP program at the Jagir Health Center. This research method uses qualitative descriptive research through observation, interviews, and documents. The theory used is the theory of policy implementation by Edward III which consists of four variables, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study show that the implementation of the Monitoring and Evaluation of Public Service Implementation Performance (PEKPPP) program at the Jagir Health Center can be said to be successful as a whole because it is able to improve the quality of public services through improving and improving the lack of supporting data. Where there is good communication between policy implementers and service users, adequate resources with their respective responsibilities in providing services, the disposition of human resources who provide full support for the implementation of the program, and a bureaucratic structure with a clear division of authority.

Keywords: *Implementation, Public Services, PEKPPP Program*

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi salah satu kebutuhan terpenting masyarakat, salah satunya pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di Kota Surabaya dinilai belum sesuai dikarenakan komunikasi antara pemberi dan penerima layanan yang kurang, fasilitas sarana prasarana belum memadai, serta pemanfaatan teknologi digital belum optimal. Maka pemerintah berupaya melakukan evaluasi melalui program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) agar dapat meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan program PEKPPP di Puskesmas Jagir. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskripsi kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumen. Teori yang digunakan yaitu teori implementasi kebijakan oleh Edward III yang terdiri atas empat variabel yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir dapat dikatakan berhasil secara keseluruhan karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan dan pembenahan data dukung yang kurang. Dimana terjalin komunikasi yang baik

antara pelaksana kebijakan dan pengguna layanan, sumberdaya yang memadai dengan tanggung jawab masing-masing dalam memberikan pelayanan, disposisi dari sumberdaya manusia yang memberikan dukungan penuh pada pelaksanaan program, serta struktur birokrasi dengan pembagian kewenangan yang jelas.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Program PEKPPP

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari kehidupan bermasyarakat dan telah menjadi salah satu bentuk kewajiban serta keharusan pemerintah untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, muncul banyak tuntutan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Perkembangan pelayanan publik menjadi isu yang sedang diperbincangkan di Indonesia karena pelayanan publik menjadi tolak ukur dalam mengukur kinerja pemerintah (Anjani et al., 2019). Pelayanan publik terdiri atas berbagai macam, salah satunya yaitu pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan aspek terpenting dalam masyarakat karena menjadi landasan yang diperlukan setiap individu untuk memenuhi kebutuhan hidup dan melakukan apapun yang mereka inginkan. Selain itu, kesehatan merupakan komponen utama dalam mewujudkan kesejahteraan dan pembangunan nasional.

Pelayanan bidang kesehatan di Indonesia dikategorikan menjadi primer, rujukan, tradisional, dan komplementer. Jenis pelayanan kesehatan mencakup pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), klinik, rumah sakit, tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, apotek, unit transfusi darah, optikal, fasilitas kedokteran untuk kepentingan hukum dan faskes tradisional. Hingga 31 Januari 2023, terdapat 27.659 fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di seluruh Indonesia, menurut laporan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Puskesmas menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang paling banyak disediakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota pada setiap kecamatan. Pada 2023, jumlah puskesmas di Indonesia mencapai 10.283-unit yang tersebar di seluruh penjuru Indonesia. Ditinjau dari banyaknya fasilitas kesehatan yang tersedia, tentu membutuhkan tenaga kesehatan yang memadai. Data yang diolah oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dari Kementerian Kesehatan (Kemenkes) menunjukkan bahwa jumlah tenaga kesehatan di Indonesia akan mencapai 1,49 juta pada tahun 2023. Walaupun tenaga kesehatan di Indonesia sangat banyak, namun kualitas pelayanan yang diberikan dinilai masih belum sesuai dengan tujuan dan harapan masyarakat.

Beberapa faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia belum sesuai diantaranya yaitu komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan yang dirasa masih kurang, anggaran untuk kesehatan masih rendah, kualitas sarana prasarana yang belum lengkap, persebaran jumlah tenaga kesehatan yang memiliki keterampilan belum memadai, proses antrian dan rujukan ke rumah sakit yang lama dan berbelit serta pemanfaatan teknologi digital yang dirasa masih kurang dalam pemberian pelayanan kesehatan. Hal tersebut juga dirasakan oleh pelayanan kesehatan di Kota Surabaya yang masih terdapat kekurangan, terutama di Puskesmas. Di mana banyak tenaga kesehatan di Puskesmas

yang mendapatkan tugas ganda sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan belum maksimal, fasilitas sarana prasarana yang tidak lengkap seperti tidak adanya *guiding block* bagi pasien rentan, tidak adanya huruf braille untuk pasien disabilitas, mesin antrian yang tidak berfungsi, serta publikasi informasi tentang pelayanan kesehatan di media digital yang masih kurang.

Dengan demikian, pemerintah melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan kualitas seluruh pelayanan publik, terutama pada bidang kesehatan. Salah satu usaha yang dilakukan pemerintah yaitu melalui program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di instansi pemerintah. Upaya tersebut dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, sehingga seluruh kegiatan yang semula menggunakan sistem kerja konvensional beralih menjadi digital. Evaluasi tersebut dilakukan sebagai bentuk kesungguhan setiap penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, sehingga apabila terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya maka instansi terkait dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. Bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan dengan pemanfaatan sistem teknologi digital disebut *E-Government*. Penerapan *E-Government* dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pemberian jasa layanan publik, meningkatkan akses masyarakat dalam memperoleh sumber informasi yang dimiliki pemerintah, serta menangani pengaduan dan keluhan masyarakat.

Kota Surabaya menjadi salah satu kota yang menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelaksanaan kegiatan. Penerapan teknologi digital dilakukan di seluruh instansi perangkat daerah, termasuk unit pelayanan kesehatan yang menerapkan *E-Government* dalam implementasi program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kota Surabaya. PEKPPP adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu untuk memperoleh nilai indeks seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan program ini adalah untuk memperoleh bahan untuk menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan, memperoleh nilai indeks pelayanan publik, melakukan pemeringkatan kinerja secara berkala, hingga memberikan penghargaan kepada seluruh pembina, penyelenggara, dan unit lokus yang berprestasi.

Dalam pelaksanaan program PEKPPP, koordinasi dilakukan oleh bagian organisasi sekretariat Kota Surabaya yang berperan sebagai evaluator dan seluruh perangkat daerah, termasuk unit pelayanan kesehatan yakni puskesmas. Namun, dalam implementasi Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut dikarenakan sosialisasi yang kurang matang sehingga banyak pegawai perangkat daerah yang tidak mengerti tentang program PEKPPP, perangkat daerah yang tidak mau memenuhi dokumen terkait, serta koordinasi yang buruk kepada pihak Dinas Kesehatan selaku pihak yang menaungi seluruh puskesmas di Kota Surabaya. Dalam kegiatan magang ini, penulis ditempatkan pada 6 (enam) puskesmas di Kota

Surabaya, diantaranya yaitu Puskesmas Jagir, Puskesmas Jemursari, Puskesmas Ngagel Rejo, Puskesmas Sidosermo, Puskesmas Siwalankerto, dan Puskesmas Wonokromo. Oleh karena itu, fokus penelitian ini ditetapkan pada Puskesmas Jagir sebagai salah satu puskesmas yang menerapkan Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di bidang kesehatan yang dinaungi oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dan bertanggung jawab atas penyediaan layanan kesehatan di wilayahnya. Jumlah puskesmas induk di Kota Surabaya yakni 63 Puskesmas. Salah satunya yaitu Puskesmas Jagir yang menjadi salah satu puskesmas terbaik di Kota Surabaya dengan akreditasi "Paripurna" dan terletak di Kecamatan Wonokromo. Dalam awal pelaksanaan program PEKPPP, Puskesmas Jagir dapat dikatakan belum begitu baik karena masih ditemukan beberapa hal yang perlu dievaluasi seperti tidak adanya publikasi nilai SKM, baik melalui media cetak, media elektronik maupun media sosial yang menyebabkan pengguna layanan tidak dapat mengetahui informasi tentang penilaian SKM, tidak adanya dokumen pemberian penghargaan kepada pegawai, serta Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) Puskesmas Jagir yang tidak memuat informasi pelayanan. Oleh karena itu, penulis diberi tugas untuk melakukan pendampingan dan pembinaan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan pada data dukung yang dinilai kurang tepat, serta memantau proses pelaksanaan program PEKPPP tersebut.

Berpacu pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Ummah et al., 2019) mengenai Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan PERMENPAN NOMOR 17 Tahun 2017 pada UPTSA Kota Surabaya menyatakan bahwasanya proses pelaksanaan program tersebut belum berjalan dengan maksimal karena kurangnya data dukung yang dikumpulkan serta fasilitas yang kurang lengkap. Selain itu, peneliti sebelumnya tidak dapat menjamin bahwa semua responden telah memberikan penilaian yang objektif dan terdapat kebijakan yang berlaku dari instansi yang terkait, sehingga tidak dapat diterima untuk memiliki semua data pendukung yang diperlukan peneliti.

Namun, untuk memenuhi kekurangan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan secara khusus menyelidiki Implementasi Program Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir menggunakan kerangka pemikiran George c Edward III (1980) dalam Leo Agustino (2014:149) yang mencakup empat faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan diantaranya yaitu sumber daya, komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Gordon menyatakan dalam Pasolong (2010:58) bahwa konsep Implementasi Kebijakan, semua tindakan ditujukan untuk merealisasikan program. Di sisi lain, indikator kinerja ini menunjukkan seberapa jauh ukuran dasar dan tujuan kebijakan dapat terealisasikan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian pembahasan diatas, penelitian ini akan membahas tentang "Implementasi Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir".

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di Puskesmas Jagir, Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* dalam menentukan informan, yaitu kepala puskesmas dan *staff* Puskesmas Jagir sebagai informan utama dan *staff* Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya sebagai informan tambahan. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui proses wawancara kepada para responden di Puskesmas Jagir. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari data-data, dokumen, tabel mengenai topik penelitian. Penelitian ini mengumpulkan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumen. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan, reduksi, dan penarikan kesimpulan (Yusuf, 2017:407).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis implementasi program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir, peneliti menggunakan teori George Edward III dalam Leo Agustino (2014:149), yang terdapat 4 (empat) faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi

Pertama, komunikasi. Komunikasi adalah proses menyampaikan informasi dari komunikator (pengirim informasi) kepada komunikan (penerima informasi). Hal tersebut untuk memastikan agar tujuan dan target kebijakan dapat dicapai secara efektif, sehingga perlu disampaikan informasi kepada pelaku kebijakan agar dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut. Dalam Implementasi Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) komunikasi merupakan hal terpenting karena berkaitan erat dengan sosialisasi program kepada seluruh perangkat daerah, sehingga informasi tersebut dapat tersampaikan pula kepada masyarakat.

Kedua, sumber daya. Sumber daya dalam implementasi program ini terbagi menjadi 2 sumber daya yakni sumber daya manusia dan sumber daya waktu. Sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu unsur terpenting yang berpengaruh terhadap mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, sumber daya manusia dalam implementasi Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) harus memadai dan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pelaksana kebijakan. Sedangkan, sumber daya waktu dalam pelaksanaan program kebijakan dapat ditinjau dari kecepatan, ketepatan dan kesesuaian proses pelaksanaan program dengan tenggat waktu yang diberikan.

Ketiga, disposisi. Disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dinyatakan sebagai "kemauan, keinginan dan kecenderungan dari para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tersebut dengan sungguh-sungguh sehingga dapat mewujudkan tujuan kebijakan". Oleh karena itu, disposisi dalam

implementasi program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) harus dilakukan secara efektif dan efisien, di mana dari masing-masing pelaksana mempunyai kemauan untuk melakukan dan mendukung program tersebut dalam pemenuhan data dukung yang diperlukan sehingga mampu membantu meningkatkan nilai indeks pelayanan publik di Kota Surabaya.

Keempat, struktur birokrasi. Struktur birokrasi mencakup elemen seperti pembagian kewenangan, struktur organisasi, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Dalam pelaksanaan Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), struktur birokrasi memegang peranan penting dikarenakan dalam implementasinya memerlukan data dukung yang cukup banyak dan beragam sehingga diperlukan pembagian kewenangan antar pemegang data agar menjadi efektif dan efisien. Selain itu, koordinasi antar unit organisasi yang berkaitan dengan program PEKPPP sangat dibutuhkan untuk memberikan informasi kebijakan program.

Perpaduan dari empat faktor tersebut akan menentukan keberhasilan adanya implementasi Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir, Kota Surabaya. Peneliti menguraikan hasil dari observasi di lapangan berdasarkan indikator penelitian sebagai berikut:

1.) Komunikasi

Dalam Implementasi Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir, komunikasi menjadi hal terpenting karena berkaitan erat dalam sosialisasi program. Sosialisasi program PEKPPP dilakukan secara transparan melalui daring oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya kepada seluruh perwakilan perangkat daerah di Kota Surabaya. Komunikasi secara khusus juga dilakukan oleh bagian organisasi dan dinas kesehatan selaku pihak yang menaungi seluruh puskesmas di Kota Surabaya. Hal tersebut dilakukan karena terdapat perbedaan data dukung yang puskesmas miliki dengan data yang diminta sehingga terjadi miskomunikasi antara bagian organisasi, dinas kesehatan dan pihak puskesmas. Informasi yang didapat dari hasil sosialisasi tersebut kemudian disalurkan kepada seluruh pegawai perangkat daerah dengan harapan program ini dapat berjalan dengan lancar. Hal tersebut juga dilakukan oleh Puskesmas Jagir, dimana kepala puskesmas yang menjadi perwakilan dalam kegiatan sosialisasi menyalurkan informasi yang didapat kepada para *staff* puskesmas, sehingga pada saat pelaksanaan program PEKPPP seluruh *staff* Puskesmas Jagir telah mengetahui program tersebut.

Komunikasi yang terjalin antar atasan dan sesama *staff* di Puskesmas Jagir dapat dikatakan sangat baik dibuktikan oleh para *staff* yang cepat tanggap dan tidak saling melempar tanggung jawab. Pada saat pelaksanaan program, para *staff* yang bertanggung jawab memegang data dukung segera berkoordinasi antar satu dengan yang lain dan langsung mengirimkan dokumen yang diperlukan untuk dijadikan satu dalam *google drive*. Walaupun demikian, masih terdapat kekurangan dalam penyaluran informasi kepada

pengguna layanan seperti tidak adanya publikasi standar pelayanan, publikasi nilai SKM, serta pengisian informasi pelayanan di SIPPN. Namun, dalam proses pelaksanaan program ini kepala puskesmas bersama para *staff* mau untuk bekerja sama dan berkoordinasi langsung dalam melengkapi kekurangan yang ada.

2.) Sumber Daya

Sumber daya yang dibutuhkan dalam program ini yaitu sumber daya manusia dan sumber daya waktu. Pada program PEKPPP ini terdapat 6 (enam) indikator diantaranya yaitu Kebijakan Pelayanan Publik, Profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi Pelayanan Publik. Setiap indikator tersebut memiliki jenis data dukung yang berbeda-beda sehingga diperlukan sumber daya manusia dalam memenuhi setiap indikator. Di Puskesmas Jagir, Sumber daya manusia dalam pelaksanaan program ini dapat dikatakan sudah memadai, dilihat dari pembagian kewenangan terhadap setiap indikator yang terkoordinir dengan baik dan dipegang oleh satu orang penanggung jawab sehingga proses pengumpulan data menjadi cepat dan sistematis. Dokumen tersebut juga diarsipkan dengan baik sehingga tidak terdapat kesulitan dalam mencari dan mengumpulkan data dukung yang diperlukan.

Sumber daya waktu dalam pelaksanaan program ini dapat ditinjau dari proses pelaksanaan dan pengumpulan data dukung yang cepat, akurat dan tepat sesuai dengan tenggat waktu yang diberikan. Pelaksanaan program PEKPPP di Puskesmas Jagir, hanya membutuhkan waktu satu minggu untuk mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan. Pelaksanaan program ini dapat dikatakan sangat cepat dikarenakan memiliki sumber daya manusia yang memadai dengan memegang tanggung jawab pada setiap dokumen, sehingga data dukung terkumpul dengan efektif dan efisien. Jika ditemukan data dukung yang kurang tepat, maka hanya membutuhkan waktu tiga hari kerja untuk melakukan perbaikan. Hal tersebut dikarenakan adanya pembagian kewenangan dan tanggung jawab dalam pelaksanaan program PEKPPP, sehingga proses pelaksanaan program ini berjalan cepat, sistematis dan tepat waktu. Selain itu, dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat dinilai cukup cepat, sehingga pengguna layanan tidak perlu menunggu lama.

3.) Disposisi

Disposisi memegang peranan penting dalam pelaksanaan program PEKPPP karena dibutuhkan kemauan, keinginan, dan kerjasama para pelaku kebijakan untuk melaksanakan program PEKPPP dengan sungguh-sungguh. Para *staff* di Puskesmas Jagir melaksanakan program PEKPPP ini dengan mendalam dan intens, dimana para *staff* puskesmas mempunyai kemauan dan keinginan untuk melaksanakan program tersebut. Tidak hanya melakukan saja, melainkan turut memberikan dukungan penuh dalam pemenuhan dan perbaikan data dukung, sehingga akan membantu meningkatkan Nilai Indeks

Pelayanan Publik di Puskesmas Jagir itu sendiri dan Nilai Indeks Pelayanan Publik di Kota Surabaya. Pada tahun 2023, Puskesmas Jagir meraih prestasi membanggakan dengan memperoleh Piagam Penghargaan “Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Tahun 2023” oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan nilai 99,03 kategori A (Zona Hijau/Kualitas Tertinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Jagir bersungguh-sungguh dalam pemberian pelayanan terbaik bagi masyarakat dan menjadi motivasi untuk terus memunculkan inovasi baru dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Kota Surabaya.

4.) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup faktor-faktor seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Sama halnya dengan faktor keberhasilan implementasi lainnya, Struktur birokrasi memegang peranan penting dalam pelaksanaan program PEKPPP dikarenakan terdapat 6 (enam) indikator yang harus dipenuhi sehingga diperlukan pembagian kewenangan antar pemegang data agar menjadi lebih efektif. Puskesmas Jagir telah menerapkan struktur birokrasi dengan pembagian kewenangan pada setiap pemegang dokumen seperti indikator kebijakan pelayanan publik dipegang oleh penanggung jawab mutu puskesmas, indikator profesionalisme SDM dipegang oleh penanggung jawab tata usaha, indikator sarana dan prasarana dipegang oleh penanggung jawab *front office*, indikator sistem pelayanan publik dipegang oleh tim IT Puskesmas Jagir, indikator konsultasi pengaduan dipegang oleh penanggung jawab pengaduan puskesmas, dan indikator inovasi pelayanan publik dipegang oleh tim aksi kunjungan rumah. Pembagian kewenangan dan tanggung jawab tersebut dibawah pengawasan Kepala Puskesmas selaku pemimpin dan penanggung jawab penuh atas program yang dilakukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Jagir telah menjalin koordinasi yang baik antar satu pihak dengan pihak lainnya sesuai dengan kewenangan dan kewajiban masing-masing dalam pelaksanaan program PEKPPP, sehingga program tersebut berjalan dengan efektif dan efisien, serta telah memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna layanan di Puskesmas Jagir.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir dapat dikatakan berhasil secara keseluruhan dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Walaupun pada awal pelaksanaan terdapat beberapa masalah dan kekurangan, namun dengan adanya program PEKPPP dan pendampingan mampu memperbaiki kekurangan yang ada sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kesuksesan program ini turut dipengaruhi oleh faktor-faktor implementasi, terutama dalam hal komunikasi

kebijakan yang sudah baik dalam menyampaikan informasi program dari atasan kepada *staff* Puskesmas Jagir, bahkan sampai pengguna layanan kesehatan. Dalam hal sumber daya, walaupun terdapat kendala saat proses pengumpulan data dan informasi, namun hal tersebut dapat diatasi karena terdapat pembagian kerja antar *staff* puskesmas. Meskipun demikian, aspek sumber daya manusia serta fasilitas sudah sangat lengkap dan memadai.

Selain itu, faktor disposisi juga memainkan peran penting, di mana *staff* Puskesmas Jagir menunjukkan respon yang positif dengan turut bekerja sama dan memberikan dukungan penuh dalam proses pelaksanaan program PEKPPP ini, terutama pada saat pemenuhan dan perbaikan data dukung. Di sisi lain, struktur birokrasi terlihat berjalan cukup baik terutama selama proses pengolahan data dan informasi. Puskesmas Jagir telah menerapkan struktur birokrasi dengan pembagian kewenangan pada setiap pemegang dokumen dengan dipegang oleh penanggung jawab masing-masing, sehingga keberadaan dokumen dapat diketahui dengan jelas. Dengan demikian, implementasi program PEKPPP di Puskesmas Jagir dapat dikatakan telah optimal secara keseluruhan. Untuk kedepannya diharapkan dapat ditingkatkan dan dipertahankan dalam pelaksanaannya agar dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik.

SARAN

Berikut saran yang dapat peneliti sampaikan atas implementasi yang telah dijabarkan diatas terkait dengan program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Jagir, Kota Surabaya yaitu:

1. Koordinasi antara kepala puskesmas, *staff* puskesmas dan pengguna layanan dapat ditingkatkan dan diperbaharui setiap saat seperti informasi hasil penilaian SKM, publikasi standar pelayanan di media elektronik dan *website*. Sehingga pengguna layanan dapat terbantu dengan adanya informasi digital tersebut.
2. Dapat dipertahankan kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan agar terus ditingkatkan dalam pemberian pelayanan prima bagi masyarakat di bidang kesehatan. Serta peningkatan fasilitas sarana dan prasarana seperti fasilitas parkir dan fasilitas penunjang dapat dilakukan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. E. (2023). Workshop Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(5), 295-302
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
- Muzdalifah, N. A. A., & Wibawani, S. (2024). Kualitas Pelayanan Dokumen Perpindahan Penduduk di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 4(1), 248-259.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.
- Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Prameisti, S. A., & Manar, D. G. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan E-Ktp Berbasis Digital Melalui Lawet Kebumen Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun 2022-2023. *Journal Of Politic And Government Studies*, 13(1), 464-480.
- Robert, T. (2024). Penerapan E-Government Di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 3(2), 488-506.
- Ummah, C., & Wahidahwati, W. (2019). Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 Pada UPTSA Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(8).
- Yusfadhiyah, N. S. I. (2018). *Pelaksanaan E-Health pada Puskesmas di Kota Surabaya dilihat dari Perspektif New Public Service*. (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).