

Analisis Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Bidang Kesehatan dalam mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok

Sakul, Widya Precillia

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138926&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Pemerintah menegaskan seluruh kementerian, lembaga (K/L) dan pemerintah daerah (Pemda) telah memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi, bertujuan menerapkan konsep pemerintahan yang bersih (clean government) dan tata pemerintahan yang baik (good governance), secara umum sebagai hal penting dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Untuk mengukur keberhasilan reformasi birokrasi dalam menilai capaian pelayanan berkualitas, maka dilakukan pengukuran melalui pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang hasil nilainya disebut Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebagai tolak ukur dalam perbaikan secara berkelanjutan (PermenPAN-RB Nomor 29 Tahun 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dari masukan (Input), pemenuhan harapan masyarakat, proses dan hasil penerapan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di RSUD KiSA Kota Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh petugas/sdm pemberi layanan publik dan kepada pengguna layanan (masyarakat). Metode penelitian dilakukan menggunakan survei dan observasional, metode ini dipakai karena merupakan tipe penelitian yang menggunakan analisis terhadap data dukung dan mendapatkan pendapat dari pengguna layanan kesehatan dengan mengukurnya secara likert scale (skala likert) dilanjutkan dengan menggunakan penilaian menggunakan PEKPPP sesuai Kepmen PANRB No. 1 Tahun 2022. Pengumpulan sampel pada petugas pelayanan publik dilakukan dengan metode expert sampling (sampel atas dasar keahlian) dan pengguna layanan menggunakan metode quota sampling (sampel kuota). Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD KiSA Kota Depok telah lebih baik dari tahun ke tahun, sejalan dengan pendapat penerima layanan terhadap sikap responsif dan loyal dari pemberi/penyelenggara layanan, telah memberikan dukungan hasil terhadap rumah sakit dengan kategori indek pelayanan publik Sangat Baik (A-). Dukungan lainnya yaitu pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi, namun perlu peningkatan terhadap Sarpras dan Standar Pelayanan yang transparan untuk meningkatkan kategori menjadi pelayanan prima. Penggunaan instrumen ini membantu dalam monitoring dan evaluasi terhadap sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, untuk reformasi birokrasi, dan sistem pengendalian intern pemerintah khususnya pada layanan publik. Namun pelaksanaannya ini akan mendapatkan hasil maksimal jika menggunakan tipe instrumen dengan Kode A yaitu penilaian layanan secara luring, untuk melihat secara nyata bukti fisik di lapangan. </div><hr /><div style="text-align: justify;">The government emphasized that all ministries, institutions (K/L) and regional governments (Pemda) have committed to implementing the bureaucratic reform process, aiming to implement the concept of clean government and good governance, in general as important things in providing the best service to the community. To measure the success of bureaucratic reform in assessing the achievement of quality services, measurements are carried out through the implementation of Monitoring and Evaluation of Public Service Delivery Performance (PEKPPP) whose

results are called the Public Service Index (IPP) as a benchmark for continuous improvement (PermenPAN-RB Number 29 of 2022). This study aims to determine the description of input, fulfillment of community expectations, the process and results of implementing Public Service Standards at the KiSA Hospital in Depok City. This study uses a descriptive quantitative approach to measure the provision of services carried out by officers/human resources providing public services and to service users (the community). The research method used survey and observational, this method is used because it is a type of research that uses analysis of supporting data and obtains opinions from health service users by measuring it using a Likert scale (Likert scale) followed by using an assessment using PEKPPP according to the Decree of the Minister of PANRB No. 1 of 2022. Sample collection on public service officers is carried out using the expert sampling method (samples based on expertise) and service users using the quota sampling method (quota samples). The implementation of public services at the KiSA Hospital in Depok City has improved from year to year, in line with the opinions of service recipients regarding the responsive and loyal attitude of service providers/organizers, has provided support for the results of the hospital with a Very Good public service index category (A-). Other support is the provision of awards for service implementers who excel, but it is necessary to improve transparent Sarpras and Service Standards to increase the category to excellent service. The use of this instrument helps in monitoring and evaluating the performance accountability system of government agencies, for bureaucratic reform, and the government's internal control system, especially in public services. However, the implementation will get maximum results if using the type of instrument with Code A, namely offline service assessment, to see real physical evidence in the field.</div>