

PENERAPAN PERMENPAN RB NO 14 TAHUN 2017 DI PUSKESMAS DUDUKSAMPEYAN GRESIK

SITI AMINATUS SA'DIYAH

Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Universitas STRADA Indonesia

Email : amisadih86@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik, khususnya di fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas, merupakan elemen vital dalam sistem kesehatan nasional dan menjadi tolok ukur kepuasan masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 menyediakan pedoman standar untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna mengevaluasi kualitas layanan tersebut. Puskesmas Duduksampeyan, sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, perlu dianalisis implementasi pedoman ini dalam praktiknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis implementasi Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 di Puskesmas Duduksampeyan, Kabupaten Gresik, dengan fokus pada sembilan indikator pelayanan yang terkandung di dalamnya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) semi-terstruktur dengan 15 informan tenaga kesehatan yang dipilih secara purposive sampling dari berbagai klaster layanan (Ibu dan Anak, Dewasa dan Lansia, Lintas Klaster) di Puskesmas Duduksampeyan. Data dianalisis secara induktif berdasarkan sembilan indikator Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; serta Sarana dan Prasarana. Validitas data dipastikan melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 di Puskesmas Duduksampeyan secara umum telah berjalan dengan baik pada tujuh dari sembilan indikator: Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Namun, penelitian ini mengidentifikasi adanya tantangan dan hasil yang kurang optimal pada dua indikator lainnya, yaitu Waktu Penyelesaian layanan yang terkadang masih lama akibat volume pasien tinggi atau proses rujukan, serta kondisi Sarana dan Prasarana yang masih memerlukan peningkatan dan pemeliharaan berkelanjutan.

Disimpulkan bahwa Puskesmas Duduksampeyan telah mengimplementasikan sebagian besar aspek pedoman Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 dengan cukup baik. Akan tetapi, upaya perbaikan berkelanjutan perlu difokuskan pada peningkatan efisiensi waktu layanan dan optimalisasi kondisi sarana prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan memenuhi ekspektasi kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Puskesmas Duduksampeyan, Penelitian Kualitatif.