

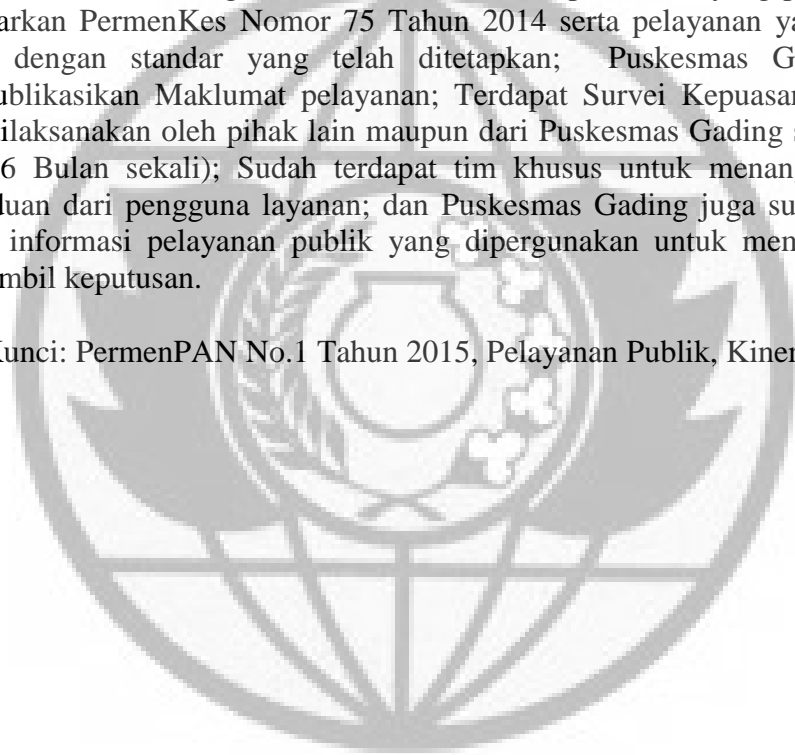
## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik pada Puskesmas Gading yang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 1 Tahun 2015.

Kinerja pelayanan publik pada Puskesmas Gading dalam penelitian ini dinilai dengan metode kualitatif dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja pelayanan publik di Puskesmas Gading Surabaya telah sesuai dengan PermenPAN Nomor 1 Tahun 2015. Puskesmas Gading telah memiliki standar operasional yang pembuatannya berdasarkan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; Puskesmas Gading belum mempublikasikan Maklumat pelayanan; Terdapat Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh pihak lain maupun dari Puskesmas Gading sendiri secara rutin (6 Bulan sekali); Sudah terdapat tim khusus untuk menangani masalah pengaduan dari pengguna layanan; dan Puskesmas Gading juga sudah memiliki sistem informasi pelayanan publik yang dipergunakan untuk membantu dalam mengambil keputusan.

Kata Kunci: PermenPAN No.1 Tahun 2015, Pelayanan Publik, Kinerja



## **ABSTRACT**

This research is meant to find out the public service performance of Gading Public Health Clinics based on the Regulation of Ministry for State Apparatus Empowerment No. 1 of 2015.

The public service performance of Gading Public Health Clinics in this research has been assessed by using qualitative method and the data analysis technique has been carried out by using qualitative descriptive in which the data is gathered, collected and presented.

The result of the research shows that the assessment of public service performance of Gading Public Health Clinics Surabaya is in accordance with the Regulation of Ministry for State Apparatus Empowerment No. 1 of 2015. Gading Public Health Clinics has its operational standard in accordance with the Regulation of Ministry of Health No. 75 of 2014 also the service which has been provided should be in accordance with the predetermined standards; Gading Public Health Clinics has not published the notice of service yet; there is survey of public satisfaction which has been performed by other parties or the Gading Public Health Clinics itself consecutively 6 months; there is a special team to manage the complaint problems from the service users; and Gading Public Health Clinics has owned the public service information system which is used to support in the decision making.

**Keywords:** The Regulation of Ministry for State Apparatus Empowerment No. 1 of 2015, Public Service, Performance.