

**PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS
GADING KECAMATAN TAMBAKSARI, SURABAYA BERDASARKAN
PERMENPAN NOMOR 1 TAHUN 2015**



Oleh:

FATHONY PAMUNGKAS SRI ARTHA

NPM: 12.1.01.07971

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2017

**PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS
RANGKAH KECAMATAN TAMBAKSARI, SURABAYA
BERDASARKAN PERMENPAN NOMOR 1 TAHUN 2015**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Manajemen

Oleh:

FATHONY PAMUNGKAS SRI ARTHA

NPM: 12.1.01.07971

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2017

**PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA
PUSKESMAS GADING KECAMATAN TAMBAKSARI, SURABAYA
BERDASARKAN PERMENPAN NOMOR 1 TAHUN 2015**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**FATHONY PAMUNGKAS SRI ARTHA
NPM : 12.1.01.07971**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 20 Mei 2017**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

Anggota : 1. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.

2. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FATHONY PAMUNGKAS SRI ARTHA

N.P.M : 12.1.01.07971

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS
GADING KECAMATAN TAMBAKSARI, SURABAYA BERDASARKAN
PERMENPAN NOMOR 1 TAHUN 2015

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal **20 Mei 2017**, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, **20 Mei 2017**

Yang membuat pernyataan, -



FATHONY PAMUNGKAS SRI ARTHA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikumwr, wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur atas, rahmat, ridho dan ijin Allah SWT yang selalu dilimpahkan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS GADING KECAMATAN TAMBAKSARI, SURABAYA BERDASARKAN PERMENPAN NOMOR 1 TAHUN 2015”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. terselesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, motivasi, dan doa dari keluarga, para sahabat serta kerabat. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. BapakDr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak.. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dengan sabar untuk memberikan pengarahan, motivasi serta saran-saran untuk skripsi ini.
4. Bapak Drs. Bambang Hadi Santoso Dwidjosumarno, M.Si. Selaku Dosen Wali Kelas SA-5 yang banyak memberikan nasehat dan pengarahan kepada saya.

5. Untuk Bapak dan Ibu Dosen serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan untuk penyusunan skripsi ini.
6. Ayah dan Ibu, serta saudara-saudara yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Spesial untuk senior dan junior UKM MENWA, dan seluruh teman-teman SA-5 yang telah banyak mendukung serta membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Serta kepada semua pihak dari BANGKESBANGPOL Kota Surabaya, Dinas Kesehatan Kota Surabaya, dan UPTD Puskesmas Gading terima kasih telah memperlancar proses riset saya.

Saya menyadari penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Besar harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Amiin.

Wassalamualaikum, wr, wb.

Surabaya, 20 Mei 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAMSKRIPSI	ii
HALAM JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Organisasi Sektor Publik	7
2.1.2 Pengukuran Kinerja	8
2.1.3 Pelayanan Publik	13
2.1.4 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (PermenPAN) No. 1 Tahun 2015	16

2.1.5 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Rerangka Pemikiran	23
BAB 3 : METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian ...	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data	26
3.2.1 Sumber Data	26
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3 Satuan Kajian	28
3.4 Teknik Analisis Data	31
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Gading Surabaya	33
4.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Kebijakan Mutu Puskesmas Gading ...	35
4.1.3 Sarana dan Prasarana	36
4.1.4 Struktur Organisasi, Tugas, dan Wewenang	37
4.1.5 Proses Pelayanan	41
4.1.6 Sumber Daya Manusia	42
4.1.7 Alur Pelayanan	44
4.1.8 Mekanisme Pengaduan	45
4.2 Analisis dan Pembahasan	46
4.2.1 Standar Pelayanan	46
4.2.2 Maklumat Pelayanan	50
4.2.3 Survei Kepuasan Pelanggan	51
4.2.4 Pengelolaan Pengaduan	56
4.2.5 Sistem Informasi Pelayanan Publik	59
4.3 Hasil Evaluasi Kinerja Berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 1 Taun 2015	62
BAB 5 : PENUTUP	66
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran	67
JADWAL PENELITIAN	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Indikator dan Subindikator Kegiatan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik	30
2. Jam Pelayanan Di Puskesmas Gading	34
3. Sumber Daya Manusia Puskesmas Gading Surabaya	43
4. Hasil Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan Permenpan Nomor 1 Tahun 2015	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	24
2. Struktur Organisasi Puskesmas Gading	38
3. Alur Pelayanan Pasien Pendaftaran Online (E-Health)	45
4. Profil Umum Responden	52
5. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Puskesmas Wilayah Surabaya Timur	54
6. Matriks Importance-performance	54
7. Kotak Saran yang tersedia di Puskesmas Gading Surabaya	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Penetapan Kepala UPTD Puskesmas Gading
 2. Identifikasi Keluhan Pelanggan
 3. Monitoring dan Evaluasi Keluhan Pelanggan
 4. Resume Laporan Tim Manajemen Komplain UPTD Puskesmas Gading
Bulan Januari 2017
 5. Surat Rekomendasi Penelitian dari BAKESBANGPOL LINMAS
 6. Surat Tugas Bimbingan Penulisan SKRIPSI
 7. Kartu Konsultasi Bimbingan SKRIPSI
 8. Sertifikat Seminar
- 