

ABSTRAK

Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah sesuai dengan Undang-undang No. 36 tahun 2014 memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan layanan kesehatan. Usaha ini diharapkan dapat menjadi investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Sejalan dengan tujuan diatas, Pemerintah Kota Tasikmalaya memproyeksikan salah satu Puskesmas di Kecamatan Purbaratu untuk menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Setelah menjadi BLUD, Puskesmas berhak mengelola pendapatannya sendiri untuk disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan. Hal ini akan mengantisipasi keterlambatan anggaran dari pusat dan mempermudah operasional Puskesmas. Sebelum merubah status menjadi BLUD, diperlukan sebuah langkah evaluasi kinerja demi percepatan peningkatan status Puskesmas di wilayah Kota Tasikmalaya menjadi BLUD.

Produk peraturan pemerintah terbaru untuk menilai kinerja pelayanan publik telah dituangkan melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (SK Menpan) nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004. SK Menpan ini memuat tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Dengan menggunakan pedoman tersebut, dilakukan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Dari kuesioner yang disebar, diperoleh 130 kuesioner valid. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan SPSS. Dari hasil pengolahan data variabel harapan didapat skor rata-rata harapan sebesar 3,22 dan skor rata-rata kenyataan sebesar 2,57. Skor rata-rata kenyataan ini menggambarkan kinerja pelayanan yang “Baik” karena skor berada diatas 2,51 dan dibawah 3,25. Hasil tersebut kemudian diolah sesuai metode *Importance-Performance Analysis*. Melalui analisis gap, didapat skor rata-rata gap total sebesar 0,64.

Terdapat beberapa unsur yang kemudian masuk dalam kuadran prioritas utama untuk dibenahi. Beberapa unsur tersebut mencakup tanggung jawab petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan kewajaran biaya pelayanan. Rekomendasi yang dapat dilakukan seperti memberikan pelatihan pegawai, melengkapi fasilitas pelayanan, dan bekerja sama dengan pihak ketiga untuk mendapatkan bantuan pendanaan.

Keywords: Penilaian kinerja, Kesehatan, Kota Tasikmalaya, *Importance-Performance Analysis*