

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT TK III
DR. REKSODIWIRYO PADANG**

EXSECUTIVE SUMMARY



OLEH:

**Syofyan
NPM. 2210018412019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2025**

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg.: 007/MH/Kes/84/IX-2025

Nama : Syofyan
NPM : 2210018412019
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul Tesis : Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Rumah Sakit TK III dr. Reksodiwiryono Padang

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*.

Dr. Lis Febrianda., S.H., M.Hum (Pembimbing I)

Dr. Yofiza Media., S.H., M.H. (Pembimbing II)

The image shows two handwritten signatures in blue ink. The top signature is more complex, with a large loop and a horizontal line extending to the right. The bottom signature is simpler, consisting of a few connected strokes. Both signatures are written over horizontal lines that serve as baselines.

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT TK III DR. REKSODIWIRYO PADANG

Syofyan¹, Lis Febrianda¹, Yofiza Media¹

¹Master of Law Study Program, Faculty of Law, Bung Hatta University

Email: putriandayani1278@gmail.com

ABSTRACT

Hospitals, as units of health services, hold responsibility for delivering quality care in accordance with established standards to meet public needs. This research employs a juridical-sociological approach using primary and secondary data collected through interviews and literature studies, analyzed qualitatively and presented descriptively. The study examines: (1) the implementation of Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation (PermenpanRB) No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Public Service User Satisfaction Surveys (SKM) at Dr. Reksodiwiryo Hospital Padang, (2) the quality of public health services at the hospital, and (3) the efforts undertaken to improve service quality. Findings indicate that the hospital has implemented the regulation by conducting SKM in line with the prescribed guidelines. However, the quality of services, reflected in an index score of 73.67, falls within the "poor" category, suggesting that services have not fully met community expectations. While medical competence is appreciated, significant shortcomings remain in facilities, infrastructure, and complaint-handling mechanisms. To address these gaps, the hospital has undertaken several initiatives, including service improvements, human resource capacity building, digital service development, organizational culture reforms, and enhanced community involvement in the service improvement process.

Keywords: Implementation, Public Satisfaction Survey, Public Services, Hospital.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemenuhan atas hak kesehatan oleh negara selanjutnya dijelaskan di dalam Pasal 34 ayat (3) UUD NRI 1945 yang menjelaskan bahwa negara bertanggung jawab atas peyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Lebih lanjut negara juga wajib menghormati, menjunjung tinggi dan melindungi hak-hak tersebut. Ketentuan pasal tersebut menjelaskan bahwasannya peranan negara dalam rangka pemenuhan pelayanan kesehatan sangat perlu dilakukan melalui pembangunan kesehatan yang merata bagi seluruh rakyat Indonesia. (Fheriyal Sri Sriawati, 2015).

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Tingkat III dr. Reksodiwiryo Padang terhadap 65 orang pasien yang dilakukan, ditemukan sebesar 70% atau sebanyak 46 orang menilai pelayanan Rumah Sakit Tingkat III dr. Reksodiwiryo Padang

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Implementasi Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Dr Reksodiwiryo Padang.**

B. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang dapat ditarik antara lain:

1. Bagaimanakah pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 pada Rumah Sakit Dr Reksodiwiryo Padang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit Dr. Reksodiwiryo Padang?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh Rumah Sakit Dr Reksodiwiryo Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 pada Rumah Sakit Dr Reksodiwiryo Padang.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit Dr. Reksodiwiryo Padang.
3. Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

II. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode pendekatan yuridis-sosiologis (*socio-legal approach*) Sumber data yang digunakan terdiri atas sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi studi dokumen, wawancara mendalam dan observasi. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 4.
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR	NRR UNSUR	NRR TERtimbang UNSUR
1	Pelayanan	687	3	0,3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	679	3	0,3
3	Waktu Pelayanan	643	2,8	0,3
4	Biaya/Tarif	679	3	0,3
5	Produk Spesifikasi dan pelayanan	669	3	0,3
6	Kompetensi pelaksana	645	2,8	0,3
7	Penilaian Pelaksanaan	672	3	0,3
8	Pemangatan, pengaduan, saran dan Masukan	666	3	0,3
9	Sarana dan Prasarana	658	2,8	0,3
IKM UNIT PELAYANAN				73,6726

Sumber: pengolahan data kuesioner kepuasan masyarakat Tahun 2025



Tabel 2.
Hasil IKM Unit Pelayanan

Keterangan:

U1 – U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
NRR : Nilai Rata-Rata
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi.
NRR Tertimbang Unsur : $NRR \text{ per unsur} \times 0,111$
IKM Unit Pelayanan
A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
B (Baik) : 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 – 04,99

A. Kendala-Kendala

1. Ketidaksesuaian fasilitas rawat inap dengan standar KRIS
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
3. Belum membentuk Tim Percepatan KRIS
4. Keterbatasan dukungan anggaran ntuk pemenuhan standar KRIS
5. Belum tersedianya anggaran dari Dinas Kesehatan dan Pemerintah Daerah.

B. Upaya-Upaya

1. Penguatan mekanisme tindak lanjut hasil SKM
2. Digitalisasi layanan dan sistem informasi pelayanan kesehatan
3. Peningkatan kompetensi SDM
4. Penguatan budaya organisasi berbasis pelayanan publik
5. Pelibatan masyarakat dalam desain layanan
6. Kolaborasi antar Lembaga

IV. PENUTUP

A. Simpulan

Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang telah melaksanakan SKM tersebut mencerminkan komitmen institusional terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pelayanan publik.

B. Saran

1. Agar dilakukan penguatan mekanisme tindak lanjut hasil SKM dengan cara menetapkan standar operasional tetap (SOP)
2. menindak lanjuti hasil survei secara sistematis, melibatkan unit-unit

- pelayanan terkait, dan mempublikasikan hasil perbaikan secara berkala.
3. Agar dibentuk kelembagaan partisipasi masyarakat untuk menjembatani dialog antara penyedia dan penerima layanan.
 5. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

1. Agus Dwiyanto, 2015, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
2. Lis Febrianda, 2017, *Birokrasi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*, Bung Hatta University Press, Padang

B. Peraturan Perundang-Undangan

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. Sumber Lain

1. Rosdiana, Henny, 2021, "Digitalisasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Antara Harapan dan Tantangan", *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, Vol. 6 No. 1
2. Siregar, Daniel, 2021, "Distribusi Spesialis dan Ketimpangan Pelayanan Rumah Sakit", *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, Vol. 10 No. 1

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih pada:

1. Ibu Dr. Lis Febrianda, S.H., M.Hum. (Pembimbing I).
2. Ibu Dr. Yofiza Media S.H., M.H. (Pembimbing II)
3. Ibu Dr. Deaf Wahyuni Ramdhani, S.H., M.H. Kaprodi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Seluruh Dosen Prodi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmunya.

