

RINGKASAN

Dian Novitasari, 2014, **Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat** (Studi Pada Puskesmas Cukir Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang). Komisi Pembimbing, Ketua: Dr. Mardiyono, MPA. Anggota: Drs. Abdul Wachid, MAP. 184 Hal + xvi

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah layanan di bidang kesehatan. Dalam hal ini pemerintah dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara adil dan merata kepada seluruh warga negara. Mengingat bahwa kesehatan merupakan salah satu hak paling dasar yang dimiliki oleh masyarakat dan harus selalu dipenuhi maka setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dari setiap lapisan masyarakat baik itu kaya maupun miskin. Hal tersebut diperkuat dengan dikeluarkannya UU Pokok Kesehatan pada tanggal 15-10-1960 Nomer 9 BAB I Pasal 1 yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan perlu diikuti sertakan dalam usaha-usaha kesehatan pemerintah. Disamping itu dengan adanya tuntutan masyarakat mengenai jaminan kesehatan yang layak, murah dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat membuat Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang mempunyai strategi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas yaitu pelayanan kesehatan rawat jalan dengan strategi Puskesmas Idaman (Indah, Damai, Aman dan Nyaman) dan Puskesmas Rawat Inap Idola (Indah, Damai, Obyektif, Lancar dan Aman) dengan strategi SENYUM.

Pelayanan Puskesmas Idaman adalah Puskesmas dengan pelayanan kesehatan bermutu yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan serta memberi pelayanan yang sesuai dengan Standart Operating Procedure (SOP) pelayanan kesehatan. Sedangkan untuk pelayanan Puskesmas Rawat Inap Idola ditujukan untuk memberikan pelayanan rawat inap yang bermutu dan terjangkau serta dilengkapi dengan Dokter spesialis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola di Puskesmas Cukir dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini antara lain (1) Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola pada Puskesmas Cukir dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat yang mencakup: a) Aparatur pelayanan kesehatan Puskesmas dituntut untuk memberikan layanan kesehatan kepada pelanggan dengan sepenuh hati, b) Memberikan pelayanan sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Kesehatan, Prosedur Tetap (Protap), dan juga mengacu Pada Standar Puskesmas, c) Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas

Cukir demi mewujudkan konsep pelayanan prima. (2) Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola pada Puskesmas Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat meliputi: a) Faktor pendukung internal dan eksternal, b) Faktor Penghambat internal dan eksternal. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan (observasi), wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara dan alat tulis-menulis. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Keberhasilan penerapan pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola tercermin dari minat masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Cukir yang semakin meningkat dikarenakan masyarakat menaruh kepercayaan besar terhadap kualitas pelayanan yang ada di sana. Hal ini terbukti dari jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat dan derajat kesehatan masyarakat Jombang yang semakin membaik. Seluruh petugas Puskesmas Cukir selalu berusaha melayani pasien dengan sepenuh hati. Mereka bersikap ramah, sabar, telaten, serta wajib menjalankan strategi SENYUM dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Selain itu Puskesmas Cukir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu berdasar pada SOP dan Protap yang mengacu pada Panduan Mutu. Jika dilihat dari hasil survey IKM Puskesmas Cukir tahun 2012 yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang, nilai terendah terdapat dalam unsur kecepatan pelayanan. Hal ini disebabkan karena tidak seimbangnya jumlah tenaga kerja dengan jumlah pasien yang berkunjung.

Faktor-faktor pendukung pelaksanaan pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola meliputi perilaku sumberdaya manusia yang mengedepankan nilai kesopanan dan keramahan, manajemen operasional yang sesuai dengan standar Puskesmas mengacu pada standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, serta lokasi Puskesmas Cukir yang mudah dijangkau. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Cukir adalah kurangnya jumlah tenaga kerja (tidak seimbangnya jumlah tenaga kerja dengan jumlah kunjungan pasien), keterbatasan sumberdaya (persyaratan bangunan UGD yang tidak memenuhi standar serta kelengkapan obat yang kurang) dan juga terkait masalah keterbatasan dana dalam melengkapi sarana dan prasarana yang kurang serta terhentikannya kegiatan UKM.

Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola di Puskesmas Cukir sudah cukup berjalan dengan baik, terlepas dari berbagai macam kendala yang ada. Kendala tersebut memang cukup mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan, namun dapat diatasi sedemikian rupa sehingga efek negatifnya tidak terlalu kentara.