

RINGKASAN

Indah Sukmawati. 2012. **Mutu Pelayanan Publik Melalui Standar Pelayanan Minimal (Studi Pada Puskesmas Sananwetan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar).** Komisi Pembimbing, Ketua: DR. Siti Rochmah, M.Si. Anggota: Drs. Riyanto, M.Hum. 135 Hal+xvii

UU No 32 Tahun 2004 menetapkan bidang kesehatan menjadi kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh daerah dan sebagai pelaksanaan kesehatan dasar diserahkan kepada Puskesmas yang langsung berada dalam pengawasan dari Dinas Kesehatan Kabupaten maupun Kotamadya. Pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang bermutu. Selama ini pelayanan publik mempunyai citra buruk di mata masyarakat. Dengan adanya kompleksitas permasalahan pelayanan di bidang kesehatan. Maka Puskesmas Sananwetan meningkatkan pelayanan publik melalui standar pelayanan minimal pada Puskesmas Sananwetan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik pada bidang kesehatan. Standar pelayanan minimal digunakan sebagai acuan bagi seluruh pegawai dalam memberikan layanan daerah sesuai kewenangannya. Tujuan dari standar pelayanan minimal adalah mendorong terwujudnya kualitas pelayanan yang prima transparan akuntabel serta memenuhi harapan dan kebutuhan pemberi maupun penerima pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan standar pelayanan minimal untuk peningkatan mutu pelayanan pada Puskesmas Sananwetan dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan standar pelayanan minimal di Puskesmas Sananwetan. Penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini antara lain (1) standar pelayanan minimal untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sananwetan yang dapat dilihat dari penerapan standar pelayanan minimal yang mencakup prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk-produk pelayanan serta kualitas pelayanan melalui penanganan pengaduan saran dan masukan, transparasi, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, dan jaringan pelayanan kesehatan yang terkait dengan standar pelayanan minimal. (2) faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan standar pelayanan minimal.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penerapan standar pelayanan minimal dapat disimpulkan bahwa penerapan standar pelayanan minimal yang ada pada Puskesmas Sananwetan berjalan kondusif. Pelaksanaan pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan prinsip standar pelayanan dalam peningkatan mutu pelayanan. hal ini juga dibuktikan dengan adanya jaringan-jaringan pelayanan pada Puskesmas Sananwetan meliputi rumah sakit, puskesmas pembantu, puskesmas keliling, bidan desa, dan posyandu. Adapun faktor penghambat dalam penerapannya diantaranya keterbatasan jumlah tenaga sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang masih kurang serta tuntutan masyarakat dan peran swasta yang semakin tinggi.



Beberapa saran yang diberikan peneliti agar mutu pelayanan di Puskesmas Sananwetan dapat lebih baik lagi, diantaranya adalah: (1) penambahan brosur maupun poster untuk memberikan informasi yang mudah kepada pengguna layanan. (2) mengoptimalkan kembali jaringan-jaringan yang ada di Puskesmas Sananwetan. (3) melakukan rekrutmen pegawai untuk mengatasi kekurangan sumber daya manusia dan masalah sarana dan prasarana yang kurang memadai segera ditingkatkan lagi. Hal ini dimaksudkan guna untuk memperlancar pelayanan yang diberikan Puskesmas Sananwetan. (4) dikembangkan program-program pelayanan kesehatan yang lebih inovatif sehingga bisa mengimbangi pelayanan kesehatan swasta dan mewujudkan harapan-harapan masyarakat.



SUMMARY

Indah Sukmawati. 2012. Public Service Quality through Minimum Service Standards (Study on Sananwetan Health Center Sananwetan District Blitar City). Commission Advisor, Chairman: DR. Siti Rochmah, M.Si. Members: Drs. Riyanto, M. Hum. 135 Pages + xvii

UU No.32/2004 setting the responsibilities of the health sector should be implemented by the region and as the conduct of basic health submitted to the Puskesmas directly under the supervision of the Dinas Kesehatan Kabupaten either Kotamadya. Health services that are part of the public service are required to provide service quality. During this public service has a poor image in the view of society by given the complexity problem of health care so Puskesmas Sananwetan improve their public services through a minimum service standards on Puskesmas Sananwetan is expected to improve the quality of public services in the health field. Minimum service standards are used as a reference for all employees in providing service area according to their authority. The purpose of the minimum service standards is to encourage the establishment of quality and service excellence accountable and transparent to meet the expectations and needs of service providers and recipients.

This study aims to describe the application of minimum service standards to improve quality of care at Puskesmas Sananwetan and knowing supporting and inhibiting factors in the application of minimum service standards in the Puskesmas Sananwetan. This research used descriptive research with a qualitative approach. The focus of this study include (1) minimum service standards for quality improvement of health services in Puskesmas Sananwetan which can be seen from the application of minimum service standards that include service procedures, cost of services, products and service quality through complaint, advice and input handling, transparency, courtesy and friendliness, responsibility, and health service network associated with minimum service standards. (2) Supporting and inhibiting factors in the application of minimum service standards.

Based on the results of research and analysis application of minimum service standards can be concluded that the application of minimum service standards on the Puskesmas Sananwetan running conducive. Application health services are in accordance with service standard principles in improving the quality of service. This is also evidenced by the existence of networks of service in Puskesmas Sananwetan include hospitals, puskesmas pembantu, puskesmas keliling, bidan desa, and posyandu. The inhibiting factor in its application such as limited human resources, infrastructures are still lacking and demands of society and the role of private higher. Some of the advice given to the quality of services by researchers in the Puskesmas Sananwetan can be better, include: (1) the addition of brochures and posters to provide easy information to service users. (2) Optimize existing networks in the Puskesmas Sananwetan. (3) Employees recruitment to solve shortage of human resources and infrastructure problems of inadequate soon increased again. It is intended to expedite the service provided by Puskesmas Sananwetan. (4) Developing more innovative health service programs so that it can offset the private health service



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmatnya sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Mutu Pelayanan Publik Melalui Standar Pelayanan Minimal (Studi Pada Puskesmas Sananwetan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar)” ini dengan baik.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun sebagai syarat yang harus ditempuh untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi.
3. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, ditengah-tengah kesibukan beliau.
4. Bapak Drs. Riyanto. M.Hum. selaku anggota Komisi Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, perhatian, pengarahan dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Didik Djumianto, S.KM. selaku Kepala Puskesmas Sananwetan yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansi yang beliau pimpin.
6. Ibu Romelasih Selaku Kasubag Puskesmas Sananwetan yang telah meluangkan waktu untuk membantu saya dalam pengambilan data.

7. Bapak Jamaludin dan seluruh petugas Puskesmas Sananwetan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada saya untuk memperoleh data.
8. Seluruh Bapak-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi, terutama Jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai bekal untuk terjun di lingkungan masyarakat pada masa yang akan datang.
9. Teman-teman seperkuliahannya yang telah memotivasi, mendukung serta membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, dalam rangka proses pembelajaran yang terus menerus dan berkelanjutan, maka penulis mengharapakan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Disamping itu, penulis juga berharap agar skripsi ini berguna bagi pihak lain yang membutuhkan, baik kalangan Akademis maupun Non-akademis. Semoga skripsi ini juga dapat menambah wacana dan referensi dalam ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Publik.

Malang, Januari 2012

Penulis