

ABSTRAK

Puskesmas adalah organisasi fungsional dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar dari pemerintah bagi masyarakat luas yang dilakukan secara menyeluruh dan terpadu. Masalah yang akan dikaji lebih dalam pada penelitian ini adalah terjadinya penurunan jumlah kunjungan Puskesmas yang cukup tajam pada bulan Januari sebesar 46,11% dari 748.071 kunjungan menjadi 275.144 kunjungan di bulan Juli tahun 2008 akibat pendisiplinan pelaksanaan Peraturan Daerah Retribusi Pelayanan Kesehatan Kota Surabaya No.11 Tahun 2003 di wilayah Kota Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan rancangan *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan di Kota Surabaya. Besar Sampel pertama adalah 10 Kepala Puskesmas sebagai responden, Puskesmas yang diambil secara *Purposive Sampling* sedangkan sampel kedua adalah 150 responden masyarakat secara *Accidental Sampling*.

Hasil penelitian adalah teridentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas baik dari pihak Puskesmas maupun masyarakat. Sumber daya kesehatan di Puskesmas meliputi pelayanan yang sering dimanfaatkan adalah pengobatan, belum semua Puskesmas memiliki kelengkapan sarana dan prasarana, tenaga kesehatan di Puskesmas tergolong cukup serta upaya mengelola keluhan adalah dengan memberikan pembinaan kepada petugas kesehatan. Puskesmas berharap agar Perda yang ada bisa mendukung kerja Puskesmas tanpa menekan inovasi pelayanan yang ada. Karakteristik masyarakat adalah sebagian besar wanita, status sudah menikah, posisi di keluarga sebagai istri, tingkat pendidikan SLTA/SMA/ sederajat, jenis pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dan tingkat pendapatan keluarga tergolong ekonomi menengah ke atas. Sebagian besar masyarakat memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dan pernah memperoleh pengalaman atau informasi tidak menyenangkan. Masih ada jenis pelayanan yang tidak tersedia di Puskesmas tetapi dibutuhkan masyarakat. Sehingga masyarakat berharap agar pelayanan kesehatan yang ada bisa sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat dan kebijakan kesehatan yang ada. Sangat diperlukan adanya kerjasama dan komunikasi efektif antara penyedia layanan (Puskesmas) dengan Pemerintah. Sehingga tingkat kesehatan masyarakat juga akan meningkat.

Kata kunci : Pelayanan kesehatan Puskesmas, Pemanfaatan pelayanan kesehatan, Kebutuhan dan harapan

ABSTRACT

Public Health Center (PHC) is a functional organization and serves as the spearhead of government basic health care performed in comprehensive and integrated services. The issue of this research was the sharp decline of PHC visitation as the impact of strict execution of the Retribution Regional Rule of Surabaya Municipality Health Service (*Peraturan Daerah Retribusi Pelayanan Kesehatan Kota Surabaya*) number 11 year 2003. It showed a decrease of 46.11% starting from 748,071 visitation in January 2008, down to 275,144 visits in July 2008.

This is a descriptive study conducted cross sectional. Research location was in Surabaya city. The first sample was 10 PHC Heads taken by purposive sampling method. The second sample was 150 people taken by accidental sampling. Total samples were 160 people as respondents.

Research result had identified the need and expectancy towards PHC services from people side as well as from PHC side. The PHC health resource highly utilized by people was medication. Unfortunately, not all PHCs possessed sufficient ways and means, although PHC human resources had been adequate. The way to handle complaints was to do continuous education to PHC staff. PHC expected the Regional Rule can support all PHC services with no suppression to service innovation. The characteristics of PHC users were mostly women, already married, housewives, high school graduates or similar high school level, occupation was homemakers, and income was middle-up economic level. Majority of people had used PHC services and they had experienced unpleasant services. Some services were needed by people but they were not available at PHC. Thus, people expected that PHC health services complied with people's need.

The conclusion revealed that the PHC utilization was influenced by people's characteristics and by present health policies. It was apparent that good cooperation and effective communication between service provider (PHC) and the government was crucial to be able to achieve higher status of community health.

Keywords: PHC health service, utilization of health services, need and expectancy