

ABSTRACT

This research to be description about health service with principally Costumer oriented in RSUD Jombang and influenced factors its execution. Theory used by Public Policy about Costumer Oriented and Theory of Hospital Service. Methode used by Descriptive Qualitative, with the result of conclusion of haelth service with principally Costumer oriented in RSUD Jombang not yet excution well, so that in suggestion still need the existence of better repair in its execution.

Key words : Health service pattern, costumer oriented, development

RSUD Kabupaten Jombang melalui visi dan misinya serta kebijakan program dalam rencana strategis yang juga tertuang dalam SPM telah berkomitmen dalam pola pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelanggan (costumer oriented). Namun demikian ternyata masih banyak keluhan yang disuarakan oleh pengguna layanan tentang buruknya pelayanan di RSUD Kabupaten Jombang. Sehingga dengan penelitian ini akan dideskripsikan pelaksanaan pola pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelanggan di RSUD Kabupaten Jombang serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, untuk dikembangkan dalam rangka perbaikan dimasa yang akan datang.

Penelitian ini menggunakan landasan teori tentang konsep pelayanan publik dan pelayanan rumah sakit dengan prinsip *costumer oriented* , serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Suara Pelanggan
2. Keterbukaan Informasi
3. Etika Pelayanan
4. Costumer's Charter

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan prinsip tersebut adalah :

- Faktor Aparat
- Faktor Kultur Birokrasi
- Faktor Budaya Pelanggan

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, dengan sampelnya petugas pemberi pelayanan dan masyarakat pengguna pelayanan sebagai *informan*, dengan tehnik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian dianalisa dengan metode *triangulasi*, hasilnya dideskripsikan.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara para informan, yang kemudian ditranskrip dalam bentuk tulisan yang disajikan pada bab penyajian data.

Hasil wawancara sebagai data dilakukan analisa bersama dengan hasil observasi dan dokumentasi menggunakan metode triangulasi, kemudian dibahas sesuai dengan landasan teori yang digunakan.

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini bahwa pelaksanaan pola pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelanggan di RSUD Kabupaten Jombang belum sebagaimana mestinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya pelaksanaan pola pelayanan tersebut adalah :

- Komitmen pimpinan tidak disertai dengan langkah yang konkrit
- Pemahaman petugas tentang *costumer oriented* yang masih rendah
- *Terminal value* tidak dimbangi dengan *Instrumental Value*
- Budaya pengguna layanan tidak mendukung pola *costumer oriented*.

Demikian ringkasan penelitian ini, semoga dapat memberikan gambaran isi secara keseluruhan penelitian ini pada para pembaca semuanya.

