

KINERJA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SUKODONO KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO

NUNIEK NOVIANTI

Pembimbing : Erna Setijanigrum, S.IP, M.Si

COMMUNITY HEALTH SERVICES

KKB KK-2 Fis.AN. 63/11 Nov k

ABSTRAKSI

Pemerintah mengadakan reformasi pelayanan publik dalam setiap instansinya. Salah satu dari instansi yang mengadakan reformasi adalah instansi kesehatan, terutama pelayanan terdepan kepada masyarakat yaitu puskesmas. Permasalahan yang menjadi topik adalah bagaimana kinerja dari sebuah instansi pemerintah dapat bekerja secara optimal dalam memberikan sebuah pelayanan publik dengan baik. Dalam hal ini pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut maka digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dengan narasumber secara individu, observasi serta pengumpulan dokumentasi. Teknik penentuan informan secara purposive yang selanjutnya berkembang dengan teknik snowball. Proses analisis data diawali dengan cara menelaah seluruh data yang didapat dari hasil wawancara, dokumen, dan pengamatan di lapangan. Sedangkan validita data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang abash. Hasil yang diperoleh selama penelitian menunjukkan adanya kinerja yang baik dari pihak puskesmas. Hal ini ditunjukkan dari variabel efektivitas yang dilihat dari indikator berupa kemampuan beradaptasi, produktivitas, dan pencarian dan pengelolaan sumber daya. Sedangkan dari variabel efisiensi dapat dilihat dari indikator berupa jenis pelayanan yang sering dikunjungi, pemilihan kelompok sasaran, penggunaan fasilitas, dan kemampuan dalam merubah pola pikir masyarakat. Dan dari waktu ke waktu pelayanan yang diberikan semakin baik.

Kata kunci: pelayanan publik, kinerja, Puskesmas Sukodono, efektivitas, efisiensi

Copyright © 2011 by Airlangga University Library. Surabaya