

ABSTRAK

Human Immunodeficiency Virus (HIV) dan *Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS)* merupakan suatu permasalahan serius yang mengancam berbagai segi kehidupan karena dampak yang ditimbulkan tidak hanya terkait dengan permasalahan kesehatan namun juga melebar ke permasalahan sosial bagi si penderita. Dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan secara utuh pada penderita HIV atau Orang dengan HIV AIDS (ODHA) maka RSUD Gambiran Kota Kediri selaku penyedia layanan kesehatan melakukan sebuah inovasi pelayanan *Care Support and Treatment*.

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah Bagaimana dampak inovasi transformatif pelayanan *care support and treatment* pada tingkat kepuasan pasien dengan HIV dan AIDS di RSUD Gambiran Kota Kediri.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian eksplanatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan, dengan menggunakan *key informan* yang selanjutnya berkembang dengan teknik *snowball*. Proses analisis data dilakukan dengan mengelompokkan serta mengkombinasikan data yang diperoleh, dan juga menetapkan serangkaian hubungan keterkaitan antara data tersebut. Sedangkan validitas data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Penerapan inovasi transformatif pelayanan *care support and treatment* yang dilakukan RSUD Gambiran terlaksana dengan tujuan yang diinginkan yaitu meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasien penderita HIV / AIDS merasa cukup puas. Peningkatan kepuasan terhadap layanan disebabkan keberhasilan RSUD Gambiran dalam memberikan pelayanan melalui pengembangan *Core Capability* yang baik dengan cara sistem manajerial yang terpadu dan saling menunjang, pengetahuan dan nilai petugas layanan yang baik. Dampak positif yang ditimbulkan karena meningkatnya kepuasan tersebut adalah meningkatnya intensitas mereka dalam mengakses layanan dan meningkatnya motivasi serta semangat hidup. Sementara bagi penyedia layanan adalah meningkatnya kompetensi petugas pelayanan.

Kata kunci : Inovasi Transformatif Pelayanan, Layanan *Care Support and Treatment* Kepuasan Pasien, Dampak