

## ABSTRAK

Fenomena yang terjadi didalam RSUD Dr. Soetomo terkait membeludaknya pasien yang tidak dapat dikendalikan, peran Puskesmas dalam mencegah masyarakat untuk langsung berobat ke RSUD Dr. Soetomo perlu ditegaskan kembali. Setelah mendapat data, peneliti melakukan penelitian pada studi kasus didalam Puskesmas Menur. Puskesmas Menur adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang sedang mengalami Pemberdayaan Organisasi. Pemberdayaan yang dilakukan oleh Puskesmas Menur ini berisikan beberapa unsur yang ada. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang menggambarkan bagaimana Pemberdayaan dan faktor-faktor yang menunjang dan menghambat didalam Puskesmas Menur. Data yang diperoleh oleh peneliti adalah dari data sekunder dan dari para informan. Informan yang dipilih oleh peneliti adalah Kepala dan para karyawan Puskesmas Menur, dan beberapa pasien yang berobat di Puskesmas Menur yang total berjumlah sepuluh orang dan menggunakan teknik *Purposive* dan kemudian *Snowball*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tanggung jawab yang baik dari para karyawan, kepercayaan yang cukup besar dari pemimpin, adanya rasa percaya diri yang tinggi dari para karyawan, kurangnya pendelegasian yang diberikan kepada karyawan, komunikasi yang kurang aktif dalam sehari-hari antara pemimpin dengan karyawan, dan juga belum adanya reward atau penghargaan untuk memacu kinerja karyawan untuk mengeluarkan kemampuan terbaik. Terakhir juga dapat dilihat beberapa faktor yang dapat menunjang dan menghambat dari Pemberdayaan Puskesmas Menur, yang paling disorot yaitu tentang distribusi dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang tidak sesuai dengan permintaan dan kebutuhan dari Puskesmas Menur.

Kata Kunci: Pemberdayaan, Pemberdayaan Organisasi, Puskesmas Menur – Surabaya