

IMPLEMENTASI PROGRAM *CITIZEN'S CHARTER*
DALAM
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA
(Studi Deskriptif tentang Implementasi Program *Citizen's Charter*
dalam
Upaya Peningkatan Pelayanan Prima di RSUD CARUBAN)

Ratih Ratnaningrum

Drs. Roestoto H.P, SU.

KKB KK 2 FiS AN 01 /11 Rat a

ABSTRAK

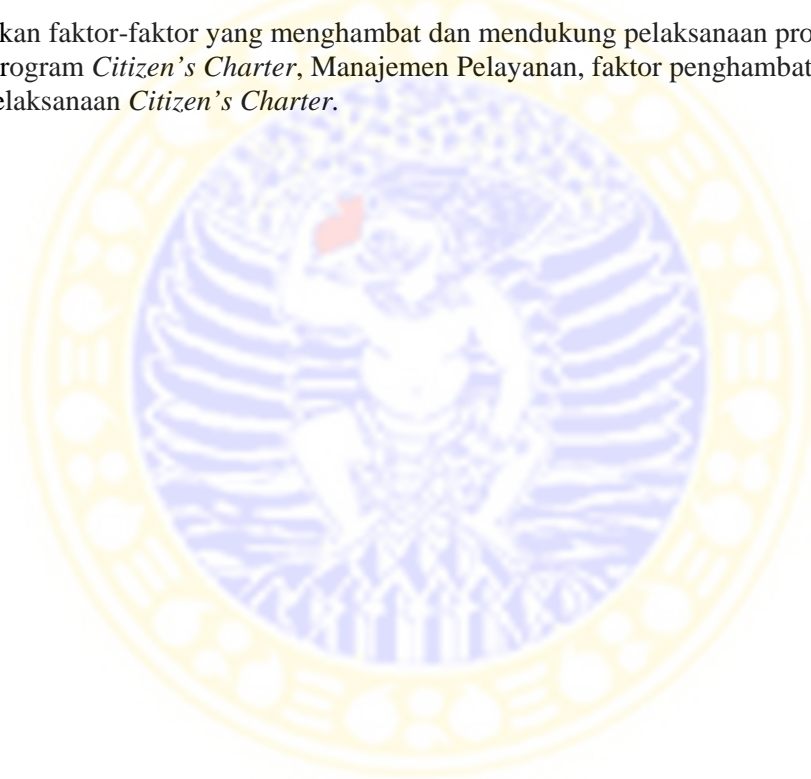
Saat ini tuntutan terhadap perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan isu aktual yang menjadi pusat perhatian baik bagi pemerintah selaku penyedia layanan, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Ini merupakan suatu bentuk respon atas *image* pelayanan publik yang dinilai masih buruk. Salah satu penyebabnya adalah adanya ketidaksetaraan dan ketidakseimbangan posisi tawar antara masyarakat pengguna layanan dengan penyedia layanan. *Citizen's Charter* yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian, dengan tetap memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban baik dari penyedia dan pengguna layanan, maupun *stakeholder* lain.

Rumah Sakit Umum Daerah CARUBAN dengan menerapkan kontrak pelayanan (*Citizen's Charter*) berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mengutamakan pencegahan, penyembuhan dan pemeliharaan serta melaksanakan upaya rujukan dan tetap berpedoman pada asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan kenyataan tersebut, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, adalah bagaimanakah pelaksanaan program *Citizen's Charter* yang dilakukan oleh RSUD CARUBAN dan faktor-faktor apakah yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program *Citizen's Charter* di RSUD CARUBAN.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, di mana yang dicari adalah pemahaman atas suatu fenomena sosial. Proses analisis data dilakukan dengan teknik analisis kualitatif dengan cara menganalisis hasil perolehan data di

lapangan yang berupa data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dan kemudian berkembang dengan menggunakan *snowball*.

Dari hasil data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa perbaikan manajemen pelayanan dengan *Citizen's Charter* yang dilakukan oleh RSUD CARUBAN, dirumuskan secara terbuka dan dilakukan secara bersama-sama antara komponen-komponen yang tergabung dalam Forum *Citizen's Charter*. Secara umum manajemen pelayanan di RSUD CARUBAN melalui *Citizen's Charter* telah mampu membawa banyak perubahan bagi perbaikan kinerja pelayanannya walaupun dalam pelaksanaannya masih ditemukan faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan program. Kata kunci: Program *Citizen's Charter*, Manajemen Pelayanan, faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan *Citizen's Charter*.



ABSTRAC

Today, the demand of public service is the actual central issue, not only for government as service provider but also for the society as service user. It is as a response of the public service image that has been bad valued. One of the reasons of this case is there are not participation and balances of bargaining position between society as service user and the service provider. *Citizen's* that put the service user as the first central attention, with still pay attention the balances between the right and the duty of user, provider and also another *stakeholder*.

RSUD CARUBAN make serious effort to increase health service to public with(*Citizen's Charter*) giving priority of prevention act, healing, maintenance, and becoming health reference. RSUD CARUBAN is also doing by the public service principle. Base on this fact, then the problem of this research is how the implementation of *Citizen's Charter* program in RSUD CARUBAN and what the factors that support and obstruct the *Citizen's Charter* program in RSUD CARUBAN.

This research use qualitative method that searching comprehension of social phenomenon. The analysis process of data was done by qualitative technique with interpret the primer and secondary data. The data is procurable by observation and dept interview, and also use the documenter result. The selection of informant doing by *purposive sampling*, and then amend with using *snowball* technique.

From the data that procurable in the field show that the reparation of service management with application of *Citizen's Charter* program, is formulated by transparency and togetherness belong components of *Citizen's charter* forum. Generally, the service management in RSUD CARUBAN through *Citizen's Charter* already able to bring so many changes to its service reparation, although in the implementation still founded the factors that obstruct and support program implementation.

Keyword: The *Citizen's Charter* program, service management, the factors that obstruct and support *Citizen's Charter* program implementation.