

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan inovasi pelayanan pada Puskesmas Jagir. Berbeda dengan Puskesmas lain di Surabaya, berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya Puskesmas Jagir selalu mengalami peningkatan pengunjung setiap tahunnya. Namun, disisi lain penilaian kinerja yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Surabaya terhadap Puskesmas Jagir mengalami penurunan. Dan kemudian penilaian tersebut naik pada tahun 2010. Sehingga dapat diketahui Puskesmas Jagir melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Setelah melakukan inovasi terjadi peningkatan kepuasan pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya survey kepuasan pelanggan yang terus meningkat.

Untuk mengetahui inovasi di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, peneliti menggunakan kombinasi dari jenis inovasi Damanpour dan lima atribut inovasi menurut Rogers. Menggunakan metode penelitian kualitatif, tipe penelitian deskriptif, dan lokasi penelitian Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Informan yang diambil adalah petugas dan pasien Puskesmas Jagir. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jagir melakukan inovasi dalam dua jenis inovasi yaitu inovasi produk/jasa baru dan inovasi proses. Inovasi pelayanan yang dilakukan Puskesmas Jagir juga telah sesuai dengan atribut inovasi dari Rogers. Penerapan inovasi yang dilakukan Puskesmas Jagir berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuannya yaitu dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Kata Kunci: Pelayanan, Inovasi, Puskesmas

ABSTRACT

This study aimed to describe innovative services at Puskesmas Jagir. Unlike the other Puskesmas in Surabaya, based on data from Dinas Kesehatan in Surabaya city, Puskesmas Jagir always increase visitors annually. However, on the other hand the performance appraisal conducted Dinas Kesehatan in Surabaya city against Puskesmas Jagir decreased. And then the judgment is up in 2010. So it can be known Puskesmas Jagir innovation to improve service quality. Following the innovation increase customer satisfaction. This is evidenced by a survey of customer satisfaction continues to rise.

To find innovation Puskemas Jagir in Surabaya City, the researchers used a combination of the type of innovation Damanpour and five attributes of innovation according to Rogers. Using qualitative research methods, descriptive research type, and location of research Puskesmas Jagir Surabaya. Informants were taken Puskesmas Jagir staff and patients. The technique of determining the informant using purposive sampling, data collection is done by observation, in-depth interviews, and documentation. Analysis of data using data reduction, data presentation, and conclusion.

The results obtained in this study indicate that the Puskesmas Jagir innovations in two kinds of innovation that is innovative new product / service and process innovation. Innovation services performed Puskesmas Jagir has also been in accordance with the attributes of innovation from Rogers. Implementation of innovations Puskesmas Jagir run well and in accordance with the objective being to improve the quality of existing services.

Keywords: Service, Innovation, Puskesmas