

ABSTRAK

Pelayanan publik yang selama ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat selalu mengalami kendala di dalam penerapannya, baik itu berasal dari program atau kebijakan itu sendiri, lingkungan dari penerapan program atau kebijakan, maupun dari para aparatur pemerintah yang melaksanakan program atau kebijakan tersebut. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan berusaha untuk sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam berhubungan dengan pemerintah dan untuk memberi kepuasan kepada masyarakat. Tetapi selama ini, masyarakat sebagai pengguna jasa belum merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan prima merupakan program dari pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik atau *Exellent Service* kepada masyarakat sehingga kemudian kepuasan dari adanya pelayanan publik dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Dengan adanya pelayanan prima ini pemerintah berusaha agar pelayanan publik yang selama ini masih buruk dan belum memuaskan masyarakat dapat diperbaiki. Pelayanan publik diterapkan di seluruh instansi milik pemerintah, salah satunya di instansi di bidang kesehatan. Puskesmas Bandar Kedung Mulyo di Kabupaten Jombang adalah salah satu yang melaksanakan pelayanan prima. Pelayanan prima di laksanakan mulai dari tahun 2007. Dengan adanya pelayanan prima diharapkan pelayanan publik di bidang kesehatan dapat memuaskan masyarakat. Tetapi selama dua tahun penerapan pelayanan prima ternyata kepuasan masyarakat belum dapat terpenuhi. Hal ini terbukti dari data tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikeluarkan oleh dinas kesehatan yang menunjukkan bahwa IKM di puskesmas ini terus menerus turun.

Efektifitas adalah tercapainya sebuah tujuan dari suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan sebaliknya. Sehingga sebuah program atau kebijakan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dari program atau kebijakan yang ada tercapai. Tujuan dari pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang kemudian dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa. Tetapi di dalam penerapan pelayanan prima di Puskesmas Bandar Kedung Mulyo, tujuan dari pelayanan prima untuk memuaskan masyarakat belum tercapai. Sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan pelayanan prima di puskesmas ini belum efektif. Di dalam penelitian ini efektifitas dari program pelayanan prima dilihat dari tiga aspek yaitu dari program pelayanan prima itu sendiri, pelaksana dari pelayanan prima, serta dampak setelah adanya pelayanan prima yang dirasakan oleh masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan, Pelayanan Prima, Efektifitas