

ABSTRAK

Dinas kesehatan kota Surabaya merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi salah satunya adalah membuat kebijakan teknis di bidang kesehatan sehingga Dinas kesehatan kota Surabaya bertanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memberikan program – program dalam mengatasi permasalahan di bidang kesehatan. Upaya kesehatan yang dilakukan adalah dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*). Penelitian ini membahas tentang strategi metode CRC (*Citizen Report Card*) Dinas Kesehatan kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Untuk menjawab permasalahan ini, digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data – data diperoleh melalui proses observasi dan wawancara mendalam, serta memanfaatkan hasil dokumenter. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*. Proses analisis data dilakukan dengan mengkategorikan dan mengkombinasikan data-data yang diperoleh, dan juga menetapkan serangkaian hubungan keterkaitan antara data – data tersebut. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data absah.

Dari hasil data yang diperoleh dilapangan menunjukkan bahwa strategi metode CRC yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan kota Surabaya merupakan bentuk strategi adanya sistem umpan balik untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat. Selain itu Dinas Kesehatan kota Surabaya juga menggunakan strategi kualitas jasa / layanan dengan indikator budaya organisasi, pola komunikasi, dan konsep perbaikan.

Kata kunci : Strategi pelayanan, metode *Citizen Report Card*, kualitas pelayanan dan pelayanan kesehatan.

ABSTRACT

Dinas Kesehatan Surabaya city is a healthcare institution seeking health care with maintenance, health promotion, disease prevention, disease healing, and health rehabilitation approaches. Therefore, job of Dinas Kesehatan is providing medical service and medical support with providing best healthcare service and equipped with high contact personel and thus providing satisfaction to society. Service quality improvement is a crucial issue in management implementation both in private and public sectors. It occurred as society demand for service quality was continuously increasing. Meanwhile service practice is not experiencing significant improvement.

The research discussed about strategy citizen report card method to improve health care service quality in Dinas Kesehatan Surabaya city. To answer this question, qualitative research method with descriptive research type was used. Data were obtained through observation and in-depth interview and by using documentary result. Information selection was performed by purposive sampling. Data analysis process was performed by categorizing and combining the data obtained, and also providing set of interrelationship between the data. Data validation was performed through data source triangulation thus the valid data could be served.

Keywords : *Service strategy, Citizen Report Card method, health service, and service quality*

KATA PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi kewajiban saya sebagai seorang mahasiswa, saya berkewajiban mendedikasikan ilmu yang saya miliki untuk dapat menjadi manfaat bagi diri saya, orang lain, lingkungan serta negara. Skripsi saya yang berjudul “Strategi Dinas Kesehatan kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC di kota Surabaya” saya harapkan mampu memberikan manfaat dan informasi yang setidaknya dapat memberikan jawaban – jawaban tentang pertanyaan yang selama ini ada di benak masyarakat.

Penelitian saya ini mengkorelasikan upaya pemerintah untuk menggunakan metode CRC sebagai strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, metode CRC ini melibatkan masyarakat dalam proses dan hasil penelitian untuk memperbaiki layanan untuk publik. Selama ini saya melihat pelayanan kesehatan yang buruk menjadi sebuah masalah yang ada di benak masyarakat. Pelayanan kesehatan yang ada selama ini banyak yang kurang memenuhi standar pelayanan, kurang kompetennya sumber aparatur negara, program pelayanan yang kurang dan tidak tepat sasaran. Oleh karena itu saya mencoba meneliti, bagaimana metode CRC yang digunakan oleh Dinas Kesehatan kota Surabaya sebagai salah satu strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar pemerintah dapat meningkatkan standar pelayanan kesehatan.

Selain itu besar harapan saya penelitian ini memberikan manfaat yang besar tentang kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga mampu meningkatkan kesadaran masyarakat, institusi dan aparatur untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, tidak melakukan tindakan yang melenceng dari disiplin kerjanya. Demikian supaya upaya yang saya lakukan dapat memberikan manfaat. Untuk para pembaca saya sampaikan terimakasih.

Surabaya, 7 Juni 2015
Hormatsaya,

Winda Arisandy

Halaman Ucapan Terima Kasih

✚ Allah SWT : Alhamdulillah, atas segala limpahan rahmat dan karunianyalah yang memberikan kekuatan kepadaku hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Walaupun kadang Allah SWT tidak memberikan apa yang aku inginkan, tetapi Allah SWT selalu memberikan apa yang aku butuhkan. Terima kasih untuk selalu bersamaku dan memberikan apa yang terbaik untukku Allah.

✚ Special thanks to :

- Mama tercinta: Wanita kuat yang tidak pernah lelah selalu memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya, merawat, menjaga, mendoakan hal yang terbaik disetiap helai doanya, tanpamu aku butiran debu ma ☺, sehat terus ya ma lihat aku wisuda, punya kerjaan mapan, sampai bisa bahagiain mama.I love you ☺
- Ayah: Seorang pria tangguh yang selalu bekerja keras demi menghidupi dan mencukupi kebutuhan keluarganya, yah..terima kasih atas kerja keras selama ini, yang tidak pernah lelah apalagi ngeluh, terima kasih motivasinya, terima kasih karena ayah adalah ayahku yang terbaik
- Adik -adikku : Buat adek Deas, Hallo adekku yang lucu, kadang ngeselin sih..yang selalu nggak rela kalau aku balik ke perantauan karena di rumah nggak ada teman. Terima kasih karena sedikit banyak karenamu aku bisa terhibur dikala suntuk deadline skripsi, jangan suka ngambek, jangan tidur terus sepanjang masa. Juga buat Rizal adikku yang ngeselinnya banget, sering minta ini itu lantaran udah ABG, dandan terus deh jadinya. Meskipun kamu ngeselin tapi aku sayang. ☺

✚ Dosen- dosenku di AN Fisip Unair:

- Pak Eko Supeno selaku dosen pembimbing skripsi terima kasih banyak pak, sudah sabar membimbing, mendengarkan, memberi banyak nasehat, masukan, kritikan. Terima kasih juga karena selalu bisa memberikan motivasi, semangat untuk menjadi lebih sukses dan lebih baik lagi.
- Pak Falih selaku dosen wali (Terima kasih pak atas ilmu, nasehat dan bimbingannya selama ini)
- Pak Bintoro Wardiyanto dan Philipus keban selaku dosen penguji (Terima kasih atas masukan dan ilmunya selama ini pak..)
- Bu Erna, Pak Antun, Pak Roestoto, Prof. Jusuf Irianto, Pak Naryo, Bu Wahyuni, Pak nanang, Pak Gitadi, terima kasih atas segala ilmu yang diberikan dan maaf jika ada salah khilaf yang pernah dilakukan penulis selama ini.

✚ Pihak Dinas Kesehatan kota Surabaya :

- Terima kasih kepada seluruh staff Dinas Kesehatan kota Surabaya, terutama kepada ibu Kartika dan ibu Dewi yang telah banyak membantu saya dalam mengambil data – data

✚ Pihak LSM :

- Kepada Bapak Ahmad Quddus selaku ketua lembaga Pengembangan Sumber Daya Manusia-NU terima kasih telah membantu saya dan bersedia mau untuk saya wawancara
- Kepada Bapak Dahlan selaku ketua lembaga Vorum Indonesia Transparansi Anggaran. Terima kasih yang juga telah membantu saya dan meluangkan waktunya untuk saya wawancara.

✚ Sahabat dan teman- temanku :

- Sahabat terbaik Nindia Prisca, Hamdani Pratama, Hendra Trisetya Mahardika terima kasih kalian memberikan warna dalam hidup, hidup bersama kalian terasa lebih menyenangkan. Karena kalian aku mengerti artinya sahabat sejati, saling

menolong dikala susah, saling memberikan support, semangat. Terima kasih kalian adalah sahabat terbaik dari Allah untuk merubah aku jauh lebih baik. Walaupun kita nanti sudah sibuk dengan kehidupan masing – masing, jangan lupain aku yah.. ☺

- Teman- teman AN angkata 2011, khususnya Agnes, Desi, Marsha, Narindi, Mahe, Hesti, Dina terima kasih sudah menemani 4 tahun diperkuliahan ini. Ada kalian dunia perkuliahan semakin indah, walaupun kita nggak sedekat dulu, mungkin karena kesibukan masing –masing dan entah karena alasan lain yang nggak bisa dijelaskan. Pingin bisa kumpul lengkap kayak dulu lagi, buat Hesti..Bud jangan lupain kita sampai nggak pernah mampir jengukin kita..duh salah apa kita ini ☺
- Devi, sahabat dari jaman SMA..terima kasih sampai sekarang kamu selalu jadi sahabat terbaik. Terima kasih atas perhatian, semangatnya ya..tetap jadi sahabatku sampai kakek nenek☺
- Fransisca Anggi Sirait,Frenty, Ina, Tinut terima kasih sudah menjadi teman yang baik dikosan. Ada kalian hidup di perantauan menjadi lebih mudah dan indah. Bu Suparti juga yang selalu baik hati, terima kasih sudah aku mau repotkan selama dikosan.
- Teman – teman KKN-50 Desa Mindugading Sidoarjo : Ayu, Dita, Mas boby, Mas Dwiyan, Sofi, Mbak Riri, mb Widia, Tiko, Mukhib,Mas Dary. Terima kasih sudah jadi teman, sekaligus keluarga yang baik. Sebulan bareng – bareng jadi sebulan yang , canda tawa, semuanya..terima kasih ☺

- ✚ Yang pernah hadir dan mengajarkan banyak arti kehidupan..(ceilah..), aku sangat senang Allah pernah menghadirkan kamu, mengajarkan arti ikhlas, pentingnya tolong- menolong kepada sesama, berbagi, canda tawa yang sangat berarti. Terima kasih, kamu kado terindah yang Allah pernah kasih ☺
- ✚ Yoga Prahara Putra yang selalu memotivasiku dalam mengerjakan skripsi (walaupun aku tau ada maunya -_-). Terima kasih karena peranmu memotivasi cukup besar, terima kasih karena kamu adalah kamu yang memberikan banyak arti hidup,yang sabar menemani, sabar menghadapi aku, yang cerewet tapi aku tau itu buat kebbaikanku, terima kasih atas semangat, perhatian, pengertian. ☺