

KINERJA PELAYANAN PUSKESMAS DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS DI PUSKESMAS CUKIR DAN PUSKESMAS BRAMBANG DI KECAMATAN DIWEK KABUPATEN JOMBANG

Zubaidah, Ainun

KKB KK-2 TKP 10 10 Zub k

Dr. Falih Suaedi, Drs. M.Si

2010

Issue kinerja pelayanan publik saat ini dimata masyarakat yang terkenal sangat lambat, berbelit-belit, tidak mengutamakan kepentingan masyarakat dan penuh dengan KKN melatarbelakangi penelitian ini yang berjudul “Kinerja Pelayanan Puskesmas Dalam Mengimplementasikan Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Puskesmas Cukir Dan Puskesmas Brambang Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang)“. Dalam penelitian ini menganalisa perbandingan antara kinerja pelayanan Puskesmas Cukir dan Puskesmas Brambang.

Konsep Kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai organisasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Kinerja pelayanan publik bagi sebuah organisasi yang menyelenggarakan fungsi pelayanan merupakan suatu ukuran yang akan mampu menunjukkan kemampuan organisasi dalam mencapai visi dan misi atau tujuannya. Kinerja Pelayanan Publik dinilai berdasarkan Asas-asas Pelayanan Publik yang terdapat pada Undang-undang No. 25 Tahun 2009 antara lain kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Indikator yang digunakan dalam menilai kinerja organisasi pelayanan Puskesmas Cukir dan Puskesmas Brambang Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang adalah akuntabilitas, responsivitas, orientasi pelayanan dan efisiensi pelayanan.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang atau

perilaku yang diamati. Metode pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara, yaitu teknik wawancara langsung kepada subyek penelitian, teknik observasi dan teknik dokumentasi atau studi pustaka. Tahap teknik analisisnya yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan/verifikasi data.

Berdasarkan indikator kinerja pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan di Puskesmas Cukir lebih baik daripada kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan di Puskesmas Brambang. Dapat dilihat dari segi akuntabilitas, Puskesmas Cukir dalam menerapkan peraturan-peraturan dan tanggung jawab aparat lebih tinggi dibandingkan dengan Puskesmas Brambang. Dari segi responsivitas, Puskesmas Cukir sudah cukup mampu mengenali kebutuhan dan keinginan masyarakat dibandingkan dengan Puskesmas Brambang. Dari segi orientasi pada pelayanan, Puskesmas Cukir lebih unggul dari aspek pengelolaan sumber daya manusia dibandingkan dengan Puskesmas Brambang. Dari segi efisiensi pelayanan, Puskesmas Cukir memiliki kelebihan dalam kecepatan pelayanan dibandingkan dengan Puskesmas Brambang.

Adapun saran yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan pada masyarakat baik di Puskesmas Cukir maupun di Puskesmas Brambang, antara lain peningkatan pemahaman penerapan peraturan, penambahan tenaga dokter, pemanfaatan kotak saran dan peningkatan efisiensi waktu pelayanan melalui pengaturan antrian. Adapun rekomendasi kebijakan yang dapat diberikan adalah melakukan inovasi-inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik di puskesmas dan melakukan pergantian kepemimpinan.



ABSTRACT

This study aims to describe the comparative performance of public services at public health centers (PHC) Cukir District Diwek Jombang Uncategorized is good (level I) with PHC Brambang District Diwek Jombang (level III) in implementing the Law No.25 year 2009.

Performance Concept represents the level of success achieved in the implementation of the work organization. Public Service Performance assessed based on principles contained in the Public Service Act No. 25 Year in 2009. Indicators used in assessing the performance of PHC service organizations and health centers Cukir Brambang Diwek Jombang district is accountability, responsiveness, service orientation and efficiency of service.

The method used is descriptive method with qualitative methods of collecting data through interview techniques directly to the subject of research, observation and documentation techniques or literature. Phase analysis of reduction techniques, data presentation, and draw conclusions / verification data.

Based on public service performance indicators and the factors that influence it, the performance of public services in public health centers Cukir better than the performance of public services in public health centers Brambang both in terms of accountability, responsiveness, orientation to services and efficiency of service.

The policy recommendations that can be done is to promote innovation in public services in health centers and make changes in leadership.

Keywords: accountability, responsiveness, service orientation and efficiency of service.