

# IMPLEMENTASI MODEL PELAYANAN PUBLIK CITIZEN'S CHARTER (Study di UPTD Puskesmas Kepanjen kidul Kota Blitar)

Oleh: RISANG ANDHI KUSUMA ( 06230026 )

Government Science

Dibuat: 2010-10-25 , dengan 7 file(s).

**Keywords:** pelayanan publik, puskesmas

## ABSTRAKSI

Pelayanan kesehatan di Indonesia sampai sekarang menjadi suatu perbincangan yang sangat menarik karena perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia dirasa masih berjalan ditempat dan sangat lambat. Tuntutan dari masyarakat adalah adanya pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani dengan kata lain dengan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis sesuai dengan haknya. Untuk itu pemerintah seharusnya berupaya mencari terobosan-terobosan atas pelayanan kesehatan yang diselenggarakannya, alternatif yang dapat kita lakukan untuk membenah pelayanan kesehatan adalah system Kontrak pelayanan atau Citizen's Charter.

Citizen's Charter adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai unsur yang paling penting. Guna mencapai hal tersebut, Citizen's Charter mendorong penyedia layanan bersama pengguna layanan dan stakeholder lainnya duduk bersama untuk menyepakati jenis hak dan kewajiban, prosedur serta cara pelayanan yang baik untuk diterapkan. Citizen's Charter tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan masyarakat dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Penyedia layanan yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu dengan cara memberikan gambaran atau mendeskripsikan keadaan yang menjadi obyek dan permasalahan yang ada di lapangan. Dengan kata lain penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat tentang karakteristik dari obyek yang diteliti atau menggambarkan suatu fenomena. Adapun alasan penggunaan metode penelitian ini adalah untuk mempermudah dalam menjelaskan dan menjabarkan mengenai obyek yang diteliti.

Hasil penelitian yang diperoleh dalam implementasi model pelayanan Citizen's Charter yang ada di Puskesmas Kepanjenkidul adalah adanya keterlibatan masyarakat dan stakeholder dalam proses pembuatan Dokumen Kontrak. Hal tersebut sejalan dengan maksud model pelayanan Citizen's Charter yaitu dengan adanya keterlibatan penyedia layanan, pengguna layanan dan stakeholder dalam proses formulasi model pelayanan Citizen's Charter dimana dokumen dibuat berdasarkan dengan kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan dan stakeholder. Subtansi pokok yang terkandung dalam Dokumen Kontrak Pelayanan adalah hak dan kewajiban pengguna layanan, sanksi pengguna layanan, penyampaian keluhan, kritik dan saran, alur pelayanan, ruang pelayanan waktu pelayanan yang diberikan. Dan dalam pelaksanaan Citizen's Charter, Puskesmas Kepanjenkidul menjalankan kegiatan sesuai dengan Dokumen Kontrak Pelayanan yang telah disepakati bersama.

Dari hasil penelitian ini didapat kesimpulan bahwa sejalan dengan terbentuknya Dokumen Kontrak Pelayanan yang telah disepakati bersama penyedia layanan melaksanakannya sesuai

dengan dokumen tersebut. Sejak awal dilaksanakannya model Kontrak pelayanan (Citizen's Charter) penyedia layanan tetap konsisten menjalankannya sampai sekarang hal tersebut dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang berkunjung dan adanya peningkatan jumlah pengunjung yang datang ke Puskesmas Kepanjenkidul setiap tahunnya.

## ABSTRACT

Medical service in Indonesia until now has been consider as an interesting matter since the development of medical service in Indonesia felt stagnant and very slow. People demand to provide qualified medical service without differentiating status of the people in other word to create a fair and democratic service. Therefore government should try to look for new innovations in medical service area, one alternative to offer in order to improve medical service is by contract service system or known as Citizen's Charter.

Citizen's Charter is an approach used to implement public service which put user as the most important part. To attain this, Citizen's Charter encourage service provider together with service user and other stakeholder to sit together and having agreement about rights and obligation, procedures and good service to implement in public. Citizen's Charter has no longer viewed as personal interest aggregation but it is a result of dialogue and people's involvement in mutual value and interest. Service provider which responsible should involving the community not only in planning stage but also in implementing the program in order to reach people's goals.

This study is a descriptive study by giving picture or describing circumstances which become the object and problems existed on the field. In other word, descriptive study has the objective to accurately describe about characteristic of object in the study or to describe particular phenomenon. The reason of using this study method is to simplify in explaining and describing object in the study.

Result of the study in implementing Citizen's Charter model within Puskesmas Kepanjenkidul has showed existence of people involvement and stakeholder in service contract document making process. This is in line with Citizen's Charter service model that contains the involvement of service provider, service user, and stakeholder in Citizen's Charter formulation model where document is made based on the need and the interest of service user and stakeholder. Main substance contained within Service Contract Document is the rights and obligations of service user, sanction for service user, complaint delivery, critics and suggestion, service plot, service room, and service time which is going to be delivered. In implementing Citizen's Charter, Puskesmas Kepanjenkidul has running activities according to the service contract document which contain mutual agreement.

From the result of this study it is concluded that along with this service contract which contain mutual agreement, service provider should implement their act according to this document. Since the enactment of Service Contract (Citizen's Charter) model, service provider has stay consistent in implementing it and it is proved by satisfaction level of people which come and visit Puskesmas Kepanjenkidul also there is increasing rate of visitor coming to Puskesmas Kepanjenkidul annually.