

ABSTRAKSI

Kebijakan pengembangan ponkesdes ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat sampai ke tingkat desa. Ponkesdes akan menjadi bagian dari jaringan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat dalam koordinasi puskesmas dan atau puskesmas pembantu (pustu) yang dikelola oleh bidan dengan bantuan tenaga perawat untuk menangani berbagai masalah kesehatan dasar yang dihadapi oleh masyarakat desa. Pengembangan polindes menjadi poskesdes menurut Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pondok Kesehatan Desa di Jawa Timur sampai akhir tahun 2011 telah dikembangkan sebanyak 2.334 ponkesdes. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis kualitatif yang ditunjang dengan data kuantitatif. Rancangan penelitian ini adalah penelitian evaluatif, yang berupaya menganalisis kualitas pelayanan ponkesdes dengan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, sehingga dapat dirumuskan dan direkomendasikan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ponkesdes di Jawa Timur.

Hasil analisis kualitas pelayanan kesehatan dasar oleh ponkesdes yang menjadi obyek penelitian berdasarkan tingkat kepuasan responden dengan menggunakan 5 (lima) indikator yang dikedepankan oleh Parasuraman, yakni: bukti langsung (*tangibles*); kehandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*); dan empati (*emphaty*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ponkesdes secara umum sudah diapresiasi cukup baik, meski dari sisi prasarana pelayanan, sarana pelayanan, dan kualitas SDM masih belum memadai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dasar oleh ponkesdes ke depan, maka hasil penelitian ini merekomendasikan strategi peningkatan prasarana dan sarana pelayanan secara kuantitas maupun kualitas termasuk biaya operasional, serta peningkatan kualitas tenaga SDM pelayanan.