

HUBUNGAN KARAKTERISTIK DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP  
IMPLEMENTASI CITIZEN'S CHARTER DENGAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT POLIKLINIK KESEHATAN DESA GADINGAN KABUPATEN  
SUKOHARJO

ANTARINI -- E2A307010  
(2009 - Skripsi)

Poliklinik Kesehatan Desa (PKD) Gadingan sebagai PKD model percontohan Kabupaten Sukoharjo telah menerapkan citizen's charter dalam pelayanannya. Peningkatan jumlah kunjungan yang signifikan setiap bulannya membuktikan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PKD sebagai pelayanan publik semakin baik. Perlunya dilakukan evaluasi untuk menilai pendapat masyarakat terhadap pelayanan yakni dengan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap implementasi citizen's charter dengan menggunakan instrumen dari Men-PAN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik serta persepsi pasien terhadap implementasi citizen's charter dengan IKM PKD Desa Gadingan Kabupaten Sukoharjo.

Jenis penelitian ini adalah explanatory research dengan pendekatan cross sectional pada 87 responden. Data diperoleh melalui kuesioner dengan cara accidental sampling dimana sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan realibilitas, kemudian dianalisis menggunakan uji statistik Rank Spearman dengan derajat kepercayaan 95% dan alpha 0,05. Hasil penelitian dari 87 responden yakni sebaran usia dewasa antara 21-55 tahun (80,46%), jenis kelamin perempuan (75,86%), tingkat pendidikan menengah (47,13%), pekerjaan sebagai pegawai swasta (37,93%), persepsi pasien terbanyak terhadap implementasi citizen's charter adalah kategori sesuai yaitu 82,76%, persepsi pasien terbanyak terhadap IKM adalah kategori sangat baik yaitu 66,67%. Dari hasil uji hubungan didapat hasil tidak ada hubungan antara umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan IKM. Ada hubungan antara persepsi pasien terhadap implementasi citizen's charter dengan IKM. Dari uji statistik Rank Spearman didapat nilai  $r$  hitung=0,483 dan  $p$  value=0,000 dengan korelasi lemah. Disarankan untuk melakukan survey layanan secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam upaya perbaikan, pemeliharaan dan peningkatan kualitas pelayanan di PKD Gadingan Kabupaten Sukoharjo.

**Kata Kunci:** implementasi citizen's charter, indeks kepuasan masyarakat