

ABSTRAKSI

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT DARURAT
RSUP DR KARIADI SEMARANG
(Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat)**

NAMA : WAHYU INDRANILA

NIM : D2A605045

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap nilai pelayanan instansi pemerintah. Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang masih belum optimal hal ini disebabkan ketidakpastian waktu lamanya pemberian pelayanan, ketidakpastian jadwal waktu datang/visite dokter, dan fasilitas yang kurang memuaskan.

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat di Instalasi Rawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Hasil penelitian diperoleh bahwa nilai indeks untuk pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang adalah 2,980. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 74,5 bahwa mutu pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUP Dr. Kariadi Semarang adalah B, ini berarti bahwa kinerja pelayanan adalah baik tetapi belum optimal karena masih ada unsur pelayanan yang kinerjanya rendah yaitu unsur persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan beberapa hal diantaranya dipasang papan informasi tentang persyaratan administrasi, petugas informasi lebih memahami kondisi setempat, mengevaluasi kinerja pegawai tiap bulan sekali, menepatkan satpam di dalam gedung, alat-alat kesehatan sebaiknya di service tiap bulan sekali, dan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan juga harus diperhatikan kelayakan pakainya. Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu pelayanan.

Disetujui oleh Pembimbing I
Tanggal 21 Desember 2009

Dra. Maesaroh, M.Si
NIP. 19661222 199303 2 001

