

ABSTRAKSI

NAMA : **RATNA DUHITA**
NIM : **D2B307016**
JUDUL : **PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH DR.
AMINO GONDOHUTOMO SEMARANG PERIODE
TAHUN 2010**
JURUSAN/PS : **ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa salah satu ruang lingkup pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai badan usaha yang menghasilkan produk berupa jasa pelayanan pemeliharaan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di rumah sakit adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelayanan publik di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondohutomo Semarang pada tahun 2010.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondohutomo Semarang pada tahun 2010. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan dan menyimpulkan data-data yang diperoleh serta menganalisis data berdasarkan gejala yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondohutomo Semarang adalah 73,21 artinya kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori baik. Pada indikator kecepatan pelayanan, kinerja unit pelayanan masih

dikategorikan baik meskipun memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rendah dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 2,864. Hal ini juga terjadi pada indikator kepastian jadwal pelayanan, kinerja unit pelayanan masih dikategorikan baik meskipun memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rendah dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 2,8.

Disarankan pihak rumah sakit perlu memperhatikan kecepatan dalam pelayanan agar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga tidak mengecewakan pihak penerima pelayanan. Selain itu, perlu penambahan jumlah tenaga medis agar ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan kepastian jadwal pelayanan.

Keywords : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Instalasi Rawat Jalan

Semarang, 23 Agustus 2011
Dosen Pembimbing,

Dra. Rina Martini, M.Si
NIP. 19670313 19903 2 001