

# ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS PONCOL KOTA SEMARANG TAHUN 2011

DITA INDAH KURNIAWATI -- E2A607019  
(2011 - Skripsi)

Puskesmas Poncol merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kota Semarang terletak di kecamatan Semarang Tengah. Selama 4 tahun mulai dari tahun 2007-2010 puskesmas Poncol mengalami penurunan kunjungan rawat jalan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah melalui Keputusan MENPAN No.25/KEP/M.PAN/2/2004 telah menyusun 14 indikator yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks Kepuasan masyarakat. Permasalahan di Puskesmas Poncol belum melakukan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik sesuai dengan indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Poncol tahun 2011. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survey. Subyek penelitian sebanyak 100 orang yang diperoleh melalui *simple random sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, indeks kepuasan masyarakat dan menggunakan hasil wawancara mendalam (*indepth interview*). Hasil dari indeks kepuasan masyarakat, 12 dinyatakan sudah baik sedangkan hanya 2 yang masih tergolong kurang yaitu kecepatan pelayanan terutama pada kecepatan di pelayanan obat, dan kenyamanan lingkungan pada kebersihan di ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang kurang memadai, serta kondisi toilet yang kurang bersih. Sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan dari pihak Puskesmas terutama pada pelayanan kecepatan di pelayanan obat dan meningkatkan pelayanan kenyamanan lingkungan untuk dapat memuaskan pasien dalam menggunakan dan menerima pelayanan.

**Kata Kunci:** indeks kepuasan masyarakat, pelayanan puskesmas