

ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS HALMAHERA DAN PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN KOTA SEMARANG TAHUN 2016

MELODI DAMAI SOLEIMAN – 25010112140221

(2016 - Skripsi)

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan publik yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja atau mutu dalam memberikan pelayanan. Rawat jalan adalah salah satu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Pasien Puskesmas Halmahera (tersertifikasi ISO) umumnya mengeluhkan mengenai waktu tunggu yang cukup lama dan keterbukaan prosedur pelayanan sedangkan di Puskesmas Tlogosari Wetan pasien mengeluhkan tentang waktu pelayanan dan pelaksanaan maklumat pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Halmahera (tersertifikasi ISO) dan Puskesmas Tlogosari Wetan (belum tersertifikasi ISO). Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka dan uji beda menggunakan uji *Mann-Whitney*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Halmahera adalah 75,63 dan Puskesmas Tlogosari Wetan 73,52. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Tingkat kepuasan pasien tidak mengalami perbedaan yang signifikan kecuali pada unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan maklumat pelayanan. Pada analisis statistik, menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pada keempat unsur pelayanan tersebut ($p = 0.000$). Sedangkan untuk biaya/tarif ($p=0.155$), produk spesifikasi jenis pelayanan ($p=0.728$), kompetensi dan perilaku pelaksana ($p=1.000$), penanganan pengaduan, saran, dan masukan ($p=0.317$). Puskesmas Halmahera sebagai Puskesmas yang tersertifikasi ISO dapat dikatakan memiliki kinerja yang lebih baik, dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat. Saran untuk Puskesmas adalah harus terus melakukan perbaikan dan peningkatan mutu agar kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terus meningkat.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Puskesmas.