

SINOPSIS

Dalam rangka mendukung kesehatan terutama untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap persalinan Ibu hamil serta tingginya biaya persalinan bagi Ibu hamil. Pemerintah telah mengeluarkan undang-undang persalinan yaitu Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 2562/Menkes/Per/XII/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan. RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan penyedia jasa pelayanan jampersal yang telah bekerja sama dengan pemerintah guna meringankan biaya persalinan untuk Ibu hamil. Untuk itu diperlukan analisis untuk menganalisis indikator-indikator yang dapat mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu masalah yang harus diselesaikan adalah “Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jampersal di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul Tahun 2011-2012”.

Sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 150 orang dan metode yang digunakan adalah accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Kep.MENPAN No. 25 Tahun 2004.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pengukuran nilai IKM semua unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang baik, tentu saja hal tersebut harus dipertahankan dan ada 5 indikator yang memiliki nilai rendah yaitu (kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan) yang harus ditingkatkan untuk menjaga kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan 14 indikator yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil survey di RSUD Panembahan Senopati Bantul diperoleh IKM unit pelayanan 77,18 dengan mutu pelayanan B dan kinerja yang baik, karena berada di nilai interval konversi IKM 62,51-81,25.

Dari hasil survey indeks kepuasan masyarakat di RSUD Panembahan Senopati Bantul secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik. Dengan kata lain RSUD Panembahan Senopati Bantul mampu menurunkan tingkat resiko angka kematian Ibu hamil akibat keterlambatan penanganan.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, pelayanan Jampersal, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

ABSTRACT

In order to support health, especially to improve public access to childbirth pregnant women and the high cost of labor for pregnant women. The government has passed legislation that labor Minister of Health (Minister of Health) on Technical Guidelines No. 2562/Menkes/Per/XII/2011 Delivery Guarantee. Panembahan Senopati Bantul Hospital is Jampersal service providers who have worked with the government to offset the cost of labor for pregnant women. It required analysis to analyze the indicators that can affect Public Satisfaction Index. Therefore the problem to be solved is "How Public Satisfaction Index (IKM) for jampersal services in hospitals Panembahan Senopati Bantul Year 2011-2012".

The sample used in the study amounted to 150 people, and the method used is accidental sampling. The data was collected by distributing questionnaires to the respondents. Analysis is used to measure the Community Satisfaction Index (CSI) in relation to the provision of services in accordance with No. Kep.MENPAN. 25 of 2004.

The results showed that the measurement of the value of all elements of service HPI get the average value of the element of good service, of course it should be maintained and there are 5 indicators that have a low value of the (disciplinary care workers, ministry officials of responsibility, speed of service personnel , get the justice ministry, and service schedule certainty) that must be increased to maintain the quality of and public confidence in the public service at the hospitals Panembahan Senopati Bantul. It can be seen from the quality of care as measured by 14 indicators that have been determined. Based on the survey results Panembahan Senopati Bantul Hospital acquired HPI service unit B 77.18 with service quality and good performance, because the value is in the interval from 62.51 to 81.25 CSI conversion.

Of community satisfaction index survey Panembahan Senopati Bantul District Hospital as a whole show thing positif and categorized in good condition. In other words Panembahan Senopati Bantul Hospital is able to reduce the level of risk of mortality due to delayed handling of pregnant women.

Keywords: Customer satisfaction, service Jampersal, Community Satisfaction Index (CSI)