

## **ABSTRAK**

### **KUALITAS PENYELENGGARAAN LAYANAN KESEHATAN**

**(Studi Pada Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2012-2013)**

**Oleh**

**Thomas Rinaldo**

Pelaksanaan pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek terpenting dalam otonomi daerah, dimana setiap daerah harus mampu memberikan pelayanan publik yang baik. Dalam hal ini pelayanan kesehatan dinilai sangat penting untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan terutama di puskesmas.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi tolok ukur untuk mengetahui tentang kualitas suatu pelayanan yang diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik. Dasar dari pelaksanaan IKM adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 untuk menilai kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan menjadi salah satu hal terpenting untuk dinilai oleh masyarakat yang menjadi penerima layanan kesehatan khususnya pada Puskesmas sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rawat Inap Kedaton. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu dengan menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Rawat Inap Kedaton.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan pada Puskesmas Rawat Inap Kedaton, dari perhitungan nilai rata-rata disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,02 yang berada pada nilai interval IKM 2,51 – 3,25 dengan nilai mutu pelayanan adalah B yaitu baik dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 75,71 masuk dalam interval indeks IKM 62,51 – 81,25 yang berarti bernilai B/Baik. Dengan ini berarti Puskesmas Rawat Inap Kedaton telah memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat dan pasiennya.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pelayanan Kesehatan**