

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM GORONTALO

OLEH

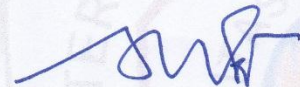
Maryam Otoluwa

NIM : 931 413 147

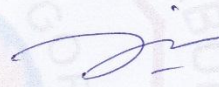
Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



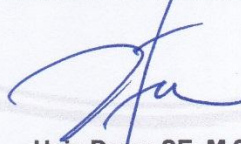
Dr. Zuchri Abdussamad, M.Si
NIP : 196602161997031001



Herlina Rasjid, SE,MM
NIP. 197601272009122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama SE, M.Si
NIP : 19730305 200212 1003

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM GORONTALO

Oleh

MARYAM OTOLUWA

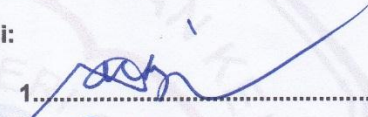
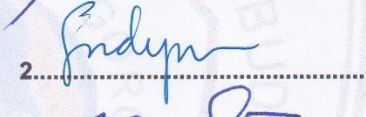
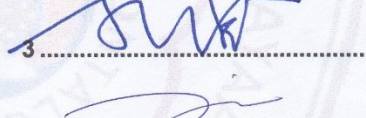
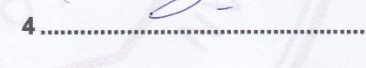
NIM. 931 413 147

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 31 Juli 2017

Waktu : 13.00 WITA

Penguji:

- | | |
|---|---|
| 1. <u>Prof. Dr. Yulianto Kadji, M.Si</u>
NIP. 196707131998031001 | 1.  |
| 2. <u>Endi Rahman, SE, MM</u>
NIP. 198006132009121004 | 2.  |
| 3. <u>Dr. Zuchri Abdussamad, M.Si</u>
NIP. 196602161997031001 | 3.  |
| 4. <u>Herlina Rasjid, SE, MM</u>
NIP. 197601272009122001 | 4.  |

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi



Imran Hambali, S.Pd, SE, MSA
NIP. 19700823 199903 1 005

ABSTRAK

Maryam Otoluwa. 2017. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Gorontalo. Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr.H. Zuchri Abdussamad,M.Si dan Pembimbing II Herlina Rasjid,SE.MM.

Penelitian ini berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan” dilakukan di Rumah Sakit Islam Gorontalo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Gorontalo yang meliputi 9 (Sembilan) unsur indeks kepuasan masyarakat: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskripsi kuantitatif dengan alat pengumpulan data berupa observasi, kuisioner/angket dan dokumentasi. Responden berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik sampel *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,27 dengan nilai konversi 81,75. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Gorontalo termasuk dalam kategori sangat baik.

Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang di terapkan di Rumah Sakit Islam Gorontalo yang diukur berdasarkan indikator indeks kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan

ABSTRACT

Maryam Otoluwa. 2017. Analysis of Society Satisfaction Index (IKM) towards Sanitary Services at Islam Gorontalo Hospital. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economic. State University of Gorontalo. Principal supervisor is Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si and Co-supervisor is Herlina Rasjid, SE.MM.

Title of this research is "Analysis of IKM towards sanitary services at Islam Gorontalo Hospital". The aim of this research is to find out IKM towards sanitary services at Islam Gorontalo Hospital including 9 IKM unsures are requirements, procedure, service time, costs, types of services specification products, executing competitor, conduct behavior, service announcement, handling of complaint, advice and suggestion. It applies description quantitative analysis method, and collecting the data by observation, questionnaire, and documentation. The respondents are 100 people by simple random sampling. Finding reveals that IKM unsure values is amounted to 3.27 by conversion values of 81.75. This case shows that services quality at Islam Gorontalo Hospital are very good.

Conclusion of research shows that sanitary services at Islam Gorontalo Hospital measured by society index satisfaction have been applied well.

Keywords: Society Satisfaction Index, Service