

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DI RSUD
TOTO KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO**

SKRIPSI

Oleh

WIDYASARI SAHRAIN

NIM: 941417069

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Gorontalo, 02 Agustus 2021

Pembimbing I,



Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd
NIP: 196004231986031001

Pembimbing II,



Dr. Irawaty Igrisa, S.Pd, M.Si
NIP: 197109282006042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si
NIP: 197802081999032001

LEMBAR PENGESAHAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DI RSUD
TOTO KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh

WIDYASARI SAHRAIN
NIM: 941417069


Telah dipertahankan didepan dewan penguji


Hari/tanggal : Senin, 02 Agustus 2021


Waktu : 10:00


Penguji :

1. Dr. Sri Yulianty Mozin, ST, MPA
Nip: 197507061999032001
2. Yacob Noho Nani, S.Pd, M.Si
Nip: 197511212000031006
3. Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd
Nip: 196004231986031001
4. Dr. Irawaty Igrisa, S.Pd, M.Si
Nip: 197109282006042001

1. 


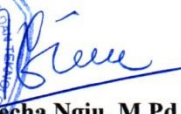
2. 

3. 

4. 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Zulaecha Ngiu, M.Pd
Nip: 196705091998032002

ABSTRAK

WIDYASARI SAHRAIN, 941417069. 2021 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DI RSUD TOTO KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd sebagai pembimbing I, dan Ibu Dr. Irawaty Igirisa S.Pd, M.Si sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango. Pendekatan penelitian ini yakni kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 3.205 orang yang kemudian dengan rumus slovin diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Jenis data dalam penelitian ini yakni primer. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran angket. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam pelayanan memiliki skor IKM sebesar 69,38% yang berada pada kriteria mutu yang baik (mutu B). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango telah dilakukan dengan baik, sehingga mampu untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat atas pelayanan publik bidang kesehatan tersebut. Masyarakat cenderung puas dengan persyaratan pelayanan, kompetensi petugas layanan kesehatan terutama dokter dan perilaku petugas kesehatan terutama dokter. Sementara itu untuk aspek SOP pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, jenis produk layanan, penanganan pengaduan serta sarana & prasarana masih belum optimal, sehingga harus dioptimalkan oleh manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango guna meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan kesehatan yang diberikan organisasi sektor publik kepada masyarakat penerima layanan kesehatan tersebut.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

WIDYASARI SAHRAIN, 941417069. 2021. COMMUNITY SATISFACTION INDEX FOR SERVICES AT RSUD (REGIONAL PUBLIC HOSPITAL) OF TOTO KABILA BONE BOLANGO DISTRICT. Department of Public Administration, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd., and the Co-supervisor is Dr. Irawaty Igrisa, S.Pd., M.Si.

This study aims to know the magnitude of Community Satisfaction Index (CSI) for services at Hospital of Toto Kabila, Bone Bolango District. This is a quantitative descriptive study with primary data. The population is 3,205 people, with a sample of 100 people taken by using the Slovin formula. The data collection technique applies questionnaire, and the data analysis technique uses descriptive statistics on the value of Community Satisfaction Index (CSI).

The finding indicates that the Community Satisfaction Index (CSI) for the services obtains a score of 69.38%, which is in good quality criteria (B quality). This shows that the services provided by the Regional Public Hospital of Toto Kabila, Bone Bolango District, have been carried out well so that they are able to provide satisfaction to the community for public health services. People tend to be satisfied with the competence and behavior of health workers, especially doctors. Meanwhile, for aspects of service SOPs, service time, service costs, types of service products, complaint handling, and facilities & infrastructure are still not optimal, so they must be optimized by the management party of RSUD of Toto Kabila, Bone Bolango District. This is to increase community satisfaction with the health services provided by public sector organization health services.

Keywords: Community Satisfaction Index, Health Services

