

ABSTRAK

FITRIANTI, 2013. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Pattallassang Kabupaten Takalar, dibimbing oleh H. Muhammadiyah sebagai pembimbing I dan Abdul Mahsyar sebagai pembimbing II.

Puskesmas Pattallassang sebagai unit pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan Puskesmas Pattallassang Kabupaten Takalar

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survey. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* dengan responden sebanyak 150 orang ("jumlah unsur" + 1 x 10) dari jumlah populasi penerima layanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sebanyak 14 unsur (SK Men Pan Nomor : 25/M.PAN/2/2004)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pattallassang Kabupaten Takalar adalah unsur kedisiplinan petugas pelayanan (2,43), keadilan mendapatkan pelayanan (2,35) dan kepastian jadwal pelayanan (2,41) mendapat nilai C (kurang baik) dan satu unsur dengan nilai A (sangat baik) yaitu unsur kepastian biaya pelayanan (3,26). Nilai IKM Puskesmas Pattallassang adalah 69,54 ini menunjukkan mutu pelayanan Puskesmas Pattallassang B yang berarti kinerja Unit pelayanan adalah Baik.

ABSTRACT

FITRIANTI, 2013. Community Satisfaction Index of Service In the Public Health Center Pattallassang Regency of Takalar, Led by H. Muhammadiyah, as a supervisor one and Abdul Mahsyar, as supervisor two.

Pattallassang health centers as health care units are required to provide excellent service to the community. This study aims to determine the Community Satisfaction Index (IKM), quality of service and performance of health center services unit Pattallassang Regency of Takalar.

This study uses a quantitative approach with a descriptive survey method. The sampling technique used was accidental sampling with 150 respondents ("number of elements" + 1 x 10) of the total population of the service recipient data analysis was conducted by using the value of Community Satisfaction Index is calculated by the weighted average value of each element of the service as many as 14 elements (SK Men Pan Number: 25/M.PAN/2/2004)

The results showed that the Community Health Center Satisfaction Index Value Pattallassang Regency of Takalar discipline is an element of service personnel (2.43), obtain justice services (2.35) and service schedules certainty (2.41) gets the value of C (not good) and one element with the value of A (excellent) is an element of certainty service charge (3,26). IKM value is 69.54 Pattallassang health center shows the quality of services Pattallassang Unit B, which means the performance of the service is good.