

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dalam Program *Expanding Maternal and Neonatal Survival*”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah masih tingginya AKI dan AKB Di Indonesia. Program *Expanding Maternal and Neonatal Survival* merupakan bagian Kemitraan Komprehensif antara Amerika Serikat dengan Indonesia yang bertujuan menurunkan AKI dan AKB di Indonesia kurun waktu 5 tahun mulai tahun 2011. Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas merupakan puskesmas penerima Program EMAS di tahun pertama pelaksanaannya, yaitu tahun 2012. Visi dan misi Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas yang terkait dengan pelaksanaan Program EMAS yaitu berniat memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan Ibu dan Bayi di puskesmas. Akan tetapi, tahun 2014, AKB di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas cenderung meningkat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling*, berdasarkan teknik tersebut didapatkan sasaran penelitian sebanyak 84 responden. Selain menggunakan kuisioner, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan distribusi frekuensi, rata-rata hitung (*arithmetic mean*) dan standar deviasi atau simpangan baku.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dalam Program EMAS terselenggara dengan baik. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini hampir semua dalam kategori baik. Pengguna pelayanan merasakan baiknya pelayanan yang diselenggarakan di bagian Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas. Adapun yang perlu diperhatikan ada keberadaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan kantin. Berdasarkan hasil penelitian agar kualitas pelayanan di Puskesmas II Sumpiuh Kabupaten Banyumas dalam Program EMAS, petugas pelayanan khususnya pada bagian Kesehatan Ibu dan Anak harus mempertahankan dan terus meningkatkan segala dimensi agar tercapai sempurna dalam penyelenggaraannya.

Kata kunci : pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, program *Expanding Maternal and Neonatal Survival*

## SUMMARY

This study entitled "The quality of public service in public health center II Sumpiuh Banyumas in an Expanding Maternal and Neonatal Survival Program". This research is motivated by the problem of the high Maternal Mortality Rate (MMR) and Infant Mortality Rate (IMR) in Indonesia. Program Expanding Maternal and Neonatal Survival is part of the Comprehensive Partnership between the US and Indonesia, which aims to reduce MMR and IMR in Indonesia period of 5 years starting in 2011. Puskesmas II Sumpiuh Banyumas is a recipient health centers EMAS program in the first year of implementation, namely in 2012. Vision and mission health centers II Sumpiuh Banyumas continuous with the implementation of the EMAS program is intended to improve the quality of health services in maternal and infant health centers. However, in 2014, the IMR in the Puskesmas II Sumpiuh Banyumas tends to increase.

This research uses descriptive quantitative research methods. The sampling technique in this study using simple random sampling method, based on the technique targeted research obtained by 84 respondents. In addition to using questionnaires, data collection techniques in this study using observation and documentation. Data were analyzed using frequency distribution, the arithmetic mean (arithmetic mean) and standard deviation.

The results obtained in this study is the Quality of Public Services at the health center II Sumpiuh Banyumas in the EMAS program is well established. The dimensions of quality of public services in this study almost all in both categories. Service users feel good service held at the Maternal and Child Health Center II Sumpiuh Banyumas. As for the note there is the existence of facilities such as the lounge and cafeteria. Based on the research that the quality of public services at the health center II Sumpiuh Banyumas in EMAS Program, care workers, especially in the Maternal and Child Health must maintain and continuously improve all dimensions in order to achieve perfect in its implementation.

Keywords : public services, quality of public services, *Expanding Maternal and Neonatal Survival Program*