

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT NIRWANA KOTA BANJARBARU

Mega Wulandika Bornajav¹, Sitna Hajar Malawat², Lieta Dwi Noviyanti³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (Uniska) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 18120324

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (Uniska) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 061705987

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan (Uniska) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1126117402

Email: megawulandk26@gmail.com

ABTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di RS Nirwana Banjarbaru Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena lebih menekankan analisisnya pada data numerik (bilangan) yang diolah dengan metode statistik. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti dengan sampel sebanyak 99 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Chi Square. Hasil penelitian menemukan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di RS Nirwana Banjarbaru Kalimantan Selatan dengan indikator nilai p tangibles, responsiveness, empathy, assurance, dan reliability. = 0,000 lebih kecil dari sig.0,05 atau (0,000 < 0,05).

Kata Kunci : Hubungan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Buku;

Alamsyah, 2012. "Manajemen Pelayanan Kesehatan". Nuha Medika: Yogyakarta

- Arikunto, S. 2019. Prosedur Penelitian. Rineka cipta: Jakarta*
- Assauri, S., 2015. Manajemen Pemasaran, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta*
- Azwar, Azrul. 2011. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara: Jakarta*
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang*
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan. Implementasinya. Gava Media: Yogyakarta*
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta*
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi 13. Bahasa Indonesia Jilid 1 dan. 3 Cetakan. Rajawali: Jakarta*
- Kotler, Philip. 2014. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. Prenhalindo. Jakarta*
- Murshid, M. 2014. Manajemen Pemasaran Edisi kesatu Cetakan ketujuh. Bumi Aksara: Jakarta*
- Sabarguna, B.S. 2008. Quality Assurance Pelayanan RS. Sagung Seto: Jakarta*
- Satrianegara, M. Fais dan Siti Saleha. 2009. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Salemba Medik: Jakarta*
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara: Jakarta*
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. PT Alfabet. Danandjadja: Bandung*
- Tjiptono, Fandy. 2016. Service, Quality & satisfaction. Andi: Yogyakarta*
- Triwibowo, Cecep. 2015. Pengantar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat. Nuha Medika: Yogyakarta*
- Yamit, Zulian. 2017. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisia: Yogyakarta*
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Salemba Empat: Jakarta*

Undang-Undang / Peraturan;

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional. Jakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta

Jurnal;

Albar, Yeliska. 2012. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III di

RSUD Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

Ayu, Agung. 2015. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas ISO dan Puskesmas Non ISO di Kota Denpasar. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar

Boonlertvanich, dan Karin. 2019. Service quality, satisfaction, trust and loyalty: the moderating role of main Bank and wealth status. International Journal of Bank Marketing: University of New England.

Gatri, Lunarindiah. 2016 : The Influence of Corporate Image, Service Quality, Perceived Value Toward Student Satisfaction and Student Lotalty, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol.9, No.2,