

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN, DAN ASET DAERAH KABUPATEN BANJAR

Tety Suryatin¹, Asrinawaty, S.Kom., M. Kes², Edy Ariyanto, SKM., M. Kes³
Fakultas Kesehatan Masyarakat Uniska Banjarmasin
Email : tety.azkiya@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction public determined by desired quality society, so guarantee quality becomes priority main for every government organizer service public, which is currently this made as reject measuring performance government. This study purpose for analyze connection source power human, quality services, facilities and infrastructure with satisfaction public user service at the Board of Financial Management, Revenue, and Assets Regional Banjar District. This study uses a case cross sectional, the sampling method in this study is accidental sampling. While the data processing and analysis using the chi square Test. This study indicate that there is a relationship between source power human (p -value = 0.005), quality services (p -value = 0.006), facilities and infrastructure (p -value = 0.011) with people satisfaction. The need for increase resource human, quality service, as well add or repair means and the infrastructure provided remember satisfaction public is key main the success maintenance service public.

Keywords : *People Satisfaction, Source Power People, Quality Services, Facilities and Infrastructure.*

Literatures : *31 (2003 – 2022)*

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki masyarakat, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap instansi penyelenggara pelayanan publik, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur kinerja pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan sumber daya manusia, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan di kantor Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah Kabupaten Banjar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional analitik dengan desain cross sectional, metode pengambilan sampel pada penelitian ini ialah accidental sampling. Sedangkan pengolahan dan analisis data menggunakan Uji chi square yang menunjukkan ada hubungan sumber daya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):37–44.
- Abu Bakar Hasyim. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kujang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*.
- Akbar, Indra. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Di Banda Aceh." *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 5(1):1–7.
- Akmal, Yulihardi &. 2019. "Ketersediaan Sarana Prasarana, Kompetensi Kerja Dan Iklim Organisasi Dalam Mempengaruhi Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Jiwa (Rsj) Puti Bungsu Padang." *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review* 10(4):481–92.
- Ananta. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Andi Riyanto. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi.
- Anggi Reny Sudibyo. 2014. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember.
- Anon. 2003. "Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI (Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)." 32.
- Anon. 2004. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004." Pan 7:7–8.
- Anon. 2009. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat." (13):1–76.
- Anon. 2013. "Undang-Undang Dasar Negara, Republik Indonesia, and Kesatuan Republik Indonesia. 2013. "Lembaga Negara Republik Indonesia (Administrasi Kependudukan)." (232).

- Anon. 2021. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021." (16).
- Ardana, I. K., Mujiati, N. I., & Utama, I. (2017). Manajemen sumber daya manusia.
- Bambang Supriyadi, Febtado Abdiansyah, Khasan Effendy. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sumedang.
- Bupati Banjar. 2021. Peraturan Bupati Banjar Nomor 56 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Martapura.
- Bupati Banjar. 2022. Peraturan Bupati Banjar Nomor 39 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah. Martapura.
- Delita Br Panjaitan, Jon Piter Sinaga, Luci Riani Ginting, Marice Simarmata. 2017. Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.
- Esterliana. 2021. Faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi suami dalam pemilihan kontrasepsi vasektomi di Kelurahan Pulang Pisau.
- Faulina Dhita. 2022. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSD Idaman Banjarbaru.
- Gugum Pamungkas, Nina Kurniasari. 2019. Hubungan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Meling Asih Kota Cimahi. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.
- Handoko. 2007. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia, Edisi kedua*, Yogyakarta : BPFU UGM.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Ida Yunari Ristiani. 2017. Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Terjemahan oleh Adi

- Maulana dan Wibi Hardani.
Jakarta: Erlangga
- Norhalimah. 2021. Hubungan pendidikan, pengetahuan dan sikap ibu rumah tangga dengan pengelolaan sampah di Desa Pekauman Ulu Kecamatan Martapura Timur Kabupaten Banjar.
- Nur Rofiah. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah.
- Raymond et al. 2015. Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 1 No. 1, Februari 2015 Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
- Santi. 2021. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSD Idaman Banjarbaru.
- Sherlin Amelia Putri Wibowo. 2021. Hubungan masa kerja dan status kepegawaian dengan penerapan K3 pada perawat di RSUD Ulin Banjarmasin.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. Service, Quality and Satisfaction. Ed 3. Yogyakarta: Andi.
- Wijanto, Setyo H. 2008. Structural Equation Modelling Dengan Lisrel 8.8: Konsep & Tutorial. Yogyakarta: Graha Ilmu.