

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA LOKET SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) BAROKAH DALAM PENGURUSAN JAMINAN KESEHATAN DI DINAS SOSIAL P3AP2KB KABUPATEN BANJAR

Ari Fitrianto¹, Septi Anggraeni, SKM., M.Kes², Drs. Abdullah, MF, SKM., M.Kes³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM 2007010282

²Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 1101088503

³Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 8804100016

Email: arifito@gmail.com

ABSTRAK

Tugas pemerintah adalah mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini menjadi alasan penting kehadiran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika pelayanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak sesuai dengan harapan ini akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Loker Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Barokah Dalam Pengurusan Jaminan Kesehatan Di Dinas Sosial P3AP2KB Kabupaten Banjar. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 61 orang, pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan 5 dimensi responden yang mengatakan baik pada dimensi *tangible* (bukti fisik) sebanyak 58 orang (95,1%), *reliability* (keandalan) sebanyak 60 orang (98,4%), *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 60 orang (98,4%), *assurance* (jaminan) sebanyak 61 orang (100%), dan *emphaty* (empati) sebanyak 60 orang (98,4%). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sebesar 96,7%. Disarankan Dinas Sosial P3AP2KB khususnya petugas SLRT Barokah agar dapat meningkatkan lagi pelayanan yang cepat, tepat, akurat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Nurul. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Tk. IV Madiun Tahun 2017. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun
- Apriansyah, Wahyu. 2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang. *Skripsi*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Azwar, Azrul. 2016. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : Binarupa Aksara
- Azwar, Saifuddin. 1995. Sikap manusia : Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Casmira, Olga Jadhha. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Skripsi*. Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur
- Halim, Abdul. 2019. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Jempong Kota Mataram. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Harianti, Retno Dwi. 2017. Analisis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang
- Juisal. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Labuan Kecamatan Wakorumba Utara Kabupaten Buton Utara. *Skripsi*. Universitas Terbuka Jakarta
- Muninjaya, Gde AA. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC
- Nugrahani, Mita Cahya. 2019. Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif Di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang
- Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkit Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Pangestika, Dias. 2018. Gambaran Kepuasan Pasien di Loker Pendaftaran Bagian Rekam Medis RSUD Syifa Medika Banjarbaru. *Skripsi*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin
- Purnamasari, Wulan. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin Makassar
- Rofiah, Nur. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah 2019. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Mumatara Utara Medan
- Rohani, Yuni. 2021. Hubungan Fasilitas Kerja, Beban Kerja Dengan Kinerja Karyawan Di Lingkungan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

- Tahun 2021. *Skripsi*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin
- Siska, Rury Anna. 2019. Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap VIP Di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Padang. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Surya, Iin. 2019. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
- Tambunan, Efridayanti. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset
- Wahyuni, Sri. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Puskesmas Pariaman Pada Tahun 2020. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang
- Yju, Fransiska. 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Puskesmas Mangulewa Kecamatan Golewa Barat Kabupaten Ngada). *Skripsi*. Universitas Nusa Cendana
- Yustisia, Bayu. 2017. Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendikia Medika Jombang
- Yuliani, Risda. 2018. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas S.Parman Kota Banjarmasin Tahun 2018. *Skripsi*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin
- _____. 2017. Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu Untuk Perlindungan Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan. Kementerian Sosial Republik Indonesia
- _____. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Restu Bundo Di Semarang. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang