

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Bumbu

Wenti Setia Anggraini, Asrinawaty, Ahmad Zacky, Noorhidayah
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin
Email: wenti.setiaanggraini@gmail.com

Abstrak

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) yang harus diterapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Bumbu untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat. Tujuan penelitian iuntuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Bumbu. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kesehatan. sampel dalam penelitian adalah 88 masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah sebagian besar responden puas sebanyak 47 responden juga tidak adanya hubungan dimensi *tangibel* dengan kepuasan masyarakat, hasil *p-value* = 0,549 > α = 0,05. Ada hubungan antara dimensi *realibility* dengan kepuasan masyarakat hasil *p-value* = 0,04 < α = 0,05. Ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan masyarakat hasil *p-value* = 0,022 < α = 0,05. Ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan masyarakat hasil *p-value* = 0,002 < α = 0,05. Tidak adanya hubungan dimensi *emphaty* dengan kepuasan masyarakat hasil *p-value* = 0,492 > α = 0,05. Saran yang diberikan agar meningkatkan pelayanan seperti survei kepuasan untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang diharapkan.
Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Bukti Langsung (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty)

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riyanto, 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha. Medika Yogyakarta.
- A Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- A Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithaml. 2013. *A Conceptual Model Of Sevices Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arif. 2018. *Dimensi-dimensi prima ilmu administrasi negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Daryanto & Ismanto. 2016. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media

- Dahlan, M. Sopiudin, 2011. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan : Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat, Dilengkapi Aplikasi dengan menggunakan SPSS*. Edisi 3 seri *Evidence Based Medicine 1*. Jakarta : Salemba Medika.
- Emerita. 2020. *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan, Cetakan Pertama*. Semarang: Badan Penerbit Universitas DiPonegoro.
- Ferry dan Makhfudli. 2009. *Keperawatan kesehatan komunitas*. Jakarta : salemba medika
- Gurning, Pramita,f. 2018. *dasar administrasi dan kebijakan kesehatan masyarakat*. Yogyakarta ; K-media
- Ghazali. 2020. *Prinsip-prinsip total quality service*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Yogyakarta.
- Hessel Nogi S Tangkilisan. 2005. *Manajemen Modern Untuk Sektor Publik*. Yogyakarta : Balairung.
- Ibrahim,Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kementrian Kesehatan RI, 2018. *Profil Kesehatan Indonesia 2018*. Jakarta : Kemenkes RI.
- _____, 2016. *Profil Kesehatan Indonesia 2016*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kottler, philip. 1997. *Manajemen Pemasaran analisis,perencanaanImplementasi dan Kontrol*. Alih bahasa Hendra Teguh dan A. Rusli Jakarta: PT. Prehalindo
- Kotler, Philip. 2002. *Pemasaran, perhotelan dan kepariwisataan*. Jakarta : Prehallindo.
- Larosa. 2019. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moenir, A.S.2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoadmodjo, 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi, Jakarta : Rineka Cipta
- Novandy, 2009. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas*. Yogyakarta : USU.
- Profil Dinas Kesehatan Tanah Bumbu. Tanah Bumbu: Edisi 2
- Sabar, Boy S., 2018. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Sinambela, Lijan Poltak, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: eori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Tan Robin Alhuda. 2020. *Public Service Communication praktik komunikasi dalam pelayanan*. Malang: UMM PRES

Thoha, Mifta. 1995. *Perilaku organisasi Konsep Dasar dan aplikasinya*.
Jakarta:Raja Grafindo Persada

Tjiptono, Fandy, 2001, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Edisi Kedua*, Cetakan Kedua, Andi, Yogyakarta Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press. Beevers, D. G., 1995. *Tekanan Darah*. Jakarta : Dian Rakyat.

Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press.

Uiterwaal et al. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Suatu Paparan Teoritik*, Edisi 2. Majalah Administrator.

Waluyo, L. 2007. *Mikrobiologi Umum*. Malang : UMM Press.

Wardani. 2017. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zaniarti. 2019. *Budaya Kerja Menciftakan Iklim Yang Kondusip Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Pt.Golden Terayon Press

