



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) SATYA NEGARA PALEMBANG

Implementasi Kebijakan Penempatan Pos-pos Badan Penanggulangan Bencana dan Pemadam Kebakaran Kota Palembang. Holipah, S. S os., M. Si.....	1 - 8
Efektivitas Program Retribusi Sampah pada Dinas Kebersihan Kota Palembang. Asmawati, S. Sos., M. Si	9 - 17
Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Antartila Rezki Aziz, SH., M. Si.....	18 - 27
Dampak Pemekaran Daerah terhadap Pembangunan di Kecamatan Pendopo Lintang Kabupaten Empat Lawang Indah Puspita, S. Sos., M. Si.....	28 - 39
Analisis Implementasi Peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor 06/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Secara Elektronik di KPP Madya Palembang. Supardi, S. Sos., M. Si.....	40 - 52
Kualitas Pelayanan Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Citra Iasha, S. Psi., M. Si.....	53 - 64
Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Upaya Meningkatkan Sekolah Unggulan (Studi Kasus pada Sekolah Dasar Unggulan di Kota Palembang). Yofitri Heny Wahyuli, S. Sos., M. Si.....	65 - 74
Bentuk dan Pelaksanaan Perlindungan Bagi Pekerja/Buruh pada Dinas Kebakaran Kota Palembang Mursid, M.Si.....	75 - 90

Jurnal Ilmiah Administrasi dan Sosial	Volume 08	Nomor 08	Halaman 1 - 90	Palembang Januari - Juni 2014	ISSN 2086-8057
-------------------------------------------------	------------------	-----------------	-----------------------	--------------------------------------	-----------------------

KUALITAS PELAYANAN BALAI PELATIHAN KESEHATAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

Oleh : Citra Iasha, S. Psi., M. Si.
(Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang)

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan data kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dengan perspektif pendekatan yang digunakan berupa penelitian survey, yakni penelitian yang mengambil data kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama dan pelanggan pengguna jasa Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan sebagai respondennya. Penelitian dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dan dari hasil analisis didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r tabel, r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 100, maka didapat r tabel sebesar 0,195, Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk item-item nilainya r hitung > r table (0,195) bernilai positif, disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid. Berdasarkan semua dimensi yang dipakai dalam penelitian ini dan berdasarkan data isian kuesioner (lampiran) dari 100 responden yang dimasukkan dalam formulir dari dimensi kualitas pelayanan diperoleh nilai rata-rata tertimbang seluruh dimensi kualitas pelayanan adalah 333 dengan kategori baik (puas) terhadap kualitas pelayanan Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Indikator, dan Customer.

PENDAHULUAN

Indonesia sebenarnya sudah ketinggalan jauh berkaitan dengan era atau tuntutan akan pelayanan publik yang memuaskan. Di belahan dunia, Amerika Serikat dan Eropa, tuntutan akan pelayanan publik yang memuaskan telah dimulai sejak era 1980-an. Kemudian berkembang pesat di era awal 1990-an seiring berkembangnya era *service quality* (serqual). Bagi sektor swasta (private), pelayanan konsumen sudah menjadi inti aktivitas bisnisnya jauh sebelum sektor publik menaruh

perhatian ke masalah ini. (Hopson dan Scally dalam Nurmah Semil, 2005 : 23) melukiskan "*good service is not smiling at the customer but getting the customer to smile at you*". Sektor swasta menganggap pelayanan yang memuaskan pada konsumen adalah penting dalam rangka meraih keuntungan yang bagus lebih banyak. Ungkapan tersebut melukiskan pemberian pelayanan yang bagus bukan memberi senyum pada pelanggan. Bagi sektor publik pelayanan kepada customer ini adalah pendekatan baru yang