

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA KENDARI

Nama Mahasiswa : Ervina

NIM : 102110106

Pelayanan merupakan jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan kepada pelanggan yang baik akan membantu organisasi pelayanan kesehatan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, selain usaha untuk meningkatkan pelayanan prima di organisasi pelayanan kesehatan. hal tersebut yang menjadi latar belakang munculnya penelitian ini. Masalah yang muncul: Bagaimana hubungan antara Pelayanan Kesehatan dengan Kepercayaan? Bagaimana hubungan antara Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Masyarakat? Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 78 Responden Masyarakat di Kota Kendari Sulawesi Tenggara.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Pelayanan Kesehatan dengan Kepercayaan. Selain itu untuk mengetahui hubungan antara Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Masyarakat. Upaya untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori pelayanan kesehatan, kepuasan masyarakat, dan teori perilaku. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS 19. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience / accidental sampling* dan teknik pengujian data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelayanan Kesehatan memiliki hubungan positif dengan Kepercayaan. Pelayanan Kesehatan memiliki hubungan positif dengan Kepuasan Masyarakat yaitu angka korelasi kepercayaan sebesar 0,726 menunjukkan korelasi yang kuat karena terletak di antara 0,60 – 0,79 sedangkan Angka korelasi kepuasan masyarakat sebesar 0,761 menunjukkan korelasi yang kuat karena terletak di antara 0,60 – 0,79 dan Angka korelasi kepuasan masyarakat sebesar 0,921 menunjukkan korelasi yang sangat kuat karena terletak di antara 0,80 – 1,00.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Kepercayaan, Kepuasan Masyarakat