

ABSTRACT

The background of this research problem is Quality of Basic Health Service at Community Health Center Banjaran Kota Sub District of Banjaran, Bandung Regency is low. Based on these problems, researchers formulate it as follows "How Much Influence Control Of Quality Basic Health Service at Community Health Center Banjaran Kota in Sub District Banjaran Bandung".

To analyze the problem under study, the authors propose control theory of Anthony and Govindarajan, based on control processes, detector, assessor, and effector. While the theory of service quality is used from Fitzsimmons in Sedarmayanti based on five dimensions namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. As for the hypothesis: "The magnitude of the influence of control The quality of basic health services at Community Health Center Banjaran Kota in the District of Banjaran Bandung district is determined by the dimensions of the detector, assessors , and effector.

The research method used is Descriptive Analysis method. The data collection techniques through literature study and field studies that include questionnaires, interviews, and observation. The sampling technique using "simple random sampling" with the target is apparatus at Community Health Center Banjaran Kota and community (patient). The technique of data analysis and hypothesis testing using Spearman Rank Coefficient, significant test, and coefficient of determination.

The result of this research shows that the control influence positively and significantly to the regency of Bandung of basic health service at Community Health Center Banjaran Kota in Sub District of Banjaran Regency Bandung. This result is evidenced by the influence of control variables by the Head of Community Health Center of Banjaran Sub-district, Bandung based on the controlling process as a whole, is in "good enough" condition. Similarly, the quality of basic health services in Banjaran sub-district, Bandung regency as a whole, is in "good enough" condition. Thus the results of statistical tests show the correlation (effect) of both variables X and Y are "strong". It means H_0 is rejected and H_1 accepted which means that the hypothesis is tested empirically.

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan Dasar di Pusat kesehatan Masyarakat Banjaran Kota Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti merumuskannya sebagai berikut “Seberapa besar Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Dasar di Pusat kesehatan masyarakat Banjaran Kota Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung”.

Untuk menganalisis masalah yang diteliti, peneliti mengajukan teori pengendalian dari Anthony dan Govindarajan, berdasarkan proses-proses pengendalian yaitu, pelacak (*detector*), penilai (*assesor*), dan umpan balik (*effector*). Sedangkan teori kualitas pelayanan digunakan dari Fitzsimmons dalam Sedarmayanti berdasarkan lima dimensi yaitu, *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian). Adapun hipotesis yang diajukan: “Besarnya pengaruh pengendalian terhadap kualitas pelayanan kesehatan dasar di Pusat kesehatan masyarakat Banjaran Kota Kecamatan Banjaran kabupaten Bandung ditentukan oleh dimensi pelacak (*detector*), penilai (*assesor*), dan umpan balik (*effector*).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Analisis. Adapun teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan yang meliputi angket, wawancara, dan observasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan “*simple random sampling*” dengan sasarannya adalah aparatur Puskesmas dan masyarakat (pasien). Adapun Teknik analisa data dan pengujian hipotesis menggunakan Koefisien Rank Spearman, uji signifikan, dan koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dasar di Pusat kesehatan masyarakat Banjaran Kota Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. Hasil ini dibuktikan dengan variabel pengaruh pengendalian oleh Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Banjaran Kota Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung berdasarkan proses-proses pengendalian secara keseluruhan berada pada kondisi “cukup baik”. Demikian juga kualitas pelayanan kesehatan dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Banjaran Kota Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung secara keseluruhan berada pada kondisi “cukup baik”. Dengan demikian hasil uji statistik memperlihatkan korelasi (pengaruh) kedua variabel X dan Y adalah “kuat”. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa hipotesis teruji secara empirik.