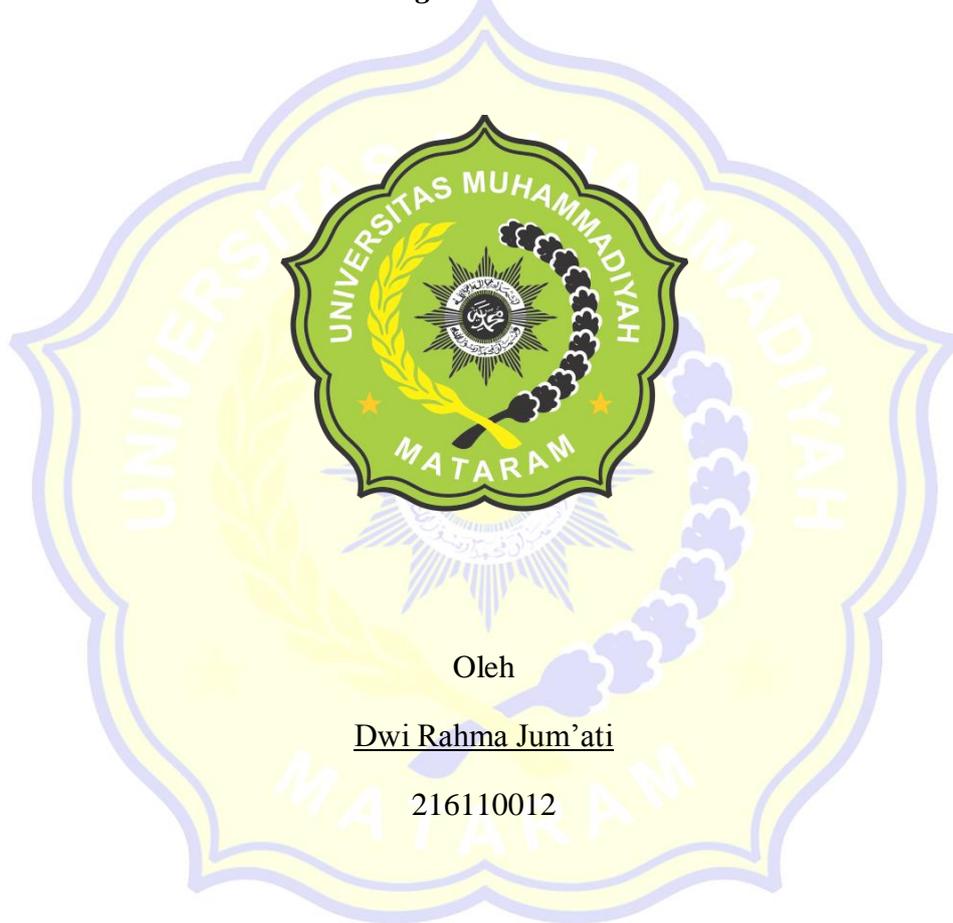


**SKRIPSI**

**PENGARUH SIKAP TENAGA KESEHATAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN MASYARAKAT PEMEGANG KARTU BPJS DI  
PUSKESMAS KARANG PULE MATARAM**

*The Influence Of Health Workers' Attitude On Community Satisfaction Level  
Of BPJS Users At Public Health Center  
Karang Pule Mataram*



Oleh

Dwi Rahma Jum'ati

216110012

**JURUSAN URUSAN PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2020**

**HALAMAN  
PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Skripsi ini disetujui oleh pembimbing untuk di ujikan ke Panitia Ujian Skripsi  
Program Studi Administrasi Publik pada :**

**Hari : Kamis  
Tanggal : 13 Agustus 2020**

**Menyetujui :**

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**



**(Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S)**  
NIP. 196412102005011003



**(Abdul Kharis, S.E., MM)**  
NIDN. 0821117603

**Mengetahui,**

**Program Studi Administasi Publik**

**Ketua**



**(Rahmad Hidavat, S.AP., M.AP)**  
NIDN. 0822048901

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH SIKAP KERJA TENAGA KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PEMEGANG KARTU BPJS DI PUSKESMAS  
KARANG PULE MATARAM**

Oleh :

**DWI RAHMA JUM'ATI**

**NIM. 216110012**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada  
Jurusan Urusan Publik Telah disetujui Oleh Tim Penguji  
Pada tanggal seperti yang tertera di bawah ini.

Mataram, 13 Agustus 2020

Tim Penguji

1. **Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S**  
NIP. 196412102005011003

(  )  
Ketua

2. **Abdul Kharis, S.E., MM**  
NIDN. 0821117603

(  )  
Anggota

3. **Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si**  
NIDN. 0815118302

(  )  
Anggota

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan

(  )  
**(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)**  
NIDN. 0806066801

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakann bahwa:

Nama :Dwi Rahma Jum'ati  
NIM :216110012  
Alamat : Dusun Teh, Rt 002, Rw 001, Desa Kananta Kecamatan Soromandi

Memang benar Skripsi yang berjudul **PENGARUH SIKAP KERJA TENAGA KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PEMEGANG KARTU BPJS DI PUSKESMAS KARANG PULE MATARAM** ini adalah asli karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di tempat manapun.

Skripsi ini adalah murni hasil gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jika kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap mempertanggungjawabkan termasuk bersedia meninggalkan gelar kesarjanaan yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa tekanan pihak manapun.

Mataram, Agustus 2020

Penulis.



**Dwi Rahma Jum'ati**

**NIM 216110012**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Rahma Jum'ati  
NIM : 216110012  
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 28 Agustus 1997  
Program Studi : Adm Publik  
Fakultas : FISIPOK  
No. Hp/Email : 085 239 912 767  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan terhadap <sup>Tingkat</sup> Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu BPJS di Puskesmas Karang Pile Mataram

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 07 September 2020

Penulis



Dwi Rahma Jum'ati  
NIM. 216110012

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Mulailah dari tempat mu berada, gunakan yang kau punya, lakukan yang kau bisa.  
Setiap orang punya jatah gagal, habiskanlah jatah galmu saat muda.

Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu dan rahasia sukses adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui.

### PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah.

**Teristimewah Ibu dan Ayah tercinta, tersayang, terkasih dan yang terhormat.**

Skripsi ini adalah persembahan istimewa saya untuk kedua orang tua saya, terimakasih saya ucapkan untuk Ibu dan Ayah atas kasih sayang dan dukungan kalian sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, Ibu dan Ayah membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya mereka berdua membuka hati untuk saya. Saya berjanji akan membalas semua kebaikan Ibu dan Ayah. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang di berikan. Saya akan tumbuh untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa, semoga hasil dan perjuangan saya selama ini dapat berbuah hasil yang manis.

Saya juga mengucapkan terima kasih untuk sahabat yang selalu ada di sisi saya **Selvira Hedyanti** dan **Bq. Nurhidaya ninggih** tanpa inspirasi, dorongan dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini. Terimakasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan member bantuan saat saya membutuhkannya. Terimakasih sudah menjadi sahabat saya, saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurya saya memiliki kalian dalam hidup saya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kahadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat taufik, dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik yang berjudul **“Pengaruh Sikap Kerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemegang kartu BPJS di (Puskesmas Karang Pule Mataram)”**.

Adapun tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Muhammadiyah Mataram untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik. Selain itu penulisan skripsi ini juga bertujuan sebagai langkah awal bagi penulis sebelum melakukan penelitian lapangan terkait judul skripsi. Dalam penulisan skripsi ini masih banyak bentuk kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya saran, kritik dan usulan guna perbaikan terhadap penyusunan skripsi ini. Mengingat tidak ada sesuatu yang lebih baik tanpa saran yang membangun. Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Penelitian Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis, diantaranya:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.

2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.Ap., M.Ap Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S. Dosen Pembimbing Satu.
5. Bapak Abdul Kharis, S.E., M. M. Selaku Dosen Pembimbing Dua.
6. Kedua Orang Tua, Sahabat, Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini Penulis menyadari masih banyak bentuk kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya saran, kritik dan usulan guna perbaikan terhadap penyusunan skripsi ini. Mengingat tidak ada sesuatu yang lebih baik tanpa saran yang membangun. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Mataram, 5 Desember 2019

Penulis  
(Dwi Rahma Jum'ati)

## ABSTRAK

### PENGARUH SIKAP KERJA TENAGA KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PEMEGANG KARTU BPJS DI PUSKESMAS KARANG PULE MATARAM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram penelitian ini di lakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Responden penelitian ini berjumlah 100 orang, penentuan responden dengan tehnik sampling, dengan menggunakan tehnik pengumpulan data yaitu kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Karang Pule memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan rasa puas masyarakat pengguna kartu BPJS selama mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Karang Pule. Dengan meningkatkan ketaatan pada aturan, menghilangkan sikap diskriminatif, meningkatkan inisiatif dan sikap ramah serta simpati dalam bekerja maka masyarakat pengguna kartu BPJS akan semakin meningkat rasa puasnya.

**Kata Kunci : Sikap Kerja, Tenaga Kesehatan, Kepuasan Masyarakat**

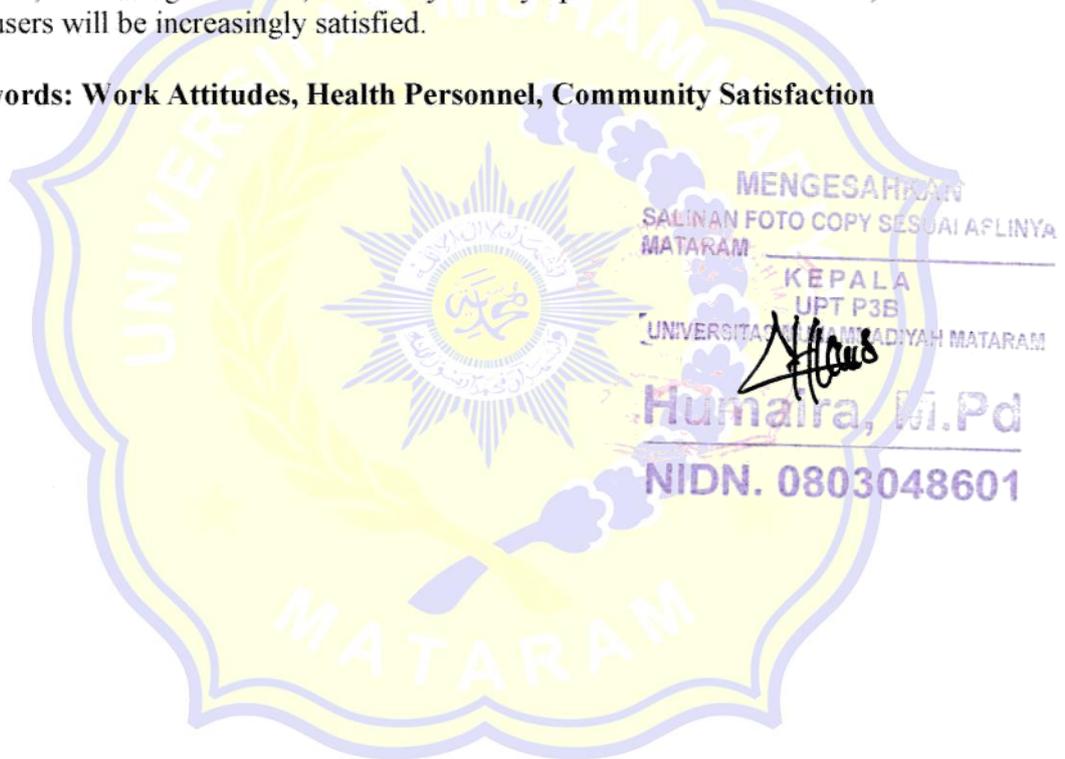
## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF HEALTH WORKERS' ATTITUDE ON COMMUNITY SATISFACTION LEVEL OF BPJS USERS AT PUBLIC HEALTH CENTER KARANG PULE MATARAM

The purpose of the study is to examine the effect of health workers attitudes on the community satisfaction level of BPJS users at Public Health Center Karang Pule Mataram. This research was conducted using quantitative methods. The numbers of respondents in this study were 100 people. In determination of the respondents, the researcher uses sampling technique, and the data collection technique was a questionnaire.

The results showed that the work attitude of health workers at the Karang Pule Community Health Center had a significant effect in increasing the satisfaction of the BPJS card users during accessing health services at the Public Health Center Karang Pule Mataram. By increasing the obedience to regulations, eliminating discriminatory attitudes, increasing initiative, a friendly and sympathetic attitude at work, the BPJS card users will be increasingly satisfied.

**Keywords: Work Attitudes, Health Personnel, Community Satisfaction**



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Penelitian .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	7
1. Pengertian Publik .....	7
2. Pelayanan Publik .....	7
3. Kualitas Pelayanan Publik .....	8
4. Sikap dan Sikap Kerja .....	9
5. Pengukuran Sikap dan Indikatornya .....	13
B. Pengertian dan Ruang Lingkup Kepuasan .....	15
1. Pengertian Kepuasan .....	15
2. Teori Kepuasan Masyarakat .....	16
3. Pengukuran dan Indikator Kepuasan Masyarakat .....	18
4. Pengertian Pelayanan .....	22
C. Kerangka Konsep .....	24
D. Hipotesis .....	24

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	25
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Responden .....	25
D. Jenis dan Sumber Data.....	26
1. Jenis Data .....	26
2. Sumber Data .....	27
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	27
F. Identifikasi dan Klarifikasi Variabel.....	28
1. Variabel Independen .....	28
2. Variabel Dependen .....	28
G. Matriks Variabel, Devinisi Konseptual, Devinisi Operasional dan Indikator Variabel.....	29
H. Tehnik Analisis Data .....	30
1. Pengukuran Variabel.....	30
2. Pengajuan Hipotesis.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Hasil Analisis.....	34
1. Gambaran Umum Responden .....	34
2. Validitas dan Realibilitas Item Kuesioner .....	38
3. Sebaran Jawaban Responden .....	40
4. Pengaruh Sikap Kerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	46
5. Pengujian Parameter Model Regresi .....	47
B. Pembahasan .....	48
C. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

NO	Judul Tabel	Halaman
1	Matrik Variabel, Definisi Operasional dan Indikator Variabel	28
2	Kategori Nilai Intarval Sikap Kerja dan Kepuasan Masyarakat	30
3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usia	33
5	Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	34
6	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
7	Validitas Item Kuesioner Sikap Kerja (X)	36
8	Validitas Item Kuesioner Kepuasan Masyarakat	37
9	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Item Kuesioner Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan	40
10	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Item Kuesioner Kepuasan Masyarakat	42
11	Parameter Estimates Model Regresi Ordinal	45
12	Uji Kebaikan Regresi Ordinal	46
13	Model Fitting Information	46

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, saat ini mendapatkan perhatian serius dari pemerintah pusat maupun daerah dimana seluruh instansi pemerintah maupun BUMN diwajibkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai dampak kualitas pelayanan dari instansi tersebut. Sehingga banyak instansi berinovasi dalam bentuk dan sifat pelayanannya. Supriatna (2003:27) menyebutkan pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur negara kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pentingnya peningkatan kepuasan masyarakat karena dijadikan sebagai indikator kinerja dari instansi. Kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995) adalah : *“customers satisfaction is defined as the ovwrrall attitudes regarding good or service after its acquisition and uses”*. Kepuasan masyarakat mengacu pada aspek persepsi dan sikap masyarakat pengguna layanan publik yang membandingkan harapan sebelum diterimanya pelayanan dengan kinerja nyata dari instansi pelayanan publik yang di terimanya. Dengan demikian kepuasan masyarakat merupakan implikasi dari kemampuan instansi pelayanan publik untuk memenuhi harapan masyarakat.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan (perceived performance) dan harapan (expectation) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kekuasan yang umum. Jika kinerja dibawah

harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas.

Lupiyoyadi (2006: 158), menyatakan ada beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat yang harus di perhatikan oleh instansi pelayanan publik, faktor yang di maksud yaitu kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga biaya dan jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kualitas pelayanan di bentuk oleh beberapa faktor salah satunya adalah empati yang didefinisikan sebagai respons afektif dan kognitif yang kompleks pada distress emosional orang lain, empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah dan mengambil perspektif orang lain.

Empati merupakan suatu sikap yang sangat di butuhkan oleh instansi yang harus dimiliki oleh seluruh pegawai untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Goleman (2000:32) empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan dan masalah orang lain, berpikir dengan sudut pandang mereka, serta menghargai perbedaan perasaan orang lain tentang berbagai hal. Kemampuan meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain. Jadi empati merupakan kemampuan untuk menghayati perasaan dan emosi orang lain.

Pemerintah telah mengeluarkan asuransi kesehatan nasional yang di beri nama BPJS. Sesuai dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) maka penyelenggara JKN adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun

2011 tentang BPJS maka BPJS Kesehatan adalah Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Operasional BPJS Kesehatan dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014. Walaupun BPJS sudah lama di luncurkan oleh pemerintah, masih banyak masyarakat yang belum menjadi anggota BPJS, selain karena pengetahuan yang kurang masyarakat juga banyak mendengar permasalahan yang terkait BPJS.

Puskesmas karang pule memiliki tugas yang sama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas karang pule merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kota Mataram yang tergolong pada kelas Madya (kota). Hal ini menyebabkan kunjungan masyarakat yang cukup banyak, puskesmas ini hanya melayani rawat jalan, hal tersebut di karenakan jumlah di ruangan puskesmas tersebut tidak memadai dan hanya bisa di gunakan untuk rawat jalan. Sebagaimana puskesmas lainnya, puskesmas karang pule melayani masyarakat yang hampir sebagian besar adalah pengguna BPJS, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanannya tentunya puskesmas ini harus meningkatkan kualitas pelayanannya karena sangat menarik untuk di teliti bagaimana sikap pegawai puskesmas di dalam melayani pengguna BPJS di puskesmas tersebut.

Permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat pengguna BPJS antara lain, penolakan beberapa rumah sakit, beberapa penyakit yang tidak tercover atau tidak masuk di dalam asuransi, dan kualitas pelayanan yang terlihat kurang memuaskan, terlihat dari hasil pantauan penelitian terhadap keluhan masyarakat pengguna BPJS seperti yang terjadi di salah satu rumah sakit yang ada di kota

Purwakarta. Sebagaimana yang di beritakan media online dan media konvensional <http://m.detik.com> (21 November 2019), di rumah sakit tersebut di duga menolak pasien pengguna BPJS dengan alasan ruangan penuh, tanpa memberikan surat keterangan penuh seperti yang harus dilakukan rumah sakit ketika menolak pasien dengan alasan ruangan penuh yang mengakibatkan pasien tersebut meninggal dunia karena tidak mendapatkan penanganan secara instensif.

Masih adanya permasalahan pelayanan terhadap pengguna BPJS merupakan masalah yang serius yang harus di selesaikan oleh instansi terkait. Hal ini merupakan pekerjaan yang serius dari instansi untuk memperbaikinya. Sebagaimana teori yang di kemukakan oleh Moenir (2006 : 29) bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan dimensi-dimensi pelayanan salah satunya adalah meningkatkan sikap empati para pegawai dalam melayani masyarakat pemegang kartu BPJS.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas terlihat bahwa sikap empati merupakan sikap yang penting yang harus dimiliki oleh pegawai puskesmas Karang Pule dalam upaya meningkatkan pelayanan guna memenuhi harapan masyarakat. Untuk itu peneliti akan membahas tentang bagaimana sikap tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara sikap kerja terhadap kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan masyarakat pemegang kartu BPJS ?

### **C. Batasan Penelitian**

Penelitian ini mengkaji atau meneliti sikap tenaga kesehatan yang dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini hanya mengkaji sikap tenaga kesehatan dalam bekerja.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui ada pengaruh yang signifikan antara sikap kerja terhadap kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam sikap kerja terhadap kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram.

#### **b. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan referensi untuk penelitian lanjutan terkait dengan tema dan topik dalam penelitian ini. Serta dapat menambah wawasan dan pemahaman terhadap kajian tentang pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ke berbagai pihak mengenai kajian tentang pengaruh sikap tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di puskesmas karang pule.

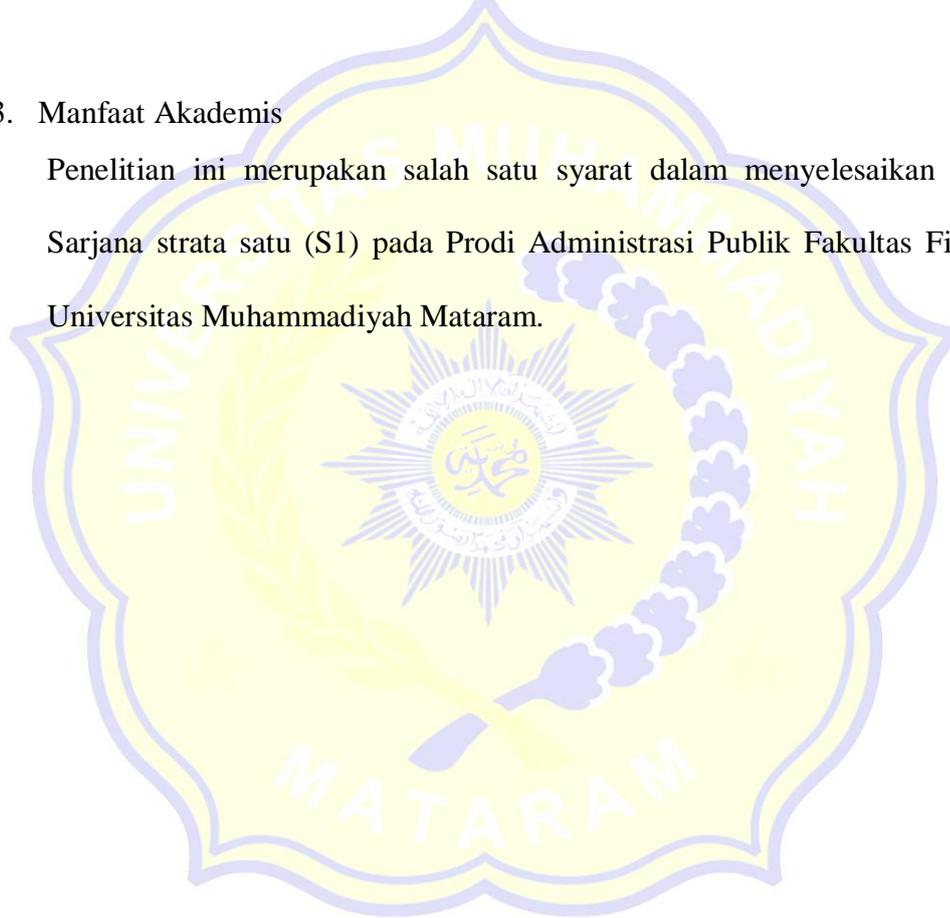
b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta informasi dalam menentukan bagaimana sikap tenaga kesehatan yang bisa memberikan kepuasan terhadap masyarakat

c. Bagi Jurusan

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai tambahan informasi dan referensi acuan penelitian berikutnya yang akan di lakukan oleh mahasiswa Jurusan Administrasi Publik khusus

### 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Sarjana strata satu (S1) pada Prodi Administrasi Publik Fakultas Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

##### **1. Pengertian Publik**

Public (publik) didefinisikan sebagai masyarakat suatu bangsa yang tidak berafiliasi dengan pemerintahan bangsa tersebut. Dalam bahasa Indonesia, penggunaan kata “publik” sering diganti dengan “umum”, misalnya perusahaan umum dan perusahaan publik. Pengertian Public (publik) menurut Abdurrachman (2001:28) adalah sekelompok orang yang mempunyai perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan grup kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit juga dapat merupakan kelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk dalam kelompok itu mempunyai rasa solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruangan dan tidak mempunyai hubungan langsung.

##### **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh

pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

#### **1. Tangibles (bukti langsung)**

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Reliability (kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Responsivess (daya tanggap)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

4. Assurance (jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.

5. Empaty (empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*, and *emphaty*.. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

#### 4. Sikap dan Sikap Kerja

Sikap adalah pernyataan evaluative baik menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai objek, orang atau peristiwa (Robins dan Judge, 2015: 43). Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Sikap mungkin dihasilkan dari perilaku tetapi sikap tidak sama dengan perilaku. Menurut

Fishbein dalam Ali (2006:141) “Sikap adalah predisposisi emosional yang dipelajari untuk merespons secara konsisten terhadap suatu objek”. Sedangkan menurut Secord dan Backman dalam Azwar (2012:88) “Sikap adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognitif), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya”. Menurut Randi dalam Imam (2011:32) mengungkapkan bahwa “Sikap merupakan sebuah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri atau orang lain atas reaksi atau respon terhadap stimulus (objek) yang menimbulkan perasaan yang disertai dengan tindakan yang sesuai dengan objeknya”. Menurut Fishbein dalam Ali (2006:141) “Sikap adalah predisposisi emosional yang dipelajari untuk merespons secara konsisten terhadap suatu objek”. Sedangkan menurut Secord dan Backman dalam Azwar (2012:88) “Sikap adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognitif), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya”.

Sikap (attitude) menurut Purwanto (2000:141) merupakan suatu cara bereaksi terhadap suatu perangsang. Suatu kecenderungan untuk bereaksi dengan cara tertentu terhadap suatu perangsang atau situasi yang dihadapinya. Dalam hal ini, sikap merupakan penentuan penting dalam tingkah laku manusia untuk bereaksi. Oleh karena itu, orang yang memiliki sikap positif terhadap suatu objek atau situasi tertentu ia akan memperlihatkan kesukaaan atau kesenangan (like), sebaliknya orang yang memiliki sikap negatif ia akan memperlihatkan ketidaksukaan atau ketidaksenangan (dislike).

Sementara itu menurut Krech dan Crutchfield yang dikutip oleh Ahmadi (2007:159) sikap adalah organisasi yang tetap dari proses motivasi, persepsi atau

pengamatan atas suatu aspek dari kehidupan individu. Pendapat ini mempertegas hubungan antara sikap dengan motivasi maupun persepsi. Hubungan ini dapat berlangsung dua arah atau saling mempengaruhi. Sikap dapat dipengaruhi oleh motivasi dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau keadaan tertentu atau sebaliknya motivasi dan persepsi seseorang dipengaruhi oleh sikap seseorang terhadap suatu objek atau keadaan tertentu.

Berpijak dari beberapa pendapat tentang definisi sikap, maka dapat disimpulkan bahwa sikap adalah suatu kecenderungan atau kesediaan seseorang baik berupa perasaan, pikiran dan tingkah laku untuk bertindak dengan cara tertentu terhadap suatu objek atau situasi tertentu.

Untuk dapat memahami sikap perlu diketahui ciri-ciri yang melekat pada sikap. Menurut Gerungan (1991:151-152) ciri-ciri sikap atau attitude adalah:

- 1) Attitude bukan dibawa orang sejak ia dilahirkan, melainkan dibentuk atau dipelajarinya sepanjang perkembangan orang itu dalam hubungan dengan objeknya.
- 2) Attitude itu dapat berubah-ubah, karena itu attitude dapat dipelajari orang; atau sebaliknya, attitude-attitude itu dapat dipelajari, karena attitude-attitude itu dapat dapat berubah pada orang-orang bila terdapat keadaan-keadaan dan syarat-syarat tertentu yang mempermudah berubahnya attitude pada orang itu.
- 3) Attitude itu tidak berdiri sendiri, tetapi senantiasa mengandung relasi tertentu terhadap suatu objek.
- 4) Objek attitude itu dapat merupakan satu hal tertentu, tetapi dapat juga merupakan kumpulan dari hal-hal tersebut. Jadi attitude itu dapat berkenaan dengan satu objek saja, tetapi juga berkenaan dengan sederetan objek-objek yang serupa.
- 5) Attitude mempunyai segi-segi motivasi dan segi-segi perasaan.

Menurut Shalahuddin (1990:99) ada beberapa faktor yang mempengaruhi Sikap yaitu:

- 1) Sikap sebagai hasil belajar, yaitu sikap yang diperoleh melalui pengalaman yang mempunyai unsur-unsur emosional.
- 2) Sikap mempunyai dua unsur yang bersifat perseptual dan afektif. Artinya bahwa sikap itu bukan saja yang diamati oleh seorang siswa melainkan juga bagaimana ia mengamatinya.
- 3) Sikap mempengaruhi pengajaran lainnya, yang berarti bahwa apabila seorang siswa mempunyai sikap positif terhadap gurunya maka anak tersebut akan senang pada pelajaran yang diberikan oleh guru yang berangkutan. Situasi ini akan memberi jalan kepada anak ke arah pengalaman belajar yang sukses dan akan menyebabkan ia belajar lebih efektif dan menimbulkan sukses yang besar.

Katz (Azwar, 2005:53-55) menerangkan ada empat macam fungsi sikap bagi manusia, yaitu:

- a) Fungsi instrumenal, fungsi penyesuaian atau fungsi manfaat.  
Fungsi ini menyatakan bahwa individu dengan sikapnya berusaha untuk memaksimalkan hal-hal yang diinginkan dan meminimalkan hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan demikian, individu akan membentuk sikap positif terhadap hal-hal yang di rasakan akan mendatangkan keuntungan dan membentuk sikap negatif terhadap hal-hal yang menurut perasaannya akan merugikan diri.
- b) Fungsi pertahanan ego  
Sikap dalam hal ini, merefleksikan problem kepribadian yang tidak terselesaikan.
- c) Fungsi pernyataan nilai.  
Nilai adalah konsep dasar mengenai apa yang dipandang baik dan diinginkan. Dengan fungsi ini seseorang sering kali mengembangkan Sikap tertentu untuk memperoleh kepuasan dalam menyatakan nilai yang dianutnya yang sesuai dengan penilaian pribadi dan konsep dirinya.
- d) Fungsi pengetahuan  
Menurut fungsi ini manusia mempunyai dorongan dasar untuk ingin tahu, untuk mencari penalaran dan untuk mengorganisasikan pengalamannya. Sikap berfungsi sebagai suatu skema, yaitu suatu cara strukturisasi agar dunia di sekitar tampak logis dan masuk

akal. Sikap digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap fenomena luar yang ada dan mengorganisasikannya.

## 5. Pengukuran Sikap dan Indikatornya

Cara Mengukur sikap salah satu aspek yang sangat penting guna mempelajari Sikap dan perilaku manusia adalah masalah pengungkapan (assessment) atau pengukuran (measurement) sikap. Berbagai teknik dan metode telah dikembangkan oleh para ahli guna mengungkap sikap manusia dan memberikan interpretasi yang valid. Menurut Azwar (2005:87-104) terdapat beberapa metode pengungkapan (mengukur) sikap, diantaranya:

### 1) Observasi perilaku

Untuk mengetahui sikap seseorang terhadap sesuatu dapat diperhatikan melalui perilakunya, sebab perilaku merupakan salah satu indikator sikap individu.

### 2) Pertanyaan langsung

Ada dua asumsi yang mendasari penggunaan metode pertanyaan langsung guna mengungkapkan sikap. Pertama, asumsi bahwa individu merupakan orang yang paling tahu mengenai dirinya sendiri. Kedua, asumsi keterusterangan bahwa manusia akan mengemukakan secara terbuka apa yang di rasakannya. Oleh karena itu dalam metode ini, jawaban yang diberikan oleh mereka yang ditanyai dijadikan indikator sikap mereka. Akan tetapi, metode ini akan menghasilkan ukuran yang valid hanya apabila situasi dan kondisinya memungkinkan kebebasan berpendapat tanpa tekanan psikologis maupun fisik.

### 3) Pengungkapan langsung

Pengungkapan langsung (direct assessment) secara tertulis dapat dilakukan dengan menggunakan item tunggal maupun dengan menggunakan item ganda.

#### 4) Skala sikap

Skala sikap (attitude scales) berupa kumpulan pernyataan-pernyataan mengenai suatu objek sikap. Salah satu sifat skala sikap adalah isi pernyataannya yang dapat berupa pernyataan langsung yang jelas tujuan pengukurannya akan tetapi dapat pula berupa pernyataan tidak langsung yang tampak kurang jelas tujuan pengukurannya bagi responden.

#### 5) Pengukuran terselubung

Dalam metode pengukuran terselubung (covert measures), objek pengamatan bukan lagi perilaku yang tampak didasari atau sengaja dilakukan oleh seseorang melainkan reaksi-reaksi fisiologis yang terjadi di luar kendali orang yang bersangkutan.

Menurut Azwar (2005:99) ada beberapa indikator sikap yang bisa diukur yaitu :

- a. Kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan.
- b. Bertanggung jawab
- c. Kejujuran
- d. Tidak diskriminatif
- e. Inisiatif dalam bekerja
- f. Ramah dan Simpatik

Dalam penelitian ini indicator yang akan dipakai adalah ketaatan terhadap aturan, tidak diskriminatif, inisiatif dalam bekerja, ramah dan simpatik.

## **B. Pengertian dan Ruang Lingkup Kepuasan**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat di tingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik

- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

## **2. Teori Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997: 117) yaitu: *“Without customers, the service firm has no reason to exist”*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995 : 79): *“Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding good or service after its acquisition and uses”*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang diinginkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa,

karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat, kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas masyarakat. Dengan tercapainya kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan masyarakat karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat.

Menurut Mendelson (1998 : 112) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu : *“First, retaining costumers is less expensive that acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organization, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And contumers satisfaction is viable strategy to maintain market share againt the compatitions”*. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Mencapai tingkat

kepuasan masyarakat tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Pemasaran bukanlah semata-mata membuat penjualan, melainkan tentang bagaimana memuaskan pelanggan terus menerus.

### 3. Pengukuran dan Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupioyadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui

harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia. Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat, antara lain sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Ilahi (2016), dengan judul “ Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi” menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi dengan nilai p sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Ada hubungan antara kepuasan pengguna BPJS dengan dimensi empati di Puskesmas Nagrak Sukabumi dengan nilai p sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ). Penelitian terdahulu berfokus pada (1) bagaimana kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak, (2) bagaimana kepuasan pasien Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak, (3) adakah perbedaan kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak. Sedangkan penulis berfokus pada, (1) apakah ada pengaruh yang signifikan antara sikap kerja terhadap kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram. (2) apa faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan masyarakat pemegang kartu BPJS.
2. Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Caesar(2010), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas (Study Kasus Pada Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung)” menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas Simpur selama ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena Puskesmas sudah

menggunakan dimensi reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena di dalam kualitas itu sendiri mempunyai arti apapun yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan, jika itu tidak terpenuhi maka pasien akan merasa tidak puas dan kecewa dengan pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas. Penelitian terdahulu berfokus pada (1) untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Simpung kota Bandar Lampung, selama ini sesuai dengan harapan pasien atau belum. (2) untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel reability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles (dimensi kualitas) terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penulis berfokus pada (1) apakah ada pengaruh yang signifikan antara sikap kerja terhadap kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di Puskesmas Karangpule Mataram. (2) apa faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan masyarakat pemegang kartu BPJS.

3. Hasil penelitian yang di laksanakan oleh Rohima (2013), dengan judul “Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan dan Ketersediaan Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu BPJS Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muara Jambi” menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan sikap tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu BPJS masyarakat Muara Jambi. Semakin baik sikap tenaga kesehatan, semakin tinggi tingkat kepuasan pemegang kartu BPJS masyarakat Muara Jambi. Hal tersebut juga dibuktikan dengan nilai r sebesar 0,409 dan sumbangan efektif sebesar 13,36%. Penelitian terdahulu berfokus pada (1) apakah terdapat pengaruh ketersediaan obat rumah sakit Ahmad Ripin Muara

Jambi terhadap tingkat kepuasan pasien Jamesmas masyarakat kabupaten Muora Jambi. (2) apakah terdapat pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat rumah sakit Ahmad Ripin Muora Jambi secara bersama terhadap pasien jamkesmas masyarakat kabupaten Muora Jambi. Sedangkan penulis berfokus pada (1) apakah ada pengaruh yang signifikan antara sikap kerja terhadap kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram. (2) apa faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan masyarakat pemegang kartu BPJS.

Penelitian mengenai *Customer – Perceived Quality* pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangkuti (2003: 22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidak mauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

#### **4. Pengertian Pelayanan**

Menurut Komaruddin (1997 : 394) mengartikan bahwa pelayanan merupakan suatu prestasi yang dilakukan atau dikorbankan agar dapat memuaskan permintaan atau kebutuhan pihak lain. Adapun pengertian pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan adalah sesuatu hal yang dapat menolong, menyambut, membalas, mengindahkan, memuaskan, menghidangkan, menyuguhkan, membantu, menanggapi, menyediakan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan atau sesuatu hal yang diperlukan oleh pihak lain (Syafii, 1998: 39). Komaruddin (1997 : 394) mengartikan pelayanan merupakan suatu prestasi yang dilakukan atau dikorbankan agar dapat memuaskan permintaan atau kebutuhan pihak lain. Pengertian yang lain menyatakan bahwa pelayanan adalah

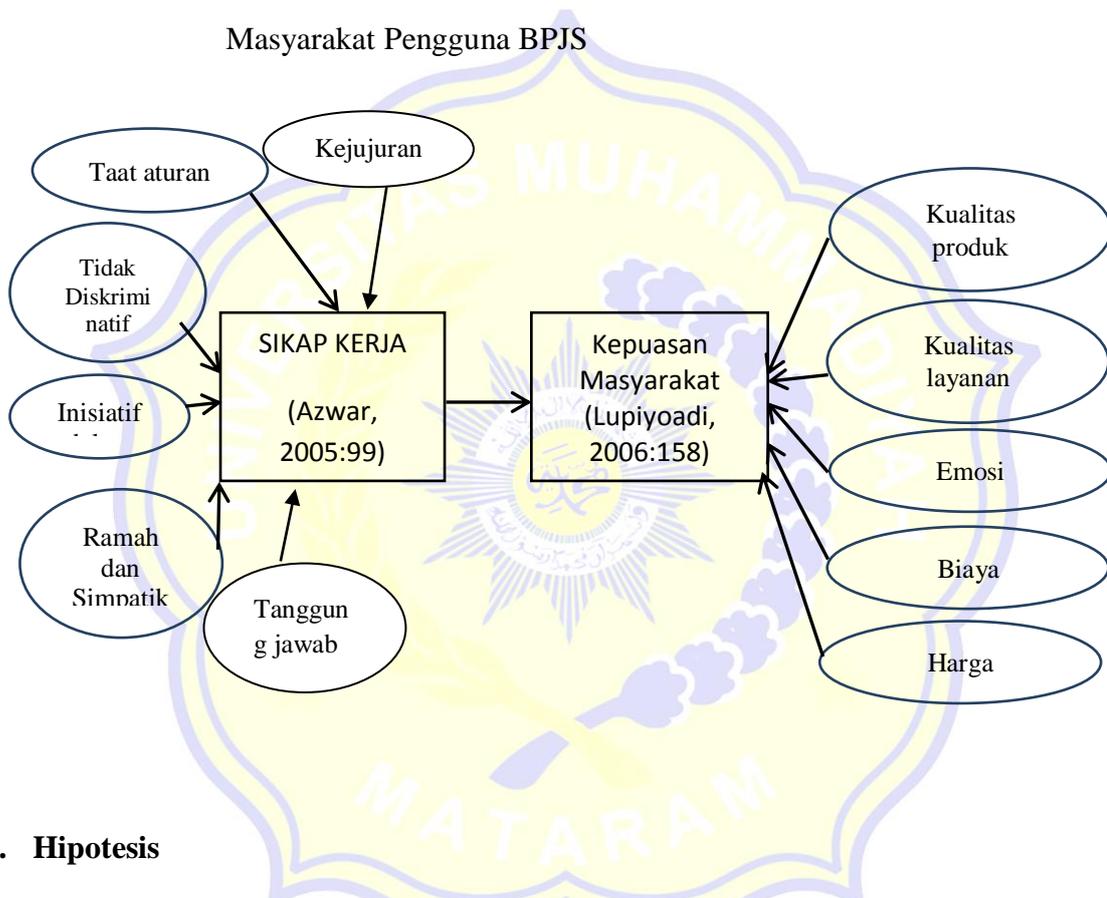
suatu hal yang dapat menolong, menyambut, membalas, mengindahkan, memuaskan, menghidangkan, menyuguhkan, membantu, menanggapi, menyediakan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan atau sesuatu hal yang diperlukan oleh pihak lain. Gronroos (1990: 27) dalam Ratminto (2005:2) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Oleh sebab itu, pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat harus dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

### C. Kerangka Konsep

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2006:158) dan Azwar (2005:99) maka dalam penelitian ini dibuat kerangka konsep yang mengkaitkan antara sikap kerja dan kepuasan masyarakat, sebagaimana terlihat pada gambar 1 berikut ini.

Gambar 1. Kerangka Konsep Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS



### D. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan dan teori yang digunakan maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

“Ada pengaruh yang signifikan antara sikap kerja terhadap kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram”.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Asosiatif kausal. Menurut Umar (2003) penelitian Asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain atau bagaimana variabel yang satu memengaruhi variabel yang lain. Penelitian asosiatif kausal digunakan untuk menggambarkan hubungan dan pengaruh antara sikap kerja terhadap kepuasan masyarakat pengguna kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram.

#### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian direncanakan akan dilakukan selama 2 bulan antara November dan Desember 2019 yang mengambil lokasi penelitian di Puskesmas Karang Pule Mataram.

#### **C. Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Responden**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2002:72). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna kartu BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Karang Pule di Mataram yang populasinya tidak diketahui dengan pasti. Karena penelitian ini jumlah populasinya tidak pasti maka dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah sesuai ketentuan dari alat analisis statistik yang digunakan yaitu SEM PLS.

Menurut Chin (1998), penggunaan minimum sampel dalam analisis Partial Least Square (PLS) didasarkan pada ; (a). 10 kali dari besarnya indikator format terbanyak yang digunakan untuk mengukur 1 variabel laten, atau (b). 10 kali dari jumlah jalur struktural terbanyak yang ditujukan ke variabel laten tertentu dalam model struktural. Model dalam penelitian ini tidak mempunyai indikator formatif. Jalur struktural indikator yang terbanyak dalam penelitian ini adalah 5, jadi sampel minimum PLS pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Apabila standar ukuran sampel pada model estimasi digunakan pada PLS maka akan menghasilkan efek prediksi yang lebih baik (Abdillah, 2015, hlm.183 dalam Yuniarti (2016)).

Penentuan responden dilakukan secara kebetulan (*accidental sampling*) yaitu sampel yang diambil secara kebetulan ditemui pada saat peneliti berada di lokasi penelitian (Nazir, 2015). Sehingga pengambilan data dilakukan dengan memberikan kuesioner pada pengguna kartu BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Karang Pule untuk mendapatkan layanan kesehatan.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan analisis data kuantitatif yaitu data yang dapat diukur atau data yang berbentuk angka, misalnya skor nilai data kuantitatif yang berupa pernyataan atau sikap dari responden yang telah dikuantitatifkan menggunakan skorring.

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti pada obyek penelitian, atau dalam hal ini bersumber dari jawaban maupun tanggapan responden terhadap kuesioner yang diberikan, seperti kepuasan masyarakat.
2. Data skunder yaitu data pendukung yang bersumber dari organisasi atau instansi serta buku maupun literature lainnya yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

### E. Tehnik Pengumpulan data

Tehnik pengumpulan data yang akan digunakan dalam rencana penelitian ini meliputi :

- Teknik Angket, yaitu pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden, selanjutnya hasil jawaban responden dijadikan sebagai bahan analisa untuk mendapatkan kesimpulan dalam penelitian.
- Teknik Wawancara, adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai tujuan tertentu.
- Teknik Dokumentasi, adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006 ;231).

## F. Identifikasi dan Klasifikasi Variabel

### 1. Variabel Independen (X)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Sikap Kerja (X) yang diukur melalui indikator.

- a. Kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan ( $x_1$ )
- b. Tidak diskriminatif ( $x_2$ )
- c. Inisiatif dalam bekerja ( $x_3$ )
- d. Ramah dan simpati ( $x_4$ )
- e. Kejujuran ( $x_5$ )
- f. Bertanggung Jawab ( $x_6$ )

### 2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y) yang diukur dengan indikator.

- a. Kualitas produk ( $y_1$ )
- b. Kualitas layanan ( $y_2$ )
- c. Emosional ( $y_3$ )
- d. Harga ( $y_4$ )
- e. Biaya ( $y_5$ )

## G. Matriks Variabel, Definisi konseptual, Definisi Operasional dan Indikator

### Variabel

**Tabel 1. Matrik Variabel, Definisi Operasional dan Indikator Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Sikap Kerja	Sikap kerja pegawai puskesmas adalah tanggapan dan penilaian dari pengguna kartu BPJS yang menggambarkan tingkah laku dan kepribadian pegawai puskesmas dalam memahami, menghayati dalam menjalankan tugasnya sebagai tenaga kesehatan dan pelayan masyarakat baik dilingkungan internal maupun eksternal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan.</li> <li>b. Tidak diskriminatif</li> <li>c. Inisiatif dalam bekerja</li> <li>d. Ramah dan Simpatik</li> <li>e. Kejujuran</li> <li>f. Tanggung Jawab</li> </ul>
Kepuasan Masyarakat	Kepuasan Masyarakat merupakan tanggapan pengguna kartu BPJS yang menggambarkan perbandingan terhadap ketercapaian pelayanan yang sesuai dengan harapannya untuk mendapatkan pelayanan yang baik di Puskesmas Karang Pule	<ul style="list-style-type: none"> <li>-kualitas produk</li> <li>-kualitas layanan</li> <li>-emosional</li> <li>-harga</li> <li>-biaya</li> </ul>

## H. Tehnik Analisis Data

### 1. Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan salah satu bentuk skala untuk mengukur sikap yaitu Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2003:12). Jawaban dari setiap item pada kuesioner mempunyai tingkatan dari paling rendah hingga paling tinggi. Pembobotan terhadap masing-masing variabel menggunakan pedoman sebagai berikut:

- a. Skor 5 bila responden memilih jawaban Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 bila responden memilih jawaban Setuju (S)
- c. Skor 3 bila responden memilih jawaban Kurang Setuju (KS)
- d. Skor 2 bila responden memilih jawaban Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 bila responden memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Nilai rata-rata atau mean masing-masing variabel dimasukkan ke dalam kelas-kelas dengan interval tertentu. Interval kelas tersebut diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Nilai tertinggi adalah 5, nilai terendah adalah 1 dan jumlah kelas adalah 5, maka dengan menggunakan rumus diatas diperoleh nilai interval yaitu :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Interval tersebut kemudian dijadikan pedoman untuk menentukan batas bawah dan batas atas tiap kelas, yang akhirnya kelas-kelas tersebut akan digunakan untuk memasukkan rata-rata masing-masing variabel untuk

mengetahui hasil penelitian. Pedoman kategori yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Kategori Nilai Interval Variabel Sikap Kerja dan Kepuasan Masyarakat.**

<b>Interval</b>	<b>Sikap Kerja</b>	<b>Kepuasan Konsumen</b>
1,00 - 1,79	Sangat Buruk	Sangat Tidak Puas
1,80 - 2,59	Buruk	Tidak Puas
2,60 – 3,39	Cukup Baik	Cukup Puas
3,40 – 4,19	Baik	Puas
4,20 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Puas

## 2. validitas dan Realibilitas

### a. Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevaliditan atau kesasihan suatu instrument. Oleh karena itu, suatu instrument yang valid akan mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang di inginkan karena instrument yang menghasilkan data yang tidak sesuai dengan tujuan pengukuran akan menghasilkan validitas yang rendah (Arikunto, 2006).

Untuk mengetahui validitas angket maka peneliti menggunakan rumus korelasi Product Momen dari Pearson. uji validitas ini dilakukan dengan bantuan computer SPSS for Window s.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi product  
 $n$  : jumlah subjek  
 $\sum x$  : Jumlah skor item/nilai tiap item  
 $\sum y$  : jumlah total/nilai total item  
 $\sum xy$  : jumlah hasil antar skor tiap item dengan skor total  
 $\sum x^2$  ; jumlah kuadrat skor item  
 $\sum y^2$  : Jumlah kuadrat skor nilai

Standar pengukuran yang digunakan untuk menggunakan validitas item berdasar pendapat Saifuddin Anwar (2006), bahwa suatu item dikatakan valid apabila 0,30. Namun, apabila jumlah item yang valid ternyata masih tidak mencukupi jumlah yang diinginkan, maka dapat menurunkan sedikit criteria dari 0,30, 30 menjadi 0,25 atau 0,20. Adapun standar yang di gunakan peneliti dalam penelitian ini adalah 0,30.

b. Realibilitas

Realibilitas menyindikasikan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik, dimana instrument yang sudah baik tersebut tidak bersifat tendensius yang mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu (Arikunto, 2006).

Uji realibilitas dilakukan dengan bantuan computer versi SPSS (*Statistical product and service solution*) versi 16.0 for windows. relibilitas dinyatakan oleh koefisien reabilitas ( $r_{xx}$ ) yang angkanya berada dalam rentang dari 0 sampai dengan 1,000. Semakin tinggi koefisien reabilitas mendekati angka 1,000 berarti semakin tinggi realibilitas,

sebaliknya keofisien yang semakin rendah mendekati angka 0 berarti semakin rendah realibilitasnya (Azwar, 2009).

Hadi (1994) menyatakan bahwa yang akan di analisa realibilitasnya hanya item yang telah dinyatakan valid.

