

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Model regresi ordinal yang dibentuk yaitu 1), $Logit (y=3,00)=4,470 + 1,308xi$ dan 2), $Logit (y=4,00)=6,906 + 1,308xi$, dengan nilai wald menunjukkan bahwa variabel prediktor berpengaruh secara signifikan pada kedua model tersebut. Hal ini 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.
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Penanganan Pemegang Kartu BPJS, adapun factor pendukung dalam proses pelayanan BPJS sebagai berikut : Sikap Tenaga kesehatan; Tanggung Jawab; Daya Tanggap ; Tingkat Pelayanan ;
Selain factor pendukung adapun factor penghambat dalam proses pelayanan BPJS sebagai berikut: Mekanisme Pendaftaran Administrasi; Keterbatasan Ruangan ;

B. SARAN-SARAN

1. Perlu lebih ditingkatkan inisiatif dalam bekerja misalnya memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami haknya tanpa diminta dan mengurangi sikap diskriminatif dalam melayani masyarakat baik pengguna kartu BPJS maupun masyarakat pengguna yang umum.
2. Untuk Puskesmas diharapkan selalu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi dalam hal ini Puskesmas Karang Pule guna meningkatkan kemampuan kerja dari seluruh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Karang Pule.
3. Perlunya dilakukan penelitian tentang cara-cara untuk meningkatkan sikap kerja yang dalam penelitian ini tidak dibahas dan tidak diteliti.

Dalam penelitian ini penulis mengetahui factor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa kartu BPJS dan sikap tenaga kesehatan yang seperti apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat semoga penelitian penulis bisa di jadikan bahan contoh untuk penelitian selanjutnya tentang pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman. 2001. *Dasar-dasar Publik Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Abu, Ahmadi . 2007. *Psikologi Sosial*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ahmad, Gatot Nazir. 2015. *Determinan Profitabilitas Bank: Studi Kasus Pada Bank Pembangunan Daerah (Jurnal Akuntansi dan Perbankan Vol. 19, Nomor.3, Hal. 431-438)*. Malang: Universitas Of Merdeka Malang.
- Ardan, Riduwan. 2003. *Rumus dan Data Aplikasi Statiska (Edisi Pertama)*. Bandung : Alfabeta.
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Modal Konseptual Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukuran*. Yogyakarta: Liberty.
- Chin. 1998. *The Partial Least Squares Aproach Structural Equation Modeling. Modern Methuda for Business Resarch*.
- Cooper, Donal R., dkk. 1999. *Metode Penelitian Bisnis (Jilid 11)*. Jakarta: Erlangga.
- Fishbein, M. 2006. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior, Englewood Clifs*. New Jersey: Prentice Hall.
- Freddy, Rangkuti. 2003. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Garungan. 1991. *Psikologi Sosial*. Bandung: PT. Eresco.
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariaty dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D.2000. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gronroos, C. 1990. *Service Manajemnt and Marketing A Momen Ot Truth (Singapore : Maxwell Macmillan Internasional)*
- Gujarati, Pamodar. 1995. *Ekometrika Dasar*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Hoffman K. D. dan Bateson, J. E. G. 1997. *Essentials of Service Marketing, The Dryden Press, Orlando.*
- J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Komaruddi, A. 1997. *Dasar-dasar Manajemen Modal Kerja.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lupiyoyadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat
- Mendelshon, H. 1998. *Liquidity and Assets Prices: Financial Management Implications.* Financial Management.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumiaksara.
- Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Niswan, dan Yuniarti. 2016. *Pengaruh Expriental Marketing dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan*". Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.
- Pasolong, Arbani. 2011. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, A. T. 2000. *Pengukuran Kinerja Lingkungan* (andi2000@yahoo.com).
- Robins, S. P dan Judge T. A. 2015. *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Salembang Empat.
- Shalahuddin, Mahfud. 1990. *Pengantar Psikologi Pendidikan.* Surabaya: Bina Ilmu.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumiaksara.
- Supriatna, Mamat. 2003. *Konseling Kelompok: Wawasan Konsep, Teori dan Aplikasi dalam Rentang Sepanjang Hayat.* Bandung: UPI. FIP.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Civi. Alfabeta.
- Syafiie, I. K. 1998. *Manajemen Pemerintahan.* Jakarta: PT. Pertiga.
- Umar, Husen. 2003. *Metodelogi Penelitian Administrasi.* Bandung: Civi Alfabeta.



SURAT PERMOHONAN RESPONDEN

Kepada Yth.

Pengunjung Puskesmas Karang Pule

di –

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Rahma Jum'ati

Nim : 216110012

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Mataram

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sikap Kerja Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram”**.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika Bapak/Ibu, saudara/I bersedia, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,

Dwi Rahma Jum'ati

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

(Informed Consent)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini bersedia menjadi responden setelah diberikan penjelasan

Nama : Dwi Rahma Jum'ati

Nim : 216110012

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : **“Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang**

Kartu BPJS di Puskesmas Karang Pule Mataram”

Demikianlah Surat persetujuan ini saya tandatangani tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan merugikan saya sebagai responden, oleh sebab itu saya bersedia menjadi responden.

Mataram, Januari 2020

Responden,

(_____)

I. Identitas Responden

No. Urut Responden

Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan mencentang (√) pada kotak jawaban, jika terjadi kesalahan pengisian maka berilah tanda (x) untuk memperbaiki pilihan anda.

Jenis Kelamin : lala laki Perempuan

Usia : <25 thn 25-30 thn 31-35 thn
36 thn 41 thn >41 thn

Pendidikan Terakhir : SM SM D1 D3
Sarjana S1 Pasca Sarjana Lainnya

Pekerjaan : PNS Wirasta Swasta TN OLRI
Lainnya

II. Kuesioner Sikap Kerja

1. Petugas medis, paramedis dan administrasi bertugas dengan mentaati aturan kerja dan pelayanan yang berlaku.
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
2. Petugas medis, paramedis dan administrasi bertugas dengan mematuhi petunjuk kerja dan pelayanan yang berlaku.
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
3. Petugas medis, paramedis dan administrasi bertugas dengan penuh tanggung jawab
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
4. Petugas medis, paramedis dan administrasi bertugas dengan penuh kejujuran.
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
5. Petugas medis, paramedis dan administrasi bertugas tanpa melakukan diskriminasi terhadap seluruh pengguna BPJS dan pengunjung lainnya
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju

6. Petugas medis, paramedis dan administrasi bertugas dengan penuh inisiatif.
Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
7. Petugas medis, paramedis dan administrasi bersikap ramah dan penuh simpati.
Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju

III. Kuesioner Kepuasan Konsumen

1. Pengguna BPJS puas karena klaim asuransi kesehatan BPJS tercakup dan dilayani dengan baik oleh puskesmas.
Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
2. Pengguna BPJS puas karena kelas BPJS tidak menyebabkan adanya perbedaan dalam pelayanan hanya berbeda kelas ruang inap.
Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
3. Pengguna BPJS puas karena petugas medis, para medis dan administrasi melayani dengan cepat dan tertib serta professional.
Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
4. Petugas medis, para medis dan administrasi melayani dengan sikap dan respon yang baik dan memuaskan pengguna BPJS.
Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
5. Puskesmas Karang Pule merupakan satu dari Puskesmas dengan reputasi yang cukup baik.
Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
6. Anggota BPJS merasa puas karena mendapatkan pelayanan dengan harga yang murah dan hampir gratis di Puskesmas Karang Pule.
Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju
7. Pengguna BPJS puas karena kondisi ruang rawat dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang di harapkan pengguna kartu BPJS.
Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju

8. Pengguna kartu BPJS puas karena tidak ada biaya tambahan yang harus di keluarkan dalam proses pelayanan kesehatan selama di Puskesmas Karang Pule.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Setuju

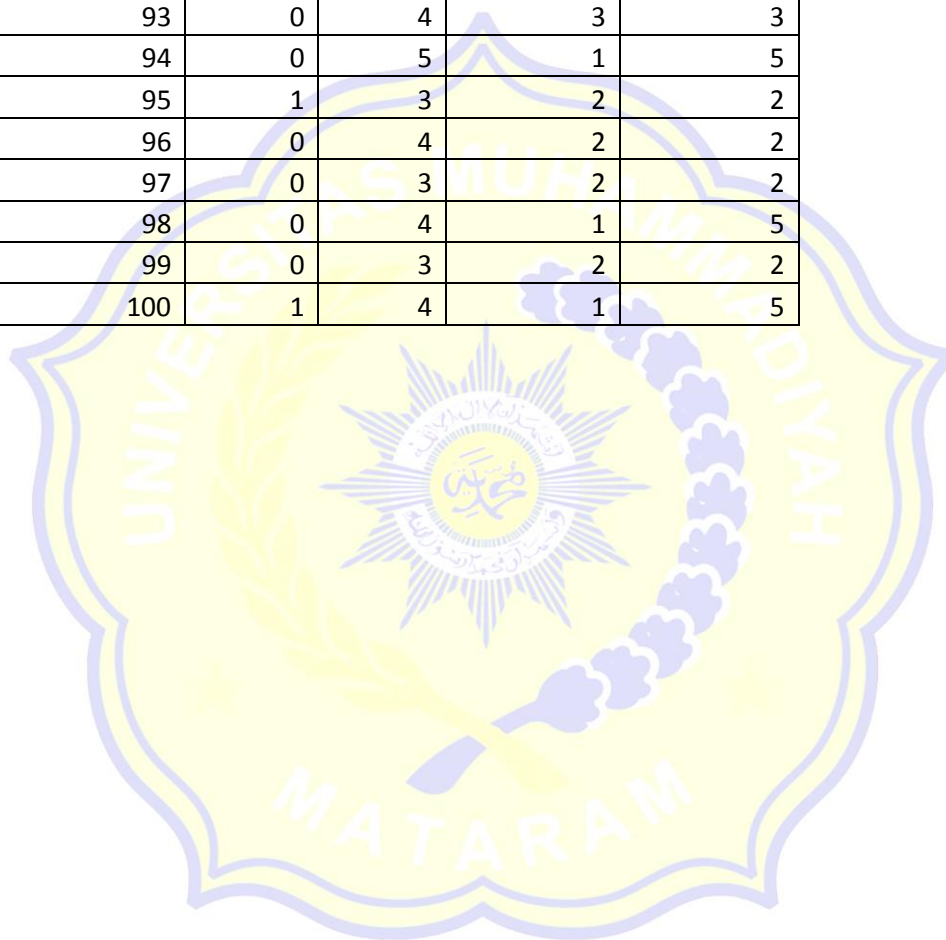


identitas

No. Responden	sex	usia	pendidikan	pekerjaan
1	0	5	2	
2	1	5	2	2
3	1	5	1	5
4	1	4	2	2
5	0	3	3	3
6	0	3	3	3
7	0	2	2	5
8	1	1	2	5
9	1	4	2	5
10	1	2	2	5
11	0	1	2	3
12	0	2	1	2
13	1	1	2	3
14	1	4	1	3
15	0	1	1	5
16	0	2	2	2
17	1	5	1	2
18	0	2	1	2
19	0	2	1	3
20	0	3	1	5
21	0	3	2	5
22	1	5	1	5
23	0	1	3	5
24	0	2	2	3
25	0	2	1	5
26	0	3	1	3
27	0	5	1	3
28	0	5	1	5
29	0	5	1	5
30	0	3	2	5
31	1	2	1	3
32	0	3	1	5
33	0	4	2	5
34	0	2	1	3
35	0	1	1	5
36	1	1	1	5
37	1	1	2	5
38	0	1	2	5
39	1	1	4	1

40	0	2	2	3
41	1	5	1	5
42	0	1	2	5
43	1	4	2	5
44	0	1	3	5
45	0	1	4	3
46	0	1	3	5
47	0	2	2	3
48	1	5	1	5
49	1	4	1	3
50	1	3	2	3
51	0	3	2	5
52	1	4	2	5
53	1	3	1	5
54	1	3	1	3
55	0	2	2	3
56	0	5	1	5
57	0	1	3	3
58	0	4	2	2
59	0	2	1	5
60	1	4	2	2
61	1	3	4	1
62	0	2	4	3
63	1	3	2	2
64	0	2	3	5
65	0	3	2	5
66	0	2	4	5
67	0	5	1	2
68	0	1	2	2
69	0	4	2	2
70	0	3	2	2
71	0	4	1	5
72	0	2	2	5
73	1	5	1	5
74	0	4	2	5
75	0	3	3	3
76	0	1	2	5
77	0	1	1	5
78	1	6	2	1
79	1	6	2	3
80	1	6	4	1
81	0	2	4	2
82	1	5	2	3

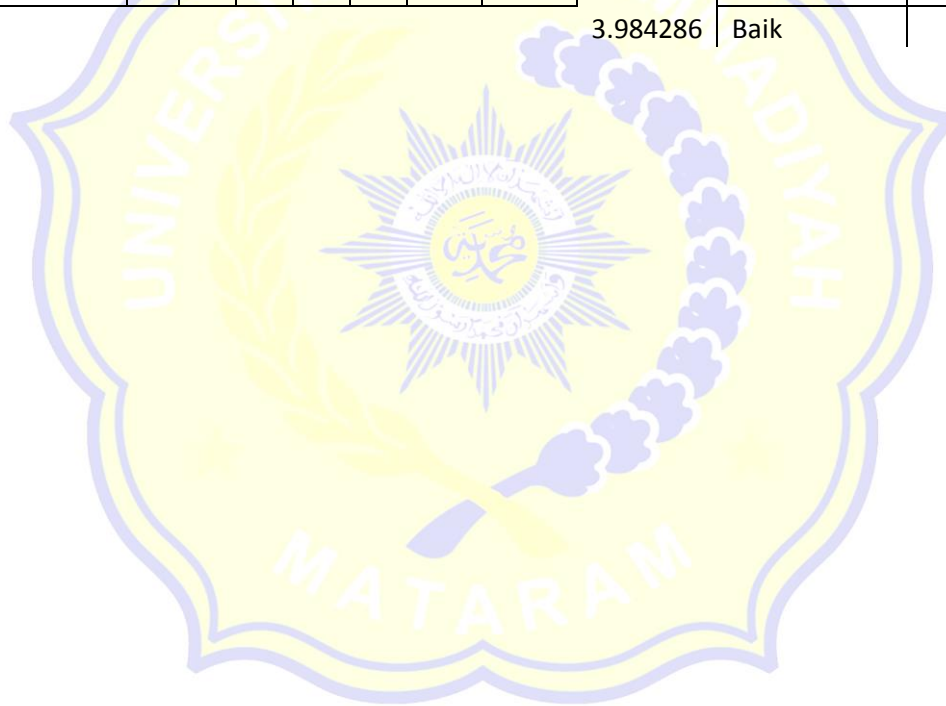
83	0	4	4	1
84	0	1	2	2
85	1	4	4	3
86	1	6	2	2
87	0	5	2	5
88	0	4	4	3
89	0	2	2	2
90	1	4	3	3
91	0	3	2	2
92	1	2	3	3
93	0	4	3	3
94	0	5	1	5
95	1	3	2	2
96	0	4	2	2
97	0	3	2	2
98	0	4	1	5
99	0	3	2	2
100	1	4	1	5



No	1	2	3	4	5	6	7	Retrata	interval	
Responden										
1	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat_Baik	5.00
2	4	5	4	3	5	3	4	4	Baik	4.00
3	5	3	4	3	3	4	4	3.714286	Baik	4.00
4	3	3	5	3	4	3	2	3.285714	Cukup_Baik	3.00
5	4	3	4	3	5	4	4	3.857143	Baik	4.00
6	3	4	4	4	3	2	2	3.142857	Cukup_Baik	3.00
7	5	4	3	4	3	3	5	3.857143	Baik	4.00
8	4	3	4	3	4	3	5	3.714286	Baik	4.00
9	4	5	4	3	4	4	5	4.142857	Baik	4.00
10	3	4	3	3	2	3	4	3.142857	Cukup_Baik	3.00
11	4	3	4	4	3	4	5	3.857143	Baik	4.00
12	5	4	4	3	3	3	5	3.857143	Baik	4.00
13	5	4	5	4	3	4	5	4.285714	Sangat_Baik	5.00
14	4	3	4	3	5	3	4	3.714286	Baik	4.00
15	3	4	5	4	3	4	3	3.714286	Baik	4.00
16	3	4	5	5	4	4	5	4.285714	Sangat_Baik	5.00
17	4	4	5	3	4	5	4	4.142857	Baik	4.00
18	4	3	4	5	4	3	4	3.857143	Baik	4.00
19	5	4	5	4	3	4	5	4.285714	Sangat_Baik	5.00
20	4	4	5	4	3	4	5	4.142857	Baik	4.00
21	4	5	5	4	3	3	5	4.142857	Baik	4.00
22	4	5	5	5	4	3	3	4.142857	Baik	4.00
23	4	3	4	5	5	4	5	4.285714	Sangat_Baik	5.00
24	3	4	5	4	3	4	5	4	Baik	4.00
25	3	4	4	5	4	5	4	4.142857	Baik	4.00
26	4	4	5	4	3	4	4	4	Baik	4.00
27	5	4	3	5	4	3	5	4.142857	Baik	4.00
28	4	3	3	4	5	4	4	3.857143	Baik	4.00
29	4	3	4	3	4	5	5	4	Baik	4.00
30	5	4	4	3	4	3	4	3.857143	Baik	4.00
31	4	4	3	5	4	3	5	4	Baik	4.00
32	4	3	4	5	3	3	4	3.714286	Baik	4.00
33	4	3	5	5	4	3	4	4	Baik	4.00
34	5	4	5	5	4	3	4	4.285714	Sangat_Baik	5.00
35	4	3	4	5	4	4	5	4.142857	Baik	4.00
36	4	4	5	3	3	4	5	4	Baik	4.00
37	4	3	4	3	5	3	4	3.714286	Baik	4.00
38	4	4	3	5	4	4	5	4.142857	Baik	4.00
39	4	4	3	4	5	5	4	4.142857	Baik	4.00
40	4	5	5	5	3	3	4	4.142857	Baik	4.00
41	4	4	3	5	3	4	5	4	Baik	4.00

42	4	4	3	5	3	4	4	3.857143	Baik	4.00
43	4	4	3	4	3	4	4	3.714286	Baik	4.00
44	3	4	3	4	5	4	3	3.714286	Baik	4.00
45	4	3	4	4	3	3	4	3.571429	Baik	4.00
46	5	4	3	5	3	4	4	4	Baik	4.00
47	4	3	4	4	5	4	4	4	Baik	4.00
48	4	4	3	4	3	4	5	3.857143	Baik	4.00
49	3	4	4	5	4	4	4	4	Baik	4.00
50	5	5	4	5	4	3	4	4.285714	Sangat_Baik	5.00
51	4	3	4	5	4	3	4	3.857143	Baik	4.00
52	4	3	3	4	5	4	5	4	Baik	4.00
53	4	5	4	5	3	4	4	4.142857	Baik	4.00
54	4	4	3	5	4	3	4	3.857143	Baik	4.00
55	4	3	3	4	4	3	4	3.571429	Baik	4.00
56	4	4	5	5	4	3	3	4	Baik	4.00
57	5	4	3	4	4	4	5	4.142857	Baik	4.00
58	5	4	3	4	5	5	3	4.142857	Baik	4.00
59	4	5	4	5	3	3	4	4	Baik	4.00
60	4	5	4	3	4	3	5	4	Baik	4.00
61	4	5	4	3	4	4	5	4.142857	Baik	4.00
62	4	5	5	5	3	4	5	4.428571	Sangat_Baik	5.00
63	5	4	3	4	5	5	3	4.142857	Baik	4.00
64	5	3	4	5	3	4	5	4.142857	Baik	4.00
65	4	5	3	4	4	3	4	3.857143	Baik	4.00
66	5	4	3	4	5	4	5	4.285714	Sangat_Baik	5.00
67	5	4	4	4	5	4	4	4.285714	Sangat_Baik	5.00
68	5	4	4	3	4	5	4	4.142857	Baik	4.00
69	5	4	3	3	3	4	4	3.714286	Baik	4.00
70	5	4	3	3	4	3	5	3.857143	Baik	4.00
71	3	4	5	4	3	3	4	3.714286	Baik	4.00
72	5	5	4	4	3	5	4	4.285714	Sangat_Baik	5.00
73	4	5	4	5	3	3	5	4.142857	Baik	4.00
74	3	4	3	5	4	4	3	3.714286	Baik	4.00
75	5	5	4	3	5	4	3	4.142857	Baik	4.00
76	5	4	3	4	5	3	3	3.857143	Baik	4.00
77	5	3	4	3	5	3	4	3.857143	Baik	4.00
78	4	4	4	5	3	4	5	4.142857	Baik	4.00
79	5	4	3	3	3	4	5	3.857143	Baik	4.00
80	5	4	5	5	3	3	4	4.142857	Baik	4.00
81	4	4	5	5	4	3	4	4.142857	Baik	4.00
82	5	4	3	4	3	3	4	3.714286	Baik	4.00
83	4	5	3	4	3	4	3	3.714286	Baik	4.00
84	4	4	5	4	3	3	4	3.857143	Baik	4.00

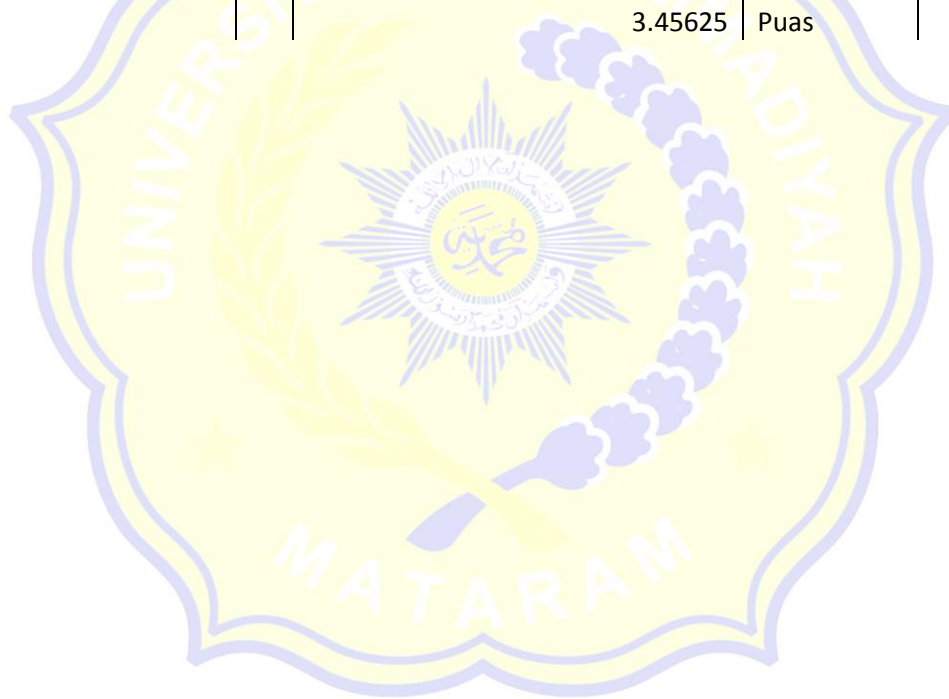
85	3	4	5	5	3	3	4	3.857143	Baik	4.00
86	5	4	3	4	3	4	5	4	Baik	4.00
87	4	4	5	4	3	3	4	3.857143	Baik	4.00
88	4	4	5	4	3	3	4	3.857143	Baik	4.00
89	5	4	3	4	3	5	5	4.142857	Baik	4.00
90	3	4	5	5	3	4	5	4.142857	Baik	4.00
91	4	3	4	3	4	5	4	3.857143	Baik	4.00
92	4	4	3	4	3	4	3	3.571429	Baik	4.00
93	5	3	5	5	4	4	4	4.285714	Sangat_Baik	5.00
94	3	4	4	5	4	3	5	4	Baik	4.00
95	4	5	3	4	5	4	5	4.285714	Sangat_Baik	5.00
96	5	3	4	4	3	4	4	3.857143	Baik	4.00
97	4	4	5	3	5	3	4	4	Baik	4.00
98	5	5	4	4	4	5	5	4.571429	Sangat_Baik	5.00
99	4	5	3	5	4	4	5	4.285714	Sangat_Baik	5.00
100	4	4	3	5	3	4	5	4	Baik	4.00
								3.984286	Baik	4.00



No	1	2	3	4	5	6	7	8	Rata2	kategori	interval
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cukup_Puas	3.00
2	5	3	3	5	4	3	4	3	3.75	Puas	4.00
3	3	2	4	4	3	3	3	4	3.25	Cukup_Puas	3.00
4	3	5	2	5	3	2	3	3	3.25	Cukup_Puas	3.00
5	3	5	3	4	3	2	3	3	3.25	Cukup_Puas	3.00
6	2	3	3	3	4	3	3	4	3.125	Cukup_Puas	3.00
7	3	4	4	3	4	5	3	5	3.875	Puas	4.00
8	2	3	4	5	3	3	4	4	3.5	Puas	4.00
9	3	4	5	4	3	3	4	3	3.625	Puas	4.00
10	2	4	3	5	4	3	3	4	3.5	Puas	4.00
11	4	2	3	3	4	2	3	4	3.125	Cukup_Puas	3.00
12	4	2	4	5	3	4	4	3	3.625	Puas	4.00
13	4	2	3	4	3	3	2	3	3	Cukup_Puas	3.00
14	4	3	5	4	3	2	3	4	3.5	Puas	4.00
15	2	3	4	5	3	4	3	5	3.625	Puas	4.00
16	3	2	4	3	4	5	4	3	3.5	Puas	4.00
17	4	3	4	5	3	3	4	3	3.625	Puas	4.00
18	2	2	3	3	4	5	4	3	3.25	Cukup_Puas	3.00
19	4	3	5	3	2	4	3	4	3.5	Puas	4.00
20	3	4	4	5	3	3	4	4	3.75	Puas	4.00
21	3	4	4	5	4	3	3	4	3.75	Puas	4.00
22	3	4	4	5	4	3	3	4	3.75	Puas	4.00
23	5	4	5	3	4	3	3	4	3.875	Puas	4.00
24	3	4	5	5	3	4	4	3	3.875	Puas	4.00
25	3	4	4	4	5	3	4	3	3.75	Puas	4.00
26	2	3	3	4	4	3	4	5	3.5	Puas	4.00
27	2	3	4	3	4	4	3	4	3.375	Cukup_Puas	3.00
28	3	4	4	3	4	5	4	5	4	Puas	4.00
29	4	4	3	3	5	4	3	4	3.75	Puas	4.00
30	2	3	3	4	4	5	4	3	3.5	Puas	4.00
31	3	3	4	5	4	4	3	3	3.625	Puas	4.00
32	4	4	5	4	3	4	3	2	3.625	Puas	4.00
33	3	4	3	3	4	5	3	3	3.5	Puas	4.00
34	3	3	4	4	5	3	3	4	3.625	Puas	4.00
35	3	4	4	5	3	4	4	3	3.75	Puas	4.00
36	3	3	4	3	5	4	3	4	3.625	Puas	4.00
37	2	2	3	4	2	3	4	3	2.875	Cukup_Puas	3.00
38	2	3	4	3	3	4	3	5	3.375	Cukup_Puas	3.00
39	3	3	4	4	3	3	2	4	3.25	Cukup_Puas	3.00
40	2	3	4	4	3	4	3	3	3.25	Cukup_Puas	3.00
41	3	3	4	3	4	5	3	4	3.625	Puas	4.00

42	4	3	3	4	5	3	4	3	3.625	Puas	4.00
43	2	3	2	3	3	2	4	4	2.875	Cukup_Puas	3.00
44	5	4	4	5	4	3	4	3	4	Puas	4.00
45	3	4	4	5	3	4	4	4	3.875	Puas	4.00
46	4	5	4	3	4	3	3	4	3.75	Puas	4.00
47	3	4	4	4	3	3	3	4	3.5	Puas	4.00
48	4	3	3	2	2	3	3	4	3	Cukup_Puas	3.00
49	3	3	4	4	3	3	3	5	3.5	Puas	4.00
50	4	3	3	5	4	3	3	2	3.375	Cukup_Puas	3.00
51	2	3	2	4	5	4	3	3	3.25	Cukup_Puas	3.00
52	2	2	3	5	4	2	3	2	2.875	Cukup_Puas	3.00
53	2	3	4	3	3	4	3	2	3	Cukup_Puas	3.00
54	3	4	3	4	5	4	3	2	3.5	Puas	4.00
55	3	4	5	5	4	3	2	3	3.625	Puas	4.00
56	3	4	3	5	4	5	4	3	3.875	Puas	4.00
57	4	4	3	3	4	4	5	3	3.75	Puas	4.00
58	3	3	4	2	3	2	4	4	3.125	Cukup_Puas	3.00
59	3	4	5	3	4	5	3	3	3.75	Puas	4.00
60	2	3	3	4	2	4	4	5	3.375	Cukup_Puas	3.00
61	2	3	4	3	3	5	4	3	3.375	Cukup_Puas	3.00
62	3	4	5	3	5	3	4	3	3.75	Puas	4.00
63	3	4	5	3	4	3	4	5	3.875	Puas	4.00
64	2	3	4	3	5	3	4	4	3.5	Puas	4.00
65	3	4	5	3	4	4	3	5	3.875	Puas	4.00
66	2	3	4	4	3	5	3	4	3.5	Puas	4.00
67	3	2	3	4	2	4	5	4	3.375	Cukup_Puas	3.00
68	2	3	2	3	4	3	4	3	3	Cukup_Puas	3.00
69	3	2	3	3	4	4	3	4	3.25	Cukup_Puas	3.00
70	2	3	2	3	4	4	3	2	2.875	Cukup_Puas	3.00
71	3	2	3	2	4	2	3	4	2.875	Cukup_Puas	3.00
72	2	3	4	3	4	3	2	2	2.875	Cukup_Puas	3.00
73	2	3	4	3	2	2	3	3	2.75	Cukup_Puas	3.00
74	3	4	4	5	2	2	3	2	3.125	Cukup_Puas	3.00
75	4	3	4	5	4	3	4	5	4	Puas	4.00
76	3	3	4	3	4	5	4	3	3.625	Puas	4.00
77	2	3	4	3	5	3	4	2	3.25	Cukup_Puas	3.00
78	3	3	2	5	4	4	3	5	3.625	Puas	4.00
79	2	3	2	2	3	4	4	3	2.875	Cukup_Puas	3.00
80	3	3	4	5	3	4	5	3	3.75	Puas	4.00
81	3	2	3	5	4	2	3	2	3	Cukup_Puas	3.00
82	4	3	4	3	3	2	2	3	3	Cukup_Puas	3.00
83	3	4	3	4	3	4	4	5	3.75	Puas	4.00
84	3	4	5	3	3	4	5	3	3.75	Puas	4.00

85	4	3	5	4	3	4	3	2	3.5	Puas	4.00
86	3	2	3	4	3	4	5	3	3.375	Cukup_Puas	3.00
87	3	3	4	3	4	2	3	3	3.125	Cukup_Puas	3.00
88	2	3	3	2	4	4	3	5	3.25	Cukup_Puas	3.00
89	2	3	3	4	5	3	4	3	3.375	Cukup_Puas	3.00
90	2	3	4	3	4	3	5	3	3.375	Cukup_Puas	3.00
91	2	3	4	4	5	3	4	3	3.5	Puas	4.00
92	3	3	3	3	4	4	3	4	3.375	Cukup_Puas	3.00
93	4	5	4	4	5	3	3	3	3.875	Puas	4.00
94	3	3	2	3	3	4	5	4	3.375	Cukup_Puas	3.00
95	2	5	3	5	2	3	4	2	3.25	Cukup_Puas	3.00
96	4	4	4	5	3	4	3	4	3.875	Puas	4.00
97	2	4	4	4	4	4	4	3	3.625	Puas	4.00
98	3	3	2	3	5	2	5	4	3.375	Cukup_Puas	3.00
99	4	4	3	4	4	3	4	4	3.75	Puas	4.00
100	3	3	4	4	3	3	5	3	3.5	Puas	4.00
									3.45625	Puas	4.00



	N	45	45	45	45	45	45	45	45
itemx4	Pearson								
	Correlation	-.002	.142	-.043	1	-.016	.028	.120	.440**
	Sig. (2-tailed)	.990	.353	.777		.917	.858	.433	.002
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
itemx5	Pearson								
	Correlation	.012	-.145	-.133	-.016	1	.187	-.090	.309*
	Sig. (2-tailed)	.937	.343	.384	.917		.219	.555	.047
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
itemx6	Pearson								
	Correlation	-.033	.039	.032	.028	.187	1	.309*	.518**
	Sig. (2-tailed)	.829	.801	.835	.858	.219		.039	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
itemx7	Pearson								
	Correlation	.452**	.070	-.054	.120	-.090	.309*	1	.589**
	Sig. (2-tailed)	.002	.648	.726	.433	.555	.039		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
totx	Pearson								
	Correlation	.447**	.412**	.325*	.440**	.298*	.518**	.589**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.030	.002	.047	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5. Regresi Ordinal

PLUM - Ordinal Regression

Notes	
Output Created	26-JUL-2020 12:10:27
Comments	
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used
Syntax	100 User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the model. PLUM kepuasan WITH sikap /CRITERIA=CIN(95) DELTA(0) LCONVERGE(0) MXITER(100) MXSTEP(5) PCONVERGE(1.0E-6) SINGULAR(1.0E-8) /LINK=LOGIT /PRINT=FIT PARAMETER SUMMARY.
Resources	Processor Time Elapsed Time
	00:00:00.00 00:00:00.08

[DataSet4] D:\SKRIPSI\TEMANDENA\dwik_umm\data_kuesdwik.sav

Warnings

There are 2 (22.2%) cells (i.e., dependent variable levels by combinations of predictor variable values) with zero frequencies.

Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
	3.00	28	28.0%
kepuasan	4.00	50	50.0%
	5.00	22	22.0%
Valid		100	100.0%
Missing		0	
Total		100	

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	39.657			
Final	27.974	11.683	1	.001

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	12.207	3	.067
Deviance	12.994	3	.065

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

Cox and Snell	.110
Nagelkerke	.126
McFadden	.056

Link function: Logit.

Parameter Estimates

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.
Threshold	[kepuasan = 3.00]	4.470	1.661	7.243	1	.007
	[kepuasan = 4.00]	6.906	1.761	15.386	1	.000
Location	sikap	1.308	.397	10.858	1	.001

Link function: Logit.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 297./II.3.AU/F/VIII/2020
Lamp. : 1 (satu) exp.
Hal : *Mohon Sebagai Penguji Skripsi*

Mataram, 21 Dzulhijjah 1441 H
11 Agustus 2020 M

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S. (PU)
2. Bapak / Ibu : Abdul Kharis, SE.MM (PP)
3. Bapak / Ibu : Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si. (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Kamis, 13 Agustus 2020
Pukul : 11.00 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **DWI RAHMA JUMATI**
NIM : 216110012
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“Pengaruh Sikap Kerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu BPJS Di Puskesmas Karang Pule Mataram”.**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Wakil Dekan I,


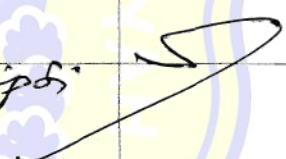
Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :


1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.

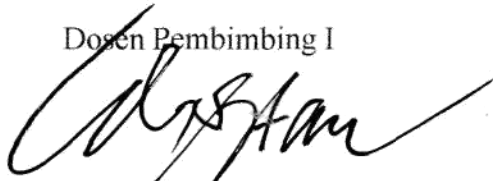
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Dwi Rahma Jum'ati
NIM : 216110012
KONSENTRASI : Administrasi Pembangunan
NAMA PEMBIMBING I : Drs. Mustamin, H. Idris, M.S.

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	30/7-20	1/8-20	Bab IV dan Bab V (Buat Abstrak)	
2	3/8-20	3/8-20	Perbaiki Abstrak, tabel dan faktor pendukung. Setelah itu Ace	
3			untuk ujian skripsi	
4				
5				

Mataram, 29 Juli 2020

Mengetahui
 Prodi Adm Publik
 Ketua

(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)
 NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I

(Drs. Mustamin, H. Idris, M.S.)
 NIDN.0031126484





LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Dwi Rahma Jum'ati

NIM : 216110012

KONSENTRASI : Administrasi Pembangunan

NAMA PEMBIMBING II : Abdul Kharis, S.E., M. M.

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	15 Juli Senin 10:30	2020 11:00	Distribusi frekuensi dan penggambaran tabel	
2	15 Juli Rabu 01:00	2020 01:30	Hasil statistik dan penguraian	
3	20 Juli 09:30 Senin	2020 10:15	Pembahasan Simpulan - Saran	
4	25 Juli 15:00	2020 15:10	Ace Langsat pembimbing I	
5				

Mataram, 25 Juli 2020

Mengetahui

Prodi Adm Publik

Ketua



(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)

NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II



(Abdul Kharis, S.E., M. M.)

NIDN.0821117603



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Kamis** Tanggal **Tigabelas** Bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu Duapuluh** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat ~~CUKUP~~ / ~~MEMUASKAN~~ / ~~SANGAT MEMUASKAN~~ / **CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **DWI RAHMA JUM'ATI**
Nomor Mahasiswa : 216110012
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **PENGARUH SIKAP TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PEMEGANG KARTU BPJS DI PUSKESMAS KARANG PULE MATARAM**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs.H.Mustamin H.Idris., MS NIP.196412102005011003	Penguji Ketua	3,66
2	Abdul Kharis, SE, MM NIDN. 0821117603	Penguji Anggota 1,	3,50
3	Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si NIDN. 0815118302	Penguji Anggota 2,	3,82
TOTAL			10,98

$$\text{IPK} : \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{10,98}{3} = 3,66$$

Mataram, 13 Agustus 2020

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Drs. H. Mustamin H. Idris, MS
NIP.196412102005011003

Penguji Anggota 1,

Abdul Kharis, SE, MM
NIDN: 0821117603

Penguji Anggota 2,

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

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **DWI RAHMA JUM'ATI**
 Nomor Mahasiswa : 216110012
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3	6	
JUMLAH		25		91,50	

$$\text{IPK} = \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{91,50}{25} = 3,66$$

Mataram, 13 Agustus 2020
 Penguji Utama,



Drs. H. Mustamin H. Idris, MS
 NIP.196412102005011003

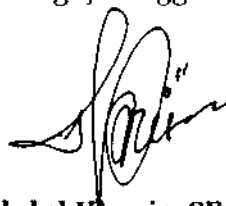
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **DWI RAHMA JUM'ATI**
 Nomor Mahasiswa : 216110012
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,7	7,4	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7,0	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,0	6,0	
4	Methodologi	3	3,6	10,8	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,6	14,4	
7	Kesimpulan	2	3,5	7,0	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,6	10,8	
9	Bahasa	2	3,3	6,6	
10	Sikap	2	3,5	7,0	
JUMLAH		25		87,5	

TOTAL BN
 IPK : $\frac{87,5}{25} = 3,5$
 TOTAL B

Mataram, 13 Agustus 2020
 Penguji Anggota I,



Abdul Kharis, SE. MM
 NIDN: 0821117603

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **DWI RAHMA JUM'ATI**
 Nomor Mahasiswa : 216110012
 Jurusan : **Urusan Publik**
 Program Studi : **Administrasi Publik**
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	5	10	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3,5	7	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		95,5	

TOTAL BN = 3,82
 IPK : -----
 TOTAL B

Mataram, 13 Agustus 2020
 Penguji Anggota II,



Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si
 NIDN: 0815118302