SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA TAHUN 2022

(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Oleh

BAIQ ASRI DWIUTAMI
NIM. 218110069

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA TAHUN 2022

(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara)

Oleh ;

BAIQ ASRI DWIUTAMI

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh
gelar sarjana

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing 1	**Pembimbing II**
Drs. Mustamin H. Idris, M.S.	Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN : 0031126484	NIDN : 0822048901

Mengetahui,.

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik

Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN : 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA TAHUN 2022 (STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN POLI YANG MENGGUNAKAN BPJS DI RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA)

Oleh ;

BAIQ ASRI DWIUTAMI
218110069

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 5 februari 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

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

Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN : 0822048901 **(PP) (.....)**

Iskandar, S.Sos, MA
NIDN : 0802048904 **(PN) (.....)**

Mengetahui,.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhamindiyah Mataram
Dekan

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN : 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Baiq Asri Dwiutami
Nim : 218110069

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Lombok Utara Tahun 2022 (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara), di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun diperguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 7 Maret 2022

Baiq Asri Dwiutami
218110069

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Nama : BAIQ ASRI DWIUTAMI
NIM : 218110069
Tempat/Tgl Lahir : Mataram, 22 Agustus 1999
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 082196880521
Email : dwiutamiiso@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA TAHUN 2022 (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 42 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya ***bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum*** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 7 Maret 2022
Penulis

METERAI TEMPEL
BCE4AAJX719360223

BAIQ ASRI DWIUTAMI
NIM. 218110069

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

*pilih salah satu yang sesuai

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : BAIQ ASRI DWIUTAMI
NIM : 21810069
Tempat/Tgl Lahir : Mataram, 22 Agustus 1999
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082146880021 / dwiutami100@gmail.com
Jenis Penelitian : ☑ Skripsi ☐ KTI ☐ Tesis ☐ .....

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:
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH ~~[illegible]~~ KABUPATEN LOMBOK UTARA TAHUN 2022 (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada 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.

Mataram, 7 Maret 2022
Penulis

METERAI TEMPEL 10000
CE251AJX719360224

BAIQ ASRI DWIUTAMI
NIM. 21810069

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

MOTTO

“ Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa. “
(Ridwan Kamil)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, Tuhan yang maha pengasih lagi maha penyayang. Nabi Muhammad SAW, teladan kita semua. Atas limpahan rahmat yang tak terhingga sampai saat ini sehingga saya dapat melewati hari-hari pembelajaran saya. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Untuk kedua orang tua saya Bapak Lalu Malasiswadi S.kom dan Ibu Kasmir yang saya cintai dan sayangi. Mereka berdua merupakan 2 orang yang memiliki peran terbesar di hidup saya, berkat doa serta dukungan moril dan materil dari mereka saya bisa menyelesaikan pendidikan jenjang S1 ini, saya sangat bersyukur menjadi anak dari mereka. Semoga dengan pendidikan ini kelak saya bisa menjadi anak yang berguna bagi mereka, tiada apapun di dunia ini yang bisa membalas jasa dari mamiq dan mama saya.
2. Untuk mbah saya Sekati yang telah memberi dukungan doa.
3. Untuk saudara-saudara saya Baiq Dian Rismala Putri, Baiq Asri Tri Utami, Baiq Tia Rosmala Sari, Baiq Dian Amalia Ramadhani, Lalu Kafa Rifaldi Hakim terimakasih atas doa dan dukungan kalian selama ini.
4. Untuk keponakan saya Muhammad Daffa Alfarizi, terimakasih atas semangat dan dukungannya.
5. Untuk Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram tempat saya menimba ilmu. Semoga semakin menjadi kampus yang berkualitas dan maju.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat RahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Lombok Utara Tahun 2022 (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara)"** sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi pada program (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis baik moril dan materil. Maka dengan ketulusan hati, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik serta Dosen Pembimbing II
4. Drs. Mustamin H. Idris, M.S selaku Dosen Pembimbing I.

5. Seluruh Pegawai RSUD Kabupaten Lombok Utara

6. Kabid Bidang Penelitian dan Pengembangan di Bappeda Kabupaten Lombok Utara serta jajarannya

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran dan masukkan yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis hargai. Akhir kata penulis menaruh harapan semog skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu alikum warahmatullahi wabarakatuh.

Mataram, Januari 2022

Baiq Asri Dwiutami
NIM. 218110069

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK UTARA TAHUN 2022
(STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN POLI YANG MENGGUNAKAN BPJS DI RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA)

Mustamin H. Idris[1], Rahmad Hidayat[2], Baiq Asri Dwiutami[3]
Pembimbing Utama[1], Pembimbing[2], Mahasiswa[3]
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada pasien rawat jalan poli yang menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara serta faktor penghambat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada pasien rawat jalan poli yang menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara. Jenis Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan pada Januari 2022. Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS di rawat jalan poli anak dan poli kandungan *(Obgyn).* Sampel penelitian sebanyak 97 orang yang telah dijadikan responden. Teknik pengumpulan data melalui Kuesioner, Observasi dan Dokumentasi.Teknik analisis data yang digunakan adalah Rumus Survei Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Indeks Kepuasan Masyarakat pada pasien rawat jalan poli yang menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara memperoleh nilai sebesar 82,35 masuk dalam kategori “B” atau baik. Dari hasil nilai tersebut menjelaskan bahwa masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSUD Kabupaten Lombok Utara pada Poli Rawat Jalan Anak dan Kandungan *(Obgyn).* Adapun faktor penghambat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD Kabupaten Lombok Utara untuk pasien BPJS pada rawat jalan poli terdapat pada sarana dan prasarana pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut. Sarana dan Prasarana perlu dibenahi oleh pihak RSUD Kabupaten Lombok Utara karena dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat unsur sarana & prasarana memperoleh nilai terendah dari 8 unsur penilaian lainnya sebesar 78,35 dengan mutu pelayanan “B” atau baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

COMMUNITY SATISFACTION INDEX SURVEY ON PUBLIC SERVICES IN THE NORTH LOMBOK GOVERNMENT IN 2022 (CASE STUDY ON POLI'S OUTPATIENT USING BPJS AT LOMBOK UTARA REGENCY HOSPITALS)

Mustamin H. Idris[1], Rahmad Hidayat[2], Baiq Asri Dwiutami[3]
Main Advisor[1], Supervisor[2], Student[3]
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the Community Satisfaction Index for Public Services in outpatient polyclinics that use BPJS in North Lombok District Hospital, as well as the factors that inhibit Community Satisfaction with Public Services in outpatient polyclinics that use BPJS in North Lombok District Hospital. A quantitative descriptive method is used in this type of study. This study was completed in January 2022. BPJS patients at outpatient clinics for children and obstetricians made up the study's population (Obgyn). A total of 97 participants were used as responders in the study. Questionnaires, observations, and documentation were used to gather information. The Community Satisfaction Index Survey Formula based on PERMENPAN No. 14 Year 2017 was utilized to analyze the data.

The Community Satisfaction Index in outpatient polyclinic utilizing BPJS in North Lombok District Hospital received a value of 82.35, placing it in the "B" or good category, according to the findings of the study. The community is satisfied with the services given by the North Lombok District Hospital at the Pediatric and Gynecological Outpatient Polyclinic, according to the results of these values (Obgyn). The service facilities and infrastructure at the North Lombok District Hospital are the constraining factors for community satisfaction with public services for BPJS patients on outpatient polyclinics. According to the survey results, the North Lombok District Hospital's facilities and infrastructure need to be improved, as the community satisfaction index element of facilities & infrastructure received the lowest score of 78.35 out of 8 other assessment elements, with a service quality of "B" or good.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Public Service*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iii**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ..... **iv**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **v**

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..... **vi**

MOTTO ..... **vii**

PERSEMBAHAN ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

ABSTRAK ..... **xi**

ABSTRACT ..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR DIAGRAM ..... **xvii**

DAFTAR GRAFIK ..... **xviii**

BAB I. PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8

BAB II. KAJIAN PUSTAKA **10**

A. Penelitian Terdahulu 10

B. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik 13

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 20

D. Kerangka Konsep 25

E. Hipotesis 27

BAB III. METODE PENELITIAN 28

A. Jenis Penelitian 28

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 29

C. Populasi dan Sampel Penelitian 29

D. Jenis dan Sumber Data 32

E. Teknik Pengumpulan Data 32

F. Teknik Analisis Data 35

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Profil Responden .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V. PENUTUP..... Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN – LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

No **Teks** **Hal**

1. Surat Rujukan Pasien BPJS.....**Error! Bookmark not defined.**

2. Pengambilan Nomor Antrian Pasien.....**Error! Bookmark not defined.**

3. Waktu Pelayanan Poli Rawat Jalan.....**Error! Bookmark not defined.**

4. Apotek RSUD Kabupaten Lombok Utara.....**Error! Bookmark not defined.**

5. Kesesuaian Pelayanan Kesehatan .....**Error! Bookmark not defined.**

6. Petugas Berkompeten memberikan Pelayanan ..**Error! Bookmark not defined.**

7. Petugas Pelayanan Memeriksa Dokumen Pasien..... **Error! Bookmark not defined.**

8. Kotak Kritik dan Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

9. Alat Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Poli Kandungan **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

No **Teks** **Hal**

1. Skala Likert 34

2. Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan 36

3. Jenis Kelamin Responden .....**Error! Bookmark not defined.**

4. Usia Responden.....**Error! Bookmark not defined.**

5. Riwayat Pendidikan Responden.....**Error! Bookmark not defined.**

6. Pekerjaan Responden .....**Error! Bookmark not defined.**

7. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....**Error! Bookmark not defined.**

8. Keterangan dari Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat....**Error! Bookmark not defined.**

9. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**

10. Uji-t .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR DIAGRAM

No **Teks** **Hal**

1. Jenis Kelamin Responden .....**Error! Bookmark not defined.**

2, Usia Responden.....**Error! Bookmark not defined.**

3. Pendidikan Terakhir Responden .....**Error! Bookmark not defined.**

4. Pekerjaan Responden .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GRAFIK

No **Teks** **Hal**

1. Persyaratan .....**Error! Bookmark not defined.**

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur .....**Error! Bookmark not defined.**

3. Waktu Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**

4. Biaya/Tarif .....**Error! Bookmark not defined.**

5. Produk Spesifikasi/Jenis Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**

6. Kompetensi Pelaksana .....**Error! Bookmark not defined.**

7. Perilaku Pelaksana .....**Error! Bookmark not defined.**

8. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan .....**Error! Bookmark not defined.**

9. Sarana & Prasarana .....**Error! Bookmark not defined.**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kabupaten Lombok Utara merupakan Kabupaten termuda yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kabupaten ini terbentuk pada Tanggal 21 Juli 2008 dan kini usianya sudah 13 Tahun sebagai daerah Otonom baru. Pada awalnya Kabupaten Lombok Utara adalah bagian dari Kabupaten Lombok Barat yang termasuk dalam 15 (lima belas) Kecamatan yaitu Kecamatan Bayan, Gangga, Kayangan, Tanjung, Pemenang, Gunungsari, Batulayar, Narmada, Lingsar, Labuapi, Kediri, Kuripan, Gerung, Lembar dan Sekotong Tengah. Kemudian setelah pemekaran wilayah Kabupaten Lombok Utara terbagi menjadi 5 (lima) Kecamatan yakni, Bayan, Gangga, Kayangan, Tanjung dan Pemenang.

Seiring dengan perkembangan yang menuntut Pembangunan Daerah, Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Masyarakat yang maksimal, tercetuslah keinginan masyarakat Lombok Barat bagian Utara untuk mengusulkan pemekaran Kabupaten Lombok Barat bagian Utara menjadi Kabupaten Lombok Utara. Alasan pemekaran Kabupaten ini adalah dalam rangka percepatan pembangunan dan pendekatan pelayanan masyarakat yang mana sebelumnya pusat Pemerintahan Kabupaten Lombok Barat berada di Kecamatan Gerung dan itu jarak tempuhnya cukup jauh bagi masyarakat

Lombok Barat bagian Utara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Kabupaten Lombok Utara di Provinsi Nusa Tenggara Barat, Beberapa urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerahnya adalah memberikan pelayanan yang baik agar terwujudnya tingkat kepuasan masyarakat yang baik pula terhadap Pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintah.

Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik adalah Pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat serta harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik. Hal ini sesuai dengan ruh kebijakan otonomi daerah yang bertujuan untuk memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola daerahnya masing-masing demi peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik di dalam ilmu administrasi publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat atau untuk seluruh warga negaranya yang berdasarkan kepentingan umum. Menurut Moenir (2002) pengertian pelayanan umum ialah: Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan hakikatnya adalah kegiatan yang berkaitan dengan seluruh kehidupan masyarakat yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik adalah seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yakni instansi pemerintahan. Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik ini pada dasarnya lebih mengedepankan tuntutan masyarakat. Tuntutan itu tidak hanya menyangkut kuantitas tetapi juga kualitas dari pelayanan sehingga aparatur Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Apabila Pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tentunya masyarakat akan merasa terpuaskan.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 221) semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur

negara. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala perlu melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut Kotler dan Keller (2007: 177), Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Pemerintah dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya membutuhkan pengukuran kepuasan masyarakat atau yang telah tertera dalam pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Mengintruksikan pemerintah daerah untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan pemerintah. Produk hukum tersebut secara tertulis telah menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas layanan publik.

Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi beberapa unsur. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang kemudian ditetapkan ada 9 unsur dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yakni persyaratan, sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya yakni pelayanan dalam bidang kesehatan karena merupakan hak dasar rakyat, yaitu untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan UUD 1945 pasal 28H ayat (1). Salah satu fasilitas pelayanan publik yang disediakan Pemerintah dalam bidang kesehatan yaitu Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan nasional yang memiliki tugas pokok memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Lombok Utara merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara yang termasuk dalam RS Kelas C yang mulai beroperasi sejak tahun 2010 hingga sekarang. RSUD Kabupaten Lombok Utara terus menambah berbagai gedung yang diperuntukan untuk meningkatkan pelayanan. Rumah sakit ini memiliki fasilitas rawat jalan (poliklinik) yang terdiri dari: Poli Jantung, Poli Penyakit Dalam, Poli Syaraf, Poli Kandungan (Obgyn), Poli Fisioterapi, Poli Anak, Poli Gigi, Poli Bedah, Poli Mata dan Poli Hiperbarik. Selain itu juga

ditunjang dengan Pelayanan Anatesi, Pemeriksaan Laboratorium, Pemeriksaan Radiologi, dan Unit Instalasi Gawat Darurat serta untuk waktu pelayanan yakni setiap hari selama 24 jam.

Meskipun RSUD Kabupaten Lombok Utara telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan maksimal tetapi itu dirasa belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial mengenai buruknya pelayanan yang ada di RSUD Kabupaten Lombok Utara. Salah satu keluhan yang dirasakan masyarakat adalah tentang perbedaan kualitas pelayanan RSUD Kabupaten Lombok Utara yang diberikan kepada pasien yang menggunakan BPJS dan pasien umum. Masyarakat mengeluhkan bahwa pasien umum lebih di dahulukan dan diperhatikan dalam pemberian pelayanan daripada pasien BPJS. Data tentang keluhan masyarakat ini diperoleh dari salah satu Forum Aspirasi Masyarakat Kabupaten Lombok Utara yakni dari Facebook KLU Bicara. Forum ini menampung berbagai aspirasi masyarakat Lombok Utara, salah satunya terdapat keluhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan untuk pasien BPJS yang dianggap berbeda dengan pasien umum. (Sumber:https://www.facebook.com/groups/KLUBicara/permalink/2095308390619767/ Diakses pada 28 Oktober 2021).

Keluhan yang di sampaikan masyarakat tersebut harus segera di tangani, apabila keluhan tersebut di abaikan nantinya akan membawa dampak buruk bagi RSUD Kabupaten Lombok Utara yakni dapat menimbulkan rasa

tidak percaya dan rasa tidak puas terhadap pelayanan dari masyarakat. Oleh sebab itu perlu dilakukannya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik khususnya pada pasien rawat jalan Poli yang menggunakan BPJS pada RSUD Kabupaten Lombok Utara.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Lombok Utara (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara)"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Khusus Pada Pasien Rawat Jalan Poli yang menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara?
2. Apa faktor penghambat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Khusus Pada Pasien Rawat Jalan Poli yang menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik, Khususnya Pada Pasien Rawat Jalan Poli yang menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Khusus Pada Pasien Rawat Jalan Poli yang menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara.

b. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi ilmiah mengenai ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi terhadap Pelayanan publik yang ada di RSUD Kabupaten Lombok Utara dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Manfaat Akademis

Secara Akademis penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan menyertakan beberapa hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan topik kajian menyangkut indeks kepuasan masyarakat yang penulis pilih untuk menambah pemahaman dan perbandingan serta refrensi guna menjadi rujukan bagi penulis. Beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian oleh Endartiwi, tahun 2020 yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini adalah Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 3,04732 dan setelah dikonversi sebesar 76,183 menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta berada pada kategori “B” atau Baik. Persamaan dalam penelitian ini yakni menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kemudian perbedaan penelitian ini yakni pada Analisis data diukur dari 14 unsur berdasarkan KEP/25/M.PAN/2004, sedangkan peneliti dalam penyusunan penelitian ini teknik analisis datanya diukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, 9 unsur dari Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017).

2. Penelitian oleh Suandi, tahun 2019 dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Hasil dari penelitain menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Belitang, Kabupaten OKU Timur baik dengan nilai IKM dari 14 unsur pengukuran sebesar 2,88 dan setelah dikonversi sebesar 71,95. Artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur dinyatakan baik. Persamaan dalam penelitian ini yakni menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, penelitian terdahulu ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur, sementara peneliti kali ini melakukan penelitian di RSUD Kabupaten Lombok Utara.

3. Penelitian oleh Fahamsyah, dkk Tahun 2018. Judul Penelitian Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil Penelitian ini adalah Nilai IKM dari pelayanan Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah 74,26, mutu pelayanan termasuk dalam kategori baik. Persamaan penelitian ini pada Ruang Lingkup penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik sementara perbedaan penelitian ini yakni Lokasi Penelitian terdahulu di Puskemas Kabupaten Hulu Sungai Utara sementara peneliti kali ini melakukan penelitian di RSUD Kabupaten Lombok Utara.

4. Penelitian oleh Hernikawati, Tahun 2018 dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data Di PJKKD Batan. Hasil penelitian ini yakni Pelayanan publik yang dilakukan oleh PJKKD di Batan sudah baik dan memuaskan masyarakat. Dari perolehan nilai IKM yakni 2.999. Setelah dikonversikan maka nilai IKM tersebut adalah 74.976 dan termasuk dalam kategori baik. Persamaan penelitian ini terdapat pada ruang lingkup penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik. Sementara untuk perbedaan penelitian terdapat pada Responden penelitian terdahulu yaitu pegawai di BATAN yang mendapatkan layanan dari PJKKD, Sementara peneliti kali ini untuk respondennya dari para pasien yang mendapakatkan pelayanan di RSUD Kabupaten Lombok Utara.

5. Subandi dan Hendra Ekklesia Pratama, Tahun 2018 dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil penelitian ini adalah Nilai IKM dari 2 unit layanan pengujian kendaraan bermotor yakni pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memperoleh nilai IKM 76,68, dan pada layanan angkutan sungai pada Dermaga Aji Imbut memperoleh Nilai IKM 73,86. Menunjukkan nilai mutu pelayanan B (baik). Rata-rata IKM sebesar 74,27 yang artinya secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan publik Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah baik atau mampu memuaskan dengan nilai mutu pelayanan B. Persamaan penelitian yaitu pada Metode Penelitian yakni sama sama menggunakan

metode Kuantitatif. Perbedaan terdapat pada Lokasi Penelitian, penelitian terdahulu berada di Kabupaten Kutai Kartanegara sementara peneliti kali ini melakukan penelitian di Kabupaten Lombok Utara

B. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kemudian Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun

penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung

Menurut Mahmudi (2005: 229) pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara menurut Puspitosari dkk (2007) menyatakan pelayanan publik adalah hak dasar bagi warga negara sehingga harus dipenuhi oleh negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk menyejahterakan rakyatnya.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2000) menegaskan bahwa *public servants do not deliver customer service; they deliver democracy*. Penegasan tersebut menjelaskan bahwa sebuah pemerintahan atau institusi pemerintah tidak seharusnya dijalankan seperti perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokrasi: adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan mampu untuk bertanggungjawab agar pelaksanaan tugas pemerintah dalam hal pemberian pelayanan publik kepada seluruh warga negara memberikan hasil yang baik.

Menurut Denhardt & Denhardt (2000), karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan

memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara yang dimana penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dilakukan secara demokrasi: adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan mampu untuk bertanggungjawab karena pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

b. Asas Pelayanan Publik

Instansi Pemerintah sebagai penyedia layanan publik perlu memperhatikan asas pelayanan publik guna memberikan kepuasan bagi pengguna jasa atau masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik berasaskan :

1. Kepentingan Umum

2. Kepastian Hukum

3. Kesamaan Hak

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

5. Keprofesionalan

6. Partisipatif

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

8. Keterbukaan

9. Akuntabilitas

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

11. Ketepatan Waktu

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

c. Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 18 dan 19 pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ada hak dan kewajiban bagi masyarakat penerima pelayanan publik, yakni sebagai berikut :

1. Masyarakat berhak :

   a) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan

   b) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan

c) Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan

d) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan

e) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan

f) Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan

g) Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman

h) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman

i) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan

2. Masyarakat berkewajiban :

a) Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan

b) Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik

c) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Dalam Permenpan No. 15 Tahun 2014 pengertian dari Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal I Ayat (7) mengatakan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat,

terjangkau dan terukur. Standar pelayanan publik merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan publik maka akan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 21 menyebutkan ada 14 Komponen standar pelayanan meliputi :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem,Mekanisme,dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Biaya/Tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana,Prasarana, dan/atau Fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

11. Jumlah Pelaksana

12. Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas dari Bahaya, dan Risiko Keragu-raguan

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Kemudian data Indeks Kepuasan Masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sangat penting untuk di ukur, karena dengan mengukur tingkat kepuasan maka pemerintah akan mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam setiap aspek pelayanan serta akan mendapat masukan yang membangun guna memberikan pelayanan yang lebih baik dikemudian waktu.

Pengertian umum Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat penting bagi keberlangsungan pihak penyelenggara layanan atau pemerintah, jika pihak penyelenggara tidak mampu memberikan kepuasan tersebut maka dikhawatirkan masyarakat penerima layanan akan merasa kecewa dan akan menimbulkan citra buruk dimasyarakat tentang layanan publik yang diberikan tersebut. Prakoso Bhairawa Putera (2013) mengemukakan pendapat bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah tentunya harus diupayakan agar mampu memberikan kepuasan masyarakat, oleh karena itu tingkat kepuasan masyarakat penting untuk diketahui guna mengukur seberapa baik kualitas pelayanan publik, dalam memberikan pelayanan, institusi tersebut pastilah ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, hal ini penting untuk diketahui sebagai pijakan bagi institusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publiknya.

b. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menerangkan bahwa dalam melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ada 9 Unsur dasar yang *valid* dan *relevan* dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik, 9 Unsur tersebut meliputi :

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

c. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Manfaat yang akan diperoleh dari Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Diketahui kelemahan atau kekuarangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Kerangka Konsep

Berdasarkan teori-teori tentang Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dijelaskan pada Sub-bab sebelumnya, dengan demikian dapat digambarkan kerangka konsep dalam penelitian ini yaitu :

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

↓

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 21 meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem,Mekanisme, dan Prosedur
3. Jangka Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Sarana,Prasarana, dan/atau Fasilitas
7. Kompetensi Pelaksana
8. Pengawasan Internal
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

↓

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

1. Sangat Tidak Puas
2. Kurang Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

Skala Likert, Sugiyono (2014)

E. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya. Peneliti akan memberikan dugaan sementara dalam penelitian yang berjudul Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Lombok (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara).

Menurut Sugiyono (2014) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti dan yang akan dibuktikan kebenarannya. Hipotesis merupakan hasil dari refleksi peneliti berdasarkan landasan teori yang digunakan sebagai argumen berdasarkan rumusan masalah. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut :

H_a : Diduga Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kabupaten Lombok Utara (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara) sudah maksimal.

H_0 : Diduga Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kabupaten Lombok Utara (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara) belum maksimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian survei dan metode kuantitatif deskriptif. Menurut Creswell John (1994) penelitian kuantitatif yakni jenis penelitian yang menjelaskan fenomena dengan mengumpulkan data numerik yang dianalisis menggunakan metode berbasis matematika, utamanya statistik setelah itu akan di deskripsikan oleh peneliti. Kemudian menurut Sugiyono (2017) metode survei adalah metode yang digunakan untuk mencari pengaruh treatment (perlakuan) tertentu. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan pengedaran kuesioner, tes, wawancara, terstruktur dan sebagainya. Tujuan peneliti menggunakan metode survei dan metode kuantitatif pada penelitian ini untuk memperoleh hasil data yang *valid* dan *relevan* untuk menjawab rumusan masalahnya yang berasal langsung dari masyarakat yang diberikan kuesioner dan juga sumber data dari RSUD Kabupaten Lombok Utara yang *valid*.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian ini yaitu Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kabupaten Lombok Utara (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Poli Yang Menggunakan BPJS di RSUD Kabupaten Lombok Utara). Maka lokasi penelitian ini yakni di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara terletak di jalan Tioq Tata Tunaq, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Lombok Utara, Nusa Tenggara Barat.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan dengan estimasi waktu selama kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian Margono (2004: 118). Dalam penelitian ini penentuan jumlah orang yang akan dijadikan populasi yakni dihitung berdasarkan jumlah data pasien rawat jalan dibulan Agustus 2021 yang telah

di rata-ratakan dan hanya pada Poli Anak dan Poli Kandungan (Obgyn) yang menggunakan BPJS pada RSUD Kabupaten Lombok Utara. Jumlah keseluruhan pasien rawat jalan Poli yang menggunakan BPJS di bulan Agustus Tahun 2021 yakni sebanyak 650 orang.

Terdapat 10 Poli rawat jalan pada RSUD Kabupaten Lombok Utara, dengan rincian jumlah pasien yang menggunakan BPJS pada bulan Agustus 2021 yakni sebagai berikut: pada Poli Jantung sebanyak 65 pasien, Poli Penyakit Dalam sebanyak 65 pasien, Poli Syaraf sebanyak 65 pasien, Poli Kandungan sebanyak 65 pasien, Poli Fisioterapi sebanyak 65 pasien, Poli Anak sebanyak 65 pasien, Poli Gigi sebanyak 65 pasien, Poli Bedah sebanyak 65 pasien, Poli Mata sebanyak 65 pasien dan Poli Hiperbarik sebanyak 65 pasien. Jadi jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 130 Pasien rawat jalan Poli Anak dan Poli Kandungan (Obgyn) di RSUD Kabupaten Lombok Utara. Pada penelitian ini hanya mengambil populasi penelitian pada Poli rawat jalan Anak dan Kandungan karena jumlah pasien BPJS setiap harinya pada 2 poli ini banyak dari poli rawat jalan lainnya.

2. Sampel

Menurut Margono (2004: 121) Sampel adalah sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan cara cara tertentu. Pada penelitian ini penentuan sampelnya dari para pasien rawat jalan Poli Anak dan Poli Kandungan (Obgyn) di RSUD Kabupaten Lombok Utara sesuai dengan populasi pada penelitian ini.

Kemudian Margono (2004: 125) menyatakan bahwa teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Menurut Margono (2004: 126) Simple Random Sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Cara tersebut dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

Berdasarkan pedoman yang tercantum dalam PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 97 orang pasien rawat jalan Poli Anak dan Poli Kandungan (Obgyn) di RSUD Kabupaten Lombok Utara yang akan dijadikan sebagai responden. Sampel pada penelitian ini homogen dalam hal seluruh pasien yang akan diberikan kuesioer atau diteliti hanya pada Poli Anak dan Kandungan yang menggunakan BPJS.

D. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Penjelasan sumber data pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Sumber Data Primer

   Sumber data primer diperoleh langsung melalui kuesioner, kuesioner akan disebarkan kepada pasien rawat jalan pada Poli Anak dan Poli Kandungan (Obgyn) di RSUD Kabupaten Lombok Utara.

2. Sumber Data Sekunder

   Sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung, dalam penelitian ini sumber data sekundernya berasal dari data-data tertulis yang digunakan sebagai informasi pendukung. Data-data tersebut bisa diperoleh dari media sosial, situs web dan surat kabar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Kuesioner

   Kuesioner adalah alat penelitian yang digunakan sebagai instrument utama dalam penelitian ini. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner terdiri dari pertanyaan yang terkait dengan kualitas dan kepuasan terhadapan pelayanan publik berdasarkan 9 (sembilan) Unsur pengukuran dasar yang *valid* dan *relevan* untuk mendapatkan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik, 9 (sembilan) unsur tersebut meliputi :

a. Persyaratan
b. Sistem, Mekanisme, Prosedur
c. Waktu Penyelesaian
d. Biaya/Tarif
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
f. Kompetensi Pelaksana
g. Perilaku Pelaksana
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
i. Sarana dan Prasarana

Kuesioner disusun sesuai dengan skala pengukuran yaitu *Scala Likert*. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik dalam kuesioner (angket), yang umum digunakan dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Dalam kuesioner ini responden dapat memilih salah satu dari empat pilihan item yang dikemukakan. Pembagian

skor dimulai dari angka 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 4 (sangat setuju). Perinciannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 1. Skala Likert

No	Skala Likert	Singkatan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Setuju	S	3
4	Setuju Setuju	SS	4

Sumber : Riduwan (2009)

Kemudian kuesioner tersebut akan dibagikan kepada 97 orang responden sesuai dengan pedoman yang tercantum dalam PERMENPAN No. 14 Tahun 2017. Penetapan jumlah responden ini berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengamati secara langsung atas gejala dan kejadian yang berkaitan dengan objek yang diteliti pada lokasi penelitian kemudian dari proses ini diharapkan peneliti akan mendapatkan data pendukung penelitian yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen guna melengkapi data yang telah terkumpul.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan setelah data terkumpul dari seluruh responden atau sumber data lainnya. Menurut Sugiyono (2014), kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu:

1. Analisis Data Mengacu pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017

   Teknik Analisis Data pada penelitian ini mengacu pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yakni menggunakan metode kuantitatif yaitu teknik analisa data yang diambil berdasarkan sampel sehingga dapat dihitung untuk mendapatkan hasil yang kokoh dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Pengukuran Skala Likert yakni nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" dari masing-masing 9 (Sembilan) unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dalam memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian SKM dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

Setelah dihitung dengan rumus diatas maka hasil penghitungan dikategorikan sebagai berikut :

Table 2. Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Uji Hipotesis Persial (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2016), uji-t untuk mengetahui pengaruh variabel penjelas independen (variabel X) mempengaruhi variabel dependen (variabel Y) secara sendiri-sendiri atau per variabel. Untuk criteria pengujian yakni :

a) Apabila nilai signifikan t < 0,10 maka H_o ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara signifikan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

b) Apabila nilai signifikan > 0,10, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.