

**PENGARUH SIKAP TENAGA KESEHATAN DAN KETERSEDIAAN  
OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMEGANG KARTU JAMKESMAS RUMAH SAKIT AHMAD RIPIN  
KABUPATEN MUARO JAMBI**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial**



Oleh :

**ANANDA PUTRI ROHIMA**

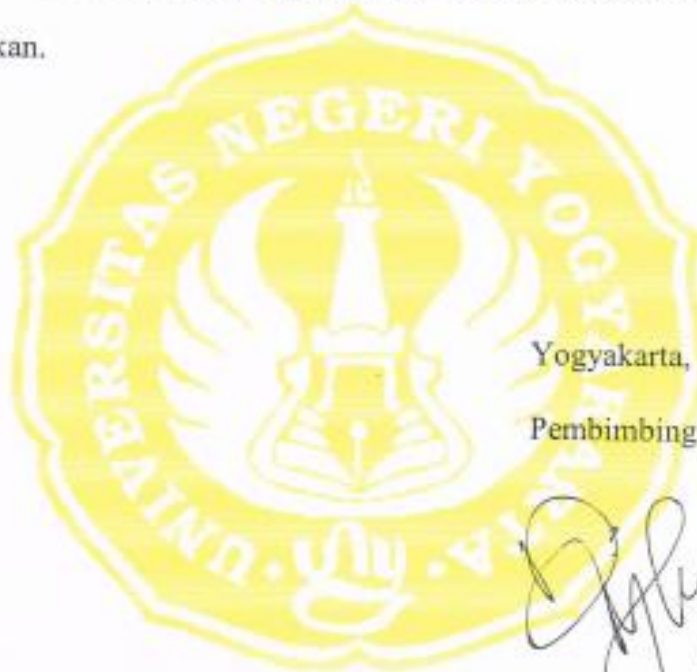
**NIM. 09417141038**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2013**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan Dan Ketersediaan Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi**" yang disusun oleh Ananda Putri Rohima, NIM 09417141038 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, Juni 2013

Pembimbing

Dwi Harsono, MPA, MA

NIP. 1974 0115 200112 1001

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan Dan Ketersediaan Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi” telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 1 Juli 2013 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana sosial.

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Drs. Argo Pambudi, M.Si	Ketua Penguji		10/7/2013
Sugi Rahayu, M.Pd, M.Si	Penguji Utama		9-7-2013
Dwi Harsono, MPA., MA	Sekretaris		10-7-2013

Yogyakarta, Juli 2013

Fakultas Ilmu Sosial

Dekan



Prof.Dr.Ajat Sudrajat,M.Ag

NIP 19620321 198903 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ananda Putri Rohima

NIM : 09417141038

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

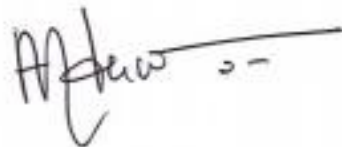
Fakultas : Ilmu Sosial

Judul : Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan Dan Ketersediaan Obat  
Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu  
Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri.  
S sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis orang lain, kecuali  
sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, Juni 2013

Yang Menyatakan



Ananda Putri Rohima

NIM.09417141038

## MOTTO

*Sebab sesungguhnya beserta (sehabis) kesulitan itu ada kemudahan  
(Al-Insyirah: 5)*

*Kebersihan itu adalah satu sudut dari iman  
( I.R. Imam Ahmad dan Turmudzi)*

*Man Jadda Wa Jada  
( Barang Siapa Yang Bersungguh-Sungguh, Maka Pasti Akan  
Berhasil)*

*Kargai setiap proses, karena proses yang menentukan hasil akhir  
(Penulis)*

## PERSEMBAHAN

*Karya ini kupersembahkan untuk:*

✓ *Papa Mamaku Tercinta yang selalu dan tak pernah*

*lelah mendoakan dalam setiap langkah*

✓ *Abangku, Sandi Tizar Ramadhani, dan adikku, Intan*

*Putri Kafaza yang selalu ada dalam setiap keluh*

*kesahku*

✓ *Ade Meirizal, yang selalu mendampingi*

✓ *Jurusan Ilmu Administrasi Negara, tempatku menimba*

*ilmu dari hal yang tidak aku ketahui sebelumnya*

✓ *Almamaterku, Universitas Negeri Jogyakarta*

# **PENGARUH SIKAP TENAGA KESEHATAN DAN KETERSEDIAAN OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PEMEGANG KARTU JAMKESMAS RUMAH SAKIT AHMAD RIPIN KABUPATEN MUARO JAMBI**

Oleh:  
Ananda Putri Rohima  
NIM : 09417141038

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi, baik secara sendiri-sendiri maupun secara serentak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu *ex-post facto*. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah sikap tenaga kesehatan, ketersediaan obat dan tingkat kepuasan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan jumlah sampel 250 pasien. Subjek uji coba adalah sebanyak 30 orang pasien di Rumah Sakit Abdul Manap Kota Jambi. Uji coba instrument dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Validitas instrument dihitung dengan menggunakan Analisis Korelasi *Product Moment* dan diperoleh 47 butir yang valid. Uji reliabilitas instrument dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dan semua variabel memiliki reliabilitas tinggi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis regresi sederhana dan analisis regresi ganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari sikap tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi yang ditunjukkan dengan  $r_{hitung} > r_{tabel} 5\%$  sebesar  $0,409 > 0,138$ , (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi yang ditunjukkan dengan  $r_{hitung} > r_{tabel} 5\%$  sebesar  $0,355 > 0,138$ , dan (3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi yang ditunjukkan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel} 5\%$  sebesar  $35,111 > 3,04$ . Sumbangan efektif penelitian ini sebesar 22,1%, sedangkan 77,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** sikap tenaga kesehatan, ketersediaan obat, tingkat kepuasan

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji hanya untuk Allah, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan Dan Ketersediaan Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi” tanpa halangan yang berarti.

Ide penelitian ini berawal dari masih terdapat berbagai permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan pada bidang kesehatan. Kesehatan merupakan investasi dan hak, dan setiap warga Negara berhak atas kesehatannya tanpa terkecuali termasuk masyarakat miskin. Pemerintah yang merupakan aktor utama dalam penyelenggaraan bertanggung jawab atas kebijakan dan yang telah dibuat dan implementasinya. Salah satu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dalam bidang kesehatan yaitu jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin yang selanjutnya disebut sebagai Jamkesmas. Penulis menyadari bahwa peran dan kerjasama pemerintah dan pihak terkait dalam penyelenggaraan kebijakan ini sangat diperlukan. Adanya penyelenggaraan Jamkesmas bagi masyarakat miskin ini secara umum bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat miskin pada khususnya serta masyarakat Indonesia pada umumnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan Jamkesmas dimana target utamanya adalah masyarakat miskin, maka penilaian masyarakat mempengaruhi apakah kebijakan tersebut telah berjalan baik atau tidak. Masyarakat dapat merasakan



puas tidaknya dengan pelayanan yang diberikan dan terdapat banyak faktor yang mempengaruhinya seperti sikap pegawai, sarana prasarana, ketersediaan obat, ketersediaan peralatan dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini penulis berusaha menggambarkan pertama mengenai pengaruh sikap tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pemegang Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin, dan yang kedua mengenai pengaruh ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan pasien pemegang kartu jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin serta pengaruh antara keduanya. Harapan penulis, penelitian ini bisa menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi dalam rangka perbaikan maupun penyempurnaan penyelenggaraan dan pemberian pelayanan bagi masyarakat pemegang kartu Jamkesmas.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat cepat selesai berkat bantuan serta dorongan bagi berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr.Rochmat Wahab, M.Pd, MA, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta. Atas kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga bisa menuntut ilmu di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag, Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta atas izin yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dwi Harsono MPA, MA, dosen pembimbing yang selalu dengan sabar dan bijaksana membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini

4. Dosen penguji utama Ibu Sugi Rahayu, M.Pd, M.Si dan dosen ketua penguji Bapak Drs. Argo Pambudi, M.Si terimakasih atas saran dan kritiknya yang membangun.
5. Segenap bapak ibu dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial UNY yang telah menambah ilmu dan wawasan penulis.
6. Bapak Bupati Kabupaten Muaro Jambi Provinsi Jambi.
7. Ibu Drg. Lelyana Pranoto, Direktur Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi beserta staff yang telah memberi izin dan membantu saya selama proses pengambilan data.
8. Ibu Hj. Ida Yuliati, MH Kes, Direktur Rumah Sakit Abdul Manap beserta staff yang telah membantu saya dalam proses pengambilan data guna uji validitas dan reliabilitas.
9. Pasien Jamkesmas pada Rumah Sakit Ahmad Ripin dan Rumah Sakit Abdul Manap yang dapat kooperatif dan bersedia meluangkan waktu dalam membantu saya mendapatkan data.
10. Papa dan Mama tercinta yang sangat amat berarti dalam hidup saya. Terima kasih atas setiap doa, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga buat Nanda serta bimbingan yang selalu menyertai perjalanan hidup Nanda, semoga Nanda bisa selalu membanggakan dan membahagiakan Mama dan Papa. *Only God Knows How Much You Mean To Me.*
11. Abang dan Adikku tersayang yang telah mewarnai hari-hari saya dan memberikan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi

ini. Terima kasih atas kasih sayang yang selalu diberikan dengan tanpa pamrih.

12. Ade Meirizal, yang telah menjaga, melindungi dan menemani hari-hari saya dalam susah dan senang, yang selalu meluangkan waktu untuk saya, dan yang selalu memberikan semangat, motivasi, saran dan kritik yang sangat membangun dan membuat saya *Insyallah* menjadi lebih baik.

*Thanks my superman ☺*

13. Mira Setia Wati yang dengan sabar mendengar dan memberi saran terhadap segala keluhan saya serta menolong dalam setiap kesulitan.

14. Dzil Hijr Maresya, Siti Sarah dan Monica Nona Ultira, yang telah menjadi saudara, teman, sahabat terbaik yang saya punya. *Keep Our Friendship yeeeah ☺*

15. Teman-teman tersayang saya, Markodan (Danti), Mbakyul (Uul), Markoyuk (Ayuk), Markomeng (Komeng), Markovi (Vi), Mbak Oki sama Markotak (Tita). Terima kasih atas pertemanan kita selama ini, kalian telah memberikan kenangan yang indah sepanjang hidup saya.

16. Terimakasih untuk keluarga kecil KKN Beteng, Sari, Ami, Pandu, Dhesta, Yola, Kibo, Mas Paul, Almoyox ( Moyo), *karo* LekMo (Tomo), 2 bulan serumah, susah senang sama-sama.

17. Semua teman-teman IAN dan semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu. Terimakasih banyak.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, Juni 2013

Ananda Putri Rohima

09417141038

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PEGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan masalah .....	7
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Pelayanan Publik .....	10
2. Pelayanan Kesehatan .....	11
3. Sikap .....	15
4. Tenaga Kesehatan.....	19

5. Ketersediaan Obat .....	21
6. Kualitas Pelayanan .....	26
7. Kepuasan Pelanggan.....	29
B. Penelitian Relevan.....	32
C. Kerangka Berfikir.....	33
D. Hipotesis .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A Desain Penelitian.....	39
B Lokasi Penelitian .....	39
C Variabel Penelitian .....	39
D Definisi Operasional.....	40
E Populasi dan Sampel .....	42
F Teknik Pengumpulan Data .....	43
G Instrumen Penelitian.....	46
H Pengujian Instrumen.....	48
I Teknik Analisis Data.....	55
1. Analisis Deskriptif.....	55
2. Pengujian Prasyarat Analisis.....	57
3. Pengujian Hipotesis .....	60

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Profil Tempat Penelitian .....	65
B. Hasil Penelitian .....	69
1. Deskripsi Data.....	69

a. Variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y).....	70
b. Variabel Sikap Tenaga Kesehatan ( $X_1$ ) .....	73
c. Variabel Ketersediaan Obat ( $X_2$ ).....	76
2. Hasil Uji Prasyarat Analisis .....	80
a. Uji Normalitas .....	80
b. Uji Linieritas.....	81
c. Uji Multikolinieritas .....	82
3. Pengujian Hipotesis .....	83
a. Pengujian Hipotesis 1 .....	84
b. Pengujian Hipotesis 2 .....	86
c. Pengujian Hipotesis 3 .....	88
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	92

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	101
B. Keterbatasan Penelitian .....	102
C. Saran.....	102

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah pasien Rumah Sakit Ahmad Ripin .....	5
2. Skala Pengukuran Jawaban.....	47
3. Kisi-kisi Instrumen .....	48
4. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Tenaga Kesehatan .	50
5. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Obat.....	51
6. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien .....	52
7. Pedoman Koefisien Korelasi .....	54
8. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	54
9. Rumus Analisis Variansi Garis Regresi .....	63
10. Distribusi Data Tingkat Kepuasan .....	70
11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan .....	72
12. Distribusi Data Sikap Tenaga Kesehatan .....	74
13. Distribusi Frekuensi Sikap Tenaga Kesehatan .....	76
14. Distribusi Data Ketersediaan Obat .....	77
15. Distribusi Frekuensi Ketersediaan Obat .....	79
16. Hasil Uji Normalitas Sebaran .....	80
17. Ringkasan Hasil Uji Normalitas .....	81
18. Hasil Uji Linieritas Sikap Tenaga Kesehatan .....	81
19. Hasil Uji Linieritas Ketersediaan Obat.....	82
20. Hasil Uji Multikolinieritas .....	83



21. Ringkasan Hasil Uji Multikolinieritas.....	83
22. Hasil Analisis Bivariat.....	84
23. Regresi Sederhana Sikap Tenaga Kesehatan ( $X_1$ ) Terhadap Tingkat Kepuasan (Y) .....	84
24. Koefisien Korelasi $X_1$ Dengan Y .....	85
25. Regresi Sederhana Ketersediaan Obat ( $X_2$ ) Terhadap Tingkat Kepuasan (Y) .....	86
26. Koefisien Korelasi $X_1$ Dengan Y .....	87
27. Regresi Berganda Sikap Tenaga Kesehatan ( $X_1$ ) dan Ketersediaan Obat ( $X_2$ ) Terhadap Tingkat Kepuasan (Y).....	89
28. Ringkasan Bobot Sumbangan Prediktor Terhadap Tingkat Kepuasan Pemegang Kartu Jamkesmas Masyarakat Muaro Jambi ..	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....	37
2. Alur pelayanan kesehatan pasien Jamkesmas .....	66
3. Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan (Y) .....	71
4. Distribusi Frekuensi Variabel Sikap Tenaga Kesehatan ( $X_1$ ) .....	74
5... Distribusi Frekuensi Variabel Ketersediaan Obat ( $X_2$ ) .....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Instrument Penelitian
2. Data dan Analisis Uji Coba Instrumen
3. Data Penelitian dan Deskripsi Data Penelitian
4. Hasil Uji Prasyarat Analisis
5. Hasil Analisis Data Penelitian
6. Surat Izin Penelitian