

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MASYARAKAT DESA DAYAKAN PENGGUNA
LAYANAN KARTU JAMKESMAS DI PUSKESMAS
BADEGAN KABUPATEN PONOROGO**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Andriani Yuliasari

NIM : 09412468

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat
Desa Dayakan Pengguna Layanan Kartu JAMKESMAS di
Puskesmas Badegan Kabupaten Ponorogo
Nama : Andriani Yuliasari
NIM : 09412468
Program Studi : Manajemen

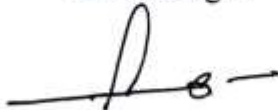
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 16 Maret 2014

Pembimbing I


Hadi Sumarsono, SE. M.Si
NIK. 19760508 200501 11

Pembimbing II


Tegoeh Hari Abrianto, SE. MM
NIK. 19671005 199309 14

Mengetahui


Dekan Fakultas Ekonomi



Titik Rapini, SE. MM.
NIK. 19630506 199001 11

Dosen Penguji :


Hadi Sumarsono, SE. M.Si
NIK. 19760508 200501 11


Edi Santoso, SE. MM
NIK. 19740311 200103 12


Sujiono, SE. MM
NIK. 19560616 198909 12

RINGKASAN

Di dalam suatu proses keputusan, konsumen tidak hanya berhenti hanya sampai proses konsumsi. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah di lakukannya . Hasil dari proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah di lakukannya adalah konsumen akan puas atau tida puas terhadap konsumsi produk atau jasa yang telah di lakukannya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkomsumsi ulang produk atau jasa tersebut. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Berdasarkan uraian uraian diatas, maka penulis memfokuskan tulisan ini pada faktor-faktor yaitu faktor kualitas jasa pelayanan, kualitas barang, dan fasilitas fisik yang diberikan oleh PUSKESMAS Badegan bagi pengguna layanan kartu JAMKESMAS.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui apakah kualitas jasa pelayanan, kualitas barang dan fasilitas fisik secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Dayakan pengguna kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo. (2) untuk mengetahui apakah kualitas jasa pelayanan, kualitas barang dan fasilitas fisik secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Dayakan pengguna kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo. (3) untuk mengetahui diantara kualitas jasa pelayanan, kualitas barang dan fasilitas fisik, variabel manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat desa Dayakan pengguna kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo.

Dari hasil penelitian ini adalah (1) disimpulkan bahwa analisis uji t untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 3,119, dengan demikian jika diketahui besarnya nilai t tabel sebesar 2,021. Oleh karena itu, dapat dibuktikan hasil penelitian yang menguatkan diterimanya hipotesa alternatif (H_a), sebab telah terbukti $t \text{ test} > t \text{ table}$. (2) dijelaskan bahwa analisis uji t untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 3,488, dengan demikian jika diketahui besarnya nilai t tabel sebesar 2,021. Oleh karena itu, dapat dibuktikan hasil penelitian yang menguatkan diterimanya hipotesa alternatif (H_a), sebab telah terbukti $t \text{ test} > t \text{ tabel}$. (3) dijelaskan bahwa analisis uji t untuk variabel X_3 diperoleh sebesar 2,857, dengan demikian jika diketahui besarnya nilai t tabel sebesar 2,021. Oleh karena itu, dapat dibuktikan hasil penelitian yang menguatkan diterimanya hipotesa alternatif (H_a), sebab telah terbukti $t \text{ test} > t \text{ tabel}$.

Kata Kunci : Analisis Faktor-Faktor layanan kartu jamkesmas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah kepada Hamba-Nya, sehingga dengan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, keluarga dan sahabatnya serta kita nantikan Syafaatnya besuk di hari Kiamat. Amin.

Terselesaikanya penulisan skripsi ini bukan dari hasil jerih payah penulis secara keseluruhan, tetapi merupakan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Drs. H. Sulthon, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapingi, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Hadi Sumarsono, SE. M,Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Hadi Sumarsono, SE. M,Si. selaku Pembimbing I
5. Bapak Tegoeh Hari A., SE. MM. selaku Pembimbing II
6. Bapak dan Ibu yang Selalu Memberi Semangat
7. Pihak Puskesmas Badegan yang Mengijinkan untuk Penelitian
8. Bapak dan Ibu Guru SDN 1 Dayakan yang Selalu Membantu dan Mengarahkan dalam Penulisan ini
9. Teman-Teman Universitas Muhammadiyah 1 angkatan yang selalu Memberi Semangat

10. Calon Pendamping Hidupku Puthut Wahyuningtyas, S.Pd.I yang Selalu sabar dan selalu Menemani dalam Penulisan Skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan balasan atas jasa dan budi baik semua pihak, Amin. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang mengarah pada perbaikan selalu penulis harapkan dari pembaca.

Ponorogo, 16 Maret 2014

Penulis

ANDRIANI YULIASARI



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 16 Maret 2014



ANDRIANI YULIASARI
NIM : 09412468

DAFTAR ISI

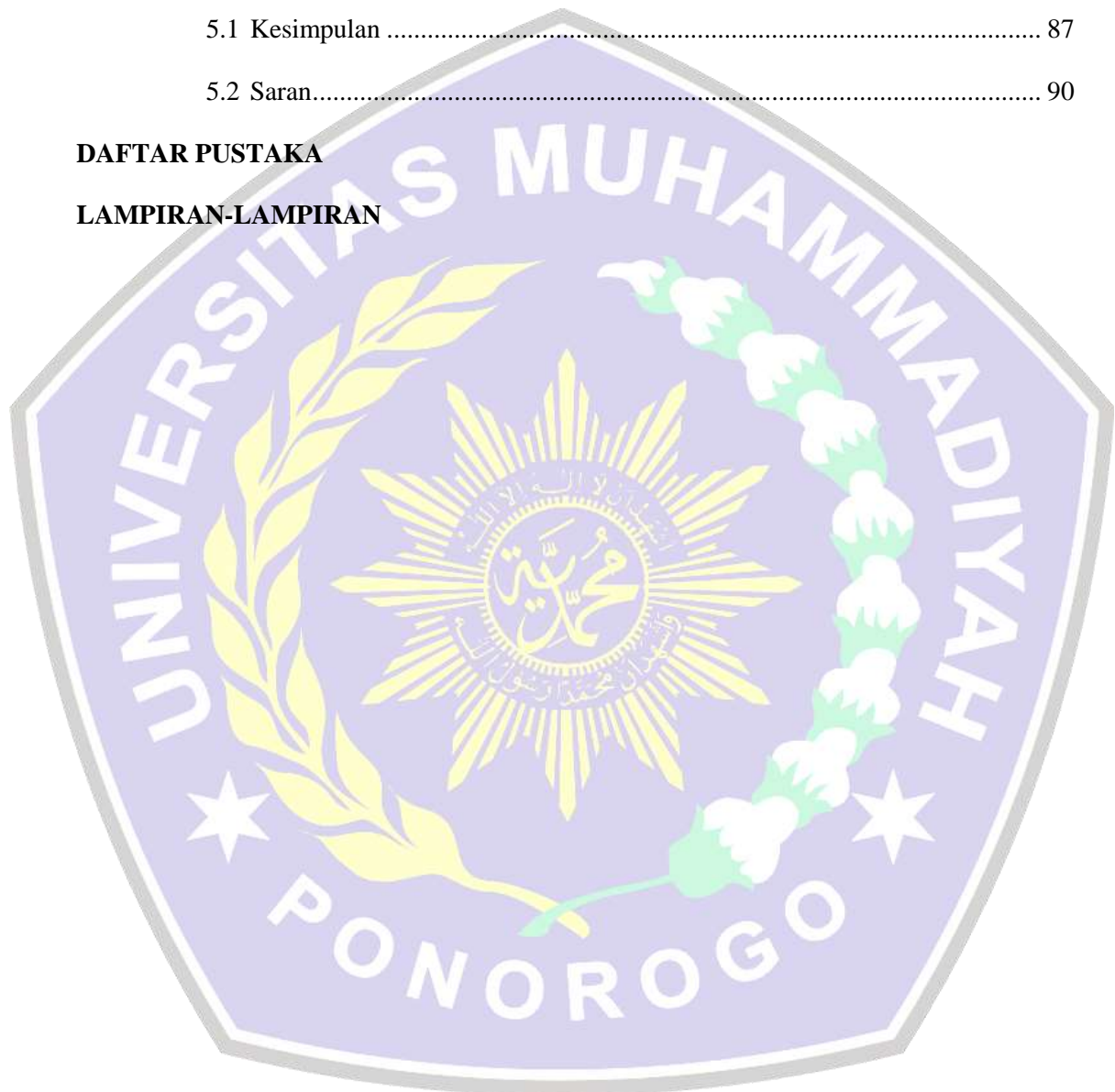
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Pemikiran.....	42
2.4 Hipotesis.....	43
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.3 Metode Pengambilan data	46
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	49
3.5 Metode Analisis Data.....	53

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	56
4.2 Pembahasan.....	59

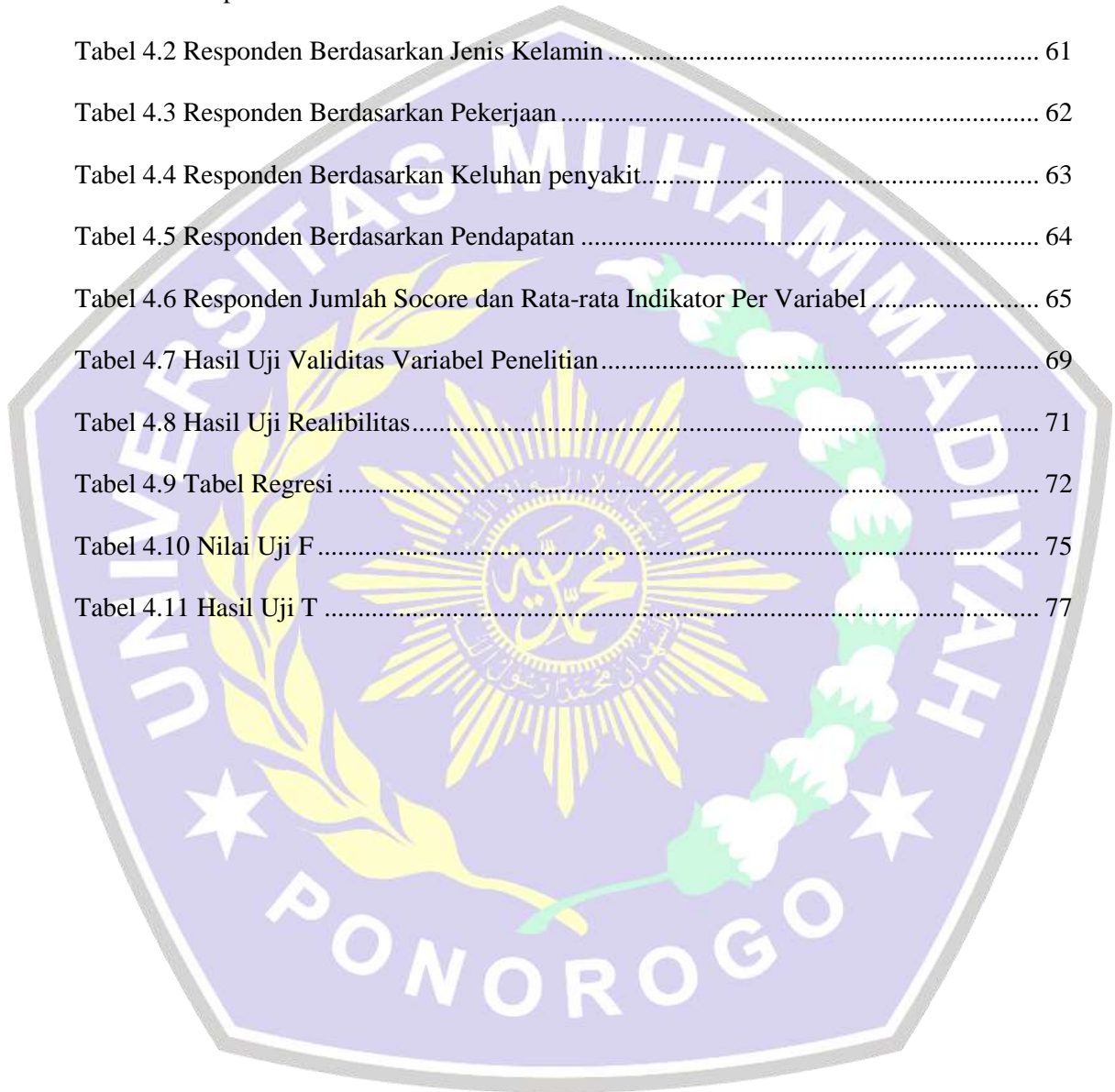
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan usia	60
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Keluhan penyakit.....	63
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan	64
Tabel 4.6 Responden Jumlah Socore dan Rata-rata Indikator Per Variabel	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas.....	71
Tabel 4.9 Tabel Regresi	72
Tabel 4.10 Nilai Uji F.....	75
Tabel 4.11 Hasil Uji T	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara

Lampiran 2 Daftar Kuesioner

Lampiran 3 Data Kuesioner

Lampiran 4 Daftar SPSS

Lampiran 5 Daftar Struktur Organisasi

Lampiran 6 Tabel T

Lampiran 7 Tabel F



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional, diarahkan guna tercapainya tingkat kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Pembangunan kesehatan pada dasarnya menyangkut semua segi kehidupan baik fisik, mental dan ekonomi. Dalam perkembangan pembangunan kesehatan selama ini, telah terjadi perubahan orientasi nilai maupun pemikiran terutama mengenai upaya pemecahan masalah di bidang kesehatan yang dipengaruhi oleh politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan serta ilmu pengetahuan dan teknologi. Berbagai upaya telah dilaksanakan untuk meningkatkan pembangunan kesehatan secara berhasil dan berdaya sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya, pengadaan peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan Puskesmas dan Puskesmas Pembantu yang diperuntukan bagi masyarakat (Lasmi, 2011).

Pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan haruslah memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dan lain-lain. Sebagaimana diketahui pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang mendasari pembangunan lainnya, dengan kata lain kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan ¹ prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan di bidang kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia, hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai

hubungan yang dinamis dengan sektor lainnya seperti sektor ekonomi, pendidikan, politik, sosial, budaya dan lain-lain.

Menurut Utama (Asmita, 2008) hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien), dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya. Pasien memandang bahwa penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan pasien, serta penyediaan fasilitas fisik pelayanan kesehatan yang nyaman.

Untuk itu Puskesmas Badegan harus selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang, dan dalam memberikan pelayanan kesehatan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien. Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, Puskesmas Badegan dalam menjalankan fungsi sosialnya harus melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan status sosial ekonominya.

Dalam rangka memenuhi hak masyarakat miskin sebagaimana tercantum dalam konstitusi dan UU, dalam rumusan UUD 1945 pasal 28 H dan UU Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduk termasuk bagi masyarakat miskin. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan untuk mengatasi persoalan kesehatan bagi masyarakat miskin, pemerintah menerapkan program JAMKESMAS.

Program kesehatan masyarakat miskin ini dapat meringankan beban masyarakat dalam mendapat pelayanan kesehatan secara gratis dari jasa pelayanan Puskesmas yang terdekat, dengan menunjukkan kartu yang keabsahan kepesertaannya merujuk kepada daftar masyarakat miskin yang ditetapkan oleh Bupati/Walikota setempat. Apabila peserta JAMKESMAS memerlukan pelayanan kesehatan rujukan maka yang bersangkutan dirujuk ke fasilitas fisik pelayanan kesehatan, rujukan disertai kartu peserta yang ditunjukkan sejak awal sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan kecuali pada kasus *emergency*. Melalui kebijakan ini diharapkan dapat menurunkan angka kematian ibu melahirkan, menurunkan angka kematian bayi dan balita, serta penurunan angka kelahiran. Selain itu dapat juga terlayannya kasus-kasus kesehatan masyarakat miskin umumnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien. Baik pendanaan maupun pengelolaannya yang dilengkapi dengan penataan standarisasi pelayanan, standarisasi tarif, penataan formularium dan penggunaan obat rasional yang berdampak pada kendali mutu dan kendali biaya. Secara gambaran umum masyarakat yang mempunyai kartu jamkesmas amat sangat dibantu dengan adanya kartu jaminan kesehatan masyarakat ini, karena berobat jadi mudah, walaupun tidak punya uang.

Sesuai program pemerintah di atas kriteria masyarakat yang berhak menerima JAMKESMAS adalah masyarakat miskin yang tidak mempunyai rumah, mempunyai rumah tapi tidak layak huni, janda yang tidak mempunyai apa-apa dan seluruh masyarakat yang tidak mampu diseluruh Indonesia, tidak termasuk yang sudah mempunyai jaminan kesehatan lainnya.

Pada observasi yang dilakukan peneliti di desa Dayakan, bahwasanya peneliti menganalisa di desa Dayakan masyarakatnya masih sangat minim untuk pengetahuan kesehatan, bagaimana pentingnya kesehatan, bagaimana tata cara berobat yang benar,

masih sangat jauh dari itu semua, bahkan ada sebagian masyarakat yang mendapatkan program JAMKESMAS dari pemerintah justru tidak di gunakan dengan sebaik mungkin, padahal jarak tempuh dari desa Dayakan ke Puskesmas tidak begitu jauh, peneliti berfikir bahwasanya program ini sangat membantu masyarakat maka dari itu penelitian ini dilaksanakan di desa Dayakan Kecamatan Badegan, dengan harapan paradigma masyarakat desa Dayakan bisa berubah dan bisa peduli dengan kesehatan mereka sendiri. Lalu alasan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Badegan karena Puskesmas Badegan satu-satunya Puskesmas yang ada di Kecamatan Badegan dengan jarak tempuh yang tidak terlalu jauh, sehingga masyarakat yang berobatpun tidak begitu kejauhan untuk menuju Puskesmas.

Setelah mengetahui penjelasan diatas maka peneliti memfokuskan penelitian di Desa Dayakan Kecamatan Badegan Kabupaten Ponorogo dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Desa Dayakan Pengguna Layanan Kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kabupaten Ponorogo”.

1.2 Perumusan Masalah

Kemiskinan merupakan permasalahan yang menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan untuk memenuhi kebutuhan hidup, termasuk dalam hal pelayanan kesehatan. Kondisi kesehatan yang baik, masih sulit dicapai oleh sebagian masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu, upaya pemerintah membantu masyarakat miskin dan tidak mampu untuk memberikan pelayanan di bidang kesehatan melalui program JAMKESMAS. Agar bagi kalangan masyarakat miskin khususnya, tidak mengalami ketertinggalan dari warga masyarakat lainnya yang lebih mampu untuk memenuhi kebutuhan mereka akan kesehatan. Namun, semua itu berbeda dengan

kenyataan yang ada di lapangan, banyak orang-orang miskin yang tidak bisa mendapatkan pelayanan kesehatan secara layak.

Berdasarkan survei awal ada beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat pengguna layanan kartu JAMKESMAS tidak selalu memanfaatkan pelayanan tersebut di Puskesmas mereka. Setelah penulis melakukan penelitian penjajakan terhadap beberapa masyarakat maka dapat dilihat, bahwa ada beberapa permasalahan umum yang ada di masyarakat, yaitu beberapa masyarakat yang merasa puas, dan sebagian lagi masyarakat yang merasa tidak puas.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis memfokuskan tulisan ini pada faktor-faktor yaitu faktor kualitas jasa pelayanan, kualitas barang, dan fasilitas fisik yang diberikan oleh Puskesmas Badegan bagi pengguna layanan kartu JAMKESMAS.

Adapun rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah kualitas jasa pelayanan, kualitas barang dan fasilitas fisik secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Dayakan pengguna kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo?
2. Apakah kualitas jasa pelayanan, kualitas barang dan fasilitas fisik secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Dayakan pengguna kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo?
3. Diantara kualitas jasa pelayanan, kualitas barang dan fasilitas fisik, variabel manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat desa Dayakan pengguna kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah merupakan jawaban dari rumusan masalah dan akan ditindak lanjuti dengan pembahasan serta analisa data, pada akhirnya akan menemukan jawaban yang diinginkan. Adapun tujuan dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas jasa pelayanan, kualitas barang dan fasilitas fisik secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Dayakan pengguna kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas jasa pelayanan, kualitas barang dan fasilitas fisik secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Dayakan pengguna kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo.
3. Untuk mengetahui diantara kualitas jasa pelayanan, kualitas barang dan fasilitas fisik, variabel manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat desa Dayakan pengguna kartu JAMKESMAS di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi instansi terkait, sehingga pembangunan program di bidang kesehatan benar-benar bisa tercapai dan dapat berjalan dengan semestinya.

Daftar Pustaka

Suprio Jhon C. Mowen, Michael Minor. 2001. **Perilaku Konsumen**. Erlangga.

Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2008. **Manajemen Pemasaran**. Erlangga.

Santoso Slamet. 2009. **Statistika Induktif**. Ardana Media.

Nirsetyo Wahidi. 2006. **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien**. <http://eprint.undip.ac.id>. 19 Nopember 2012.

Trisno Musanto. 2008. **Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**. <http://paul02583.wordpress.com>. 19 Nopember 2012.

Zoeldhan Aljeh. 2012. **Definisi Kepuasan Konsumen**. <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com>. 21 Desember 2012.

Anne Hira. 2012. **Definisi Pelayanan**. <http://www.annehira.com>. 21 Desember 2012.

Wiki. 2012. **Perilaku Konsumen**. <http://id.wikipedia.com>. 22 Pebruaru 2014.

Bayu. 2010. **Proses Keputusan Pembelian bagi Konsumen**. <http://wordpress.com>. 2 Maret 2014.