

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Budaya Organisasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran

Agus Rohman

Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Perbaikan Komunikasi dan Motivasi Kerja Pada Bagian Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang

Deriyani

Model Strategi Pemasaran Politik Pilgub Provinsi Lampung 2014

Dora Rinova

Pengaruh Perencanaan Partisipatif Dan Pengawasan Masyarakat Terhadap Implementasi Dana Desa (Studi di Desa Fajar Baru Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan)

Erwin Putu Basai

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sub. Divre IV Tanjung Karang

Mei Endang Lestari

Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung

Ristra Astriani

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Bandar Lampung

Vivi Ariani



e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 2 No. 3 Desember 2016

Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Vida Yunia Cancer, S.A.N

Tata Usaha

Winda, SE

Penerbit

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 2 No. 3 Desember 2016

DAFTAR ISI

Pengaruh Budaya Organisasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran	1-19
Agus Rohman	
Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Perbaikan Komunikasi dan Motivasi Kerja Pada Bagian Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang	20-28
Deriyani	
Model Strategi Pemasaran Politik Pilgub Provinsi Lampung 2014	29-40
Dora Rinova	
Pengaruh Perencanaan Partisipatif Dan Pengawasan Masyarakat Terhadap Implementasi Dana Desa (Studi di Desa Fajar Baru Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan)	41-51
Erwin Putu Basai	
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Sub. Divre IV Tanjung Karang	52-61
Mei Endang Lestari	
Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung	62-72
Ristra Astriani	
Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Bandar Lampung	73-85
Vivi Ariani	

**PENGARUH SEMANGAT KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA PUSKESMAS
WAY HALIM KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

**RISTRA ASTRIANI, MAHASISWI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

ABSTRACT

Public services are all forms of services, either in the form of public goods, and public services are organized by the central government and local governments to fulfill people's needs in order to implement the provisions of the legislation. In order to provide optimal public services, employees must have high morale. If an employee is able to provide a good service, the public service users will feel satisfied, and vice versa. Puskesmas Way Halim Bandar Lampung as one of the providers of public services in the health sector. However, the organization of health services by Puskesmas Way Halim still not optimal so that people's satisfaction for Puskesmas Way Halim Bandar Lampung has not been reached.

The purpose of this study was to determine the effect of employee morale and quality of service to the satisfaction of public service users Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. The method used was a survey and analysis of quantitative data.

The results obtained; Simultaneously there is significant influence employee morale and quality of service to the satisfaction of public service users Puskesmas Way Halim Bandar Lampung by 42.1% and correlation between employee morale, quality of service and satisfaction of public service users Puskesmas Way Halim Bandar Lampung at 0.649 that included at a high level of correlation. The result of the calculation of multiple linear regression equation: $Y = 9.742 + 0,303X_1 + 0,360X_2$, and the calculation results obtained significant values (Sig) = $0,002 < = 0.05$.

Keywords: public service, employees morale, quality of service, satisfaction of public service users

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik yang berupa barang publik, maupun jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada era otonomi daerah saat ini, keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dapat tercermin salah satunya dalam kualitas pelayanan publik. Apabila penyelenggaraan pelayanan publik tersebut berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut

untuk melakukan upaya-upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Dapat dikatakan bahwa untuk memberikan pelayanan publik yang optimal, pegawai harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Berkaitan dengan semangat kerja, Alex Nitisemito (2011:160) menyatakan bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Dengan demikian, jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat pengguna jasa pelayanan akan merasa puas, begitu pula sebaliknya jika kualitas pelayanan yang

diberikan oleh pegawai kurang baik maka masyarakat pengguna jasa pelayanan akan merasa tidak puas. Berdasarkan situasi tersebut, maka dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, sedangkan semangat kerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna jasa.

Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam bidang kesehatan. Puskesmas Way Halim diharapkan dapat bertindak sebagai penyelenggara pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan yang professional dan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas Way Halim dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan terhadap pelayanan puskesmas dapat tercapai.

Namun, penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung masih belum optimal sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung belum tercapai. Terdapat penemuan pengaduan masyarakat terkait pelayanan Puskesmas Way Halim yang belum optimal di media cetak Tribun pada edisi 18 Januari 2016 dan pada edisi 23 November 2016. Dalam pengaduan masyarakat tersebut, dikeluhkan bahwa pegawai Puskesmas Way Halim kurang bersemangat dalam bekerja sehingga belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu, observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 27 Desember 2016, masih ditemui polling ketidakpuasan masyarakat pengguna jasa layanan di kotak kepuasan masyarakat di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Selanjutnya, Puskesmas Way

Halim Kota Bandar Lampung juga belum terakreditasi, padahal seperti yang dikatakan oleh Tim Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, bahwa akreditasi merupakan salah satu komitmen Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas dan merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan puskesmas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan pokok permasalahann sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung?

Tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

B. KAJIAN TEORI

1. Semangat Kerja Pegawai

Semangat kerja menurut Nitisemito (2005: 160) adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik.

Sedangkan Hasibuan (2008: 94) mengatakan semangat kerja sebagai keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. SaifudinAzwar (2002), menyatakan bahwa semangat kerja merupakan suatu gambaran perasaan yang berhubungan dengan tabiat atau jiwa semangat kelompok, kegembiraan atau kegiatan, untuk kelompok-kelompok pekerja yang menunjukkan iklim dan suasana pekerja. Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa semangat kerja merupakan dorongan keinginan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan lebih giat sehingga mencapai hasil yang maksimal.

Terdapat empat indikator untuk mengukur semangat kerja pegawai menurut AlexNitisemito dalam Veitzal Rivai (2014:161), yaitu:

1. Tingkat kedisiplinan. Tingkat kedisiplinan dapat dilihat dari sikap pegawai dalam mentaati aturan jam kerja yang telah ditetapkan, aturan memakai seragam dinas dan penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan standar yang berlaku.
2. Kerja sama. Kerja sama dapat dilihat dari kesediaan pegawai untuk bekerja sama dengan rekan kerja atau dengan atasan mereka berdasarkan untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, kerjasama dapat dilihat dari kesediaan untuk saling membantu di antara rekan sekerja sehubungan dengan tugas-tugasnya dan terlihat keaktifan dalam kegiatan organisasi.
3. Kepatuhan. Kepatuhan dapat dilihat dari sikap pegawai yang mematuhi segala peraturan yang berlaku di dalam organisasi tersebut.
4. Kecekatan. Kecekatan dapat dilihat dari sikap pegawai yang responsif dan cekatan dalam melayani masyarakat dan menyelesaikan pekerjaan lainnya.

2. Kualitas Pelayanan

Toha dalam Sedarmayanti (2010:243) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Gronroos dalam Zaenal Mukarom (2015:80) menyebutkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Hardiansyah (2011:11) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa publik yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan menurut

Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:42), yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

3. Kepuasan Masyarakat

Kotler dan Keller dalam Tjiptono (2014:354) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Selanjutnya, Mowen dalam Tjiptono (2014:354) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Selanjutnya, Sedarmayanti (2010:252) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila

aparatur pemerintah yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan melaksanakan pelayanan prima.

Menurut Zaenal Mukarom (2015:112) ada lima indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat, antara lain:

1. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
2. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
3. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
4. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Kewajaran biaya pelayanan ini berarti unit pelayanan juga menuntut biaya pelayanan tidak melebihi sesuatu dengan yang telah ditetapkan oleh peraturan yang ada.
5. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data numerical atau angka yang diperoleh dengan metode statistik serta dilakukan pada penelitian inferensial atau dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh signifikansi pengaruh antara variabel yang diteliti.

Selanjutnya, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa pelayanan Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan teknik multistage random sampling. Teknik multistage random sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan cara beberapa tahap. Sampel keseluruhan dalam penelitian ini sebanyak 120 sampel untuk mewakili populasi masyarakat pengunjung Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

D. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, bahwa secara keseluruhan semangat kerja pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung dalam kategori baik. Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung adalah sebesar 0,565, nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi sedang yakni (0,400 – 0,599). Berdasarkan nilai korelasi tersebut, maka semangat kerja pegawai dengan kepuasan masyarakat pengguna jasa memiliki hubungan yang positif dengan tingkat korelasi dalam kategori sedang. Besarnya determinasi (*R Square*) semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung adalah sebesar 31,9%.

Hasil perhitungan regresi linier antara semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung diperoleh persamaan $= 12,564 + 0,544X_1$, yang menunjukkan bahwa apabila tidak ada peningkatan di variabel semangat kerja pegawai, maka kepuasan masyarakat pengguna jasa akan

konstan di 12,564. Tetapi, setiap terjadi penambahan di variabel semangat kerja pegawai sebesar satu persen maka kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,544 persen. Perhitungan pengujian hipotesis mendapatkan nilai P (Sig) $0,002 < = 0,05$, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian disimpulkan bahwa semangat kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan Nitisemito (2005: 160) yang menyatakan bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Menurut teori tersebut, dengan semangat kerja yang tinggi maka akan menghasilkan pekerjaan yang lebih cepat dan lebih baik. Dengan demikian, semangat kerja pegawai Puskesmas Way Halim yang tinggi akan menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa akan tercapai maksimal. Selanjutnya, menurut Hasibuan (2008: 94) mengatakan semangat kerja sebagai keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Teori ini juga menjelaskan bahwa semangat kerja seorang pegawai akan menghasilkan pekerjaan dengan prestasi yang maksimal, sehingga dapat dikatakan bahwa jika semangat kerja pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung yang tinggi maka akan menghasilkan performa pekerjaan yang maksimal dan akan mewujudkan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai terendah dalam variabel semangat kerja pegawai terletak pada indikator kecekatan

dengan nilai rata-rata 1,979 dengan persentase sebesar 49,479% dengan kategori kurang baik. Indikator kecekatan dinilai dengan kecekatan pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung dalam melayani masyarakat yang berobat dan kecekatan dalam menanggapi keluhan yang dihadapi pasien. Kecekatan pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung masih kurang baik, dengan nilai rata-rata 1,979.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung, salah satunya dapat dilakukan dengan meningkatkan semangat kerja pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung terutama pada kecekatan pegawai. Kepala Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung perlu mengikutsertakan pegawai puskesmas untuk mengikuti diklat-diklat agar kompetensi pegawai meningkat.

Menurut Sedarmayanti (2016:150), kompetensi diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, kemampuan dan mengacu pada karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaan. Dengan demikian, kompetensi pegawai dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, sehingga kompetensi pegawai puskesmas yang tinggi dapat meningkatkan kecekatan pegawai dalam menangani masyarakat atau pasien yang berobat ke Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung serta dapat dengan mudah menangani keluhan yang dihadapi pasien. Pegawai pelayanan kesehatan yang memiliki kompetensi yang tinggi maka dengan segera dapat mendiagnosa secara cepat dan tepat dalam menangani masyarakat yang berobat dan menangani keluhan-keluhan yang ada.

Selain mengikutsertakan pegawai dalam diklat untuk meningkatkan kompetensi, Kepala Puskesmas juga perlu melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh

pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung dalam kategori baik. Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung adalah sebesar 0,600, nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi tinggi yakni (0,600 – 0,799). Berdasarkan nilai korelasi tersebut, maka kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna jasa memiliki hubungan yang positif dengan tingkat korelasi dalam kategori tinggi. Besarnya determinasi (*R Square*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung adalah sebesar 36%.

Hasil perhitungan regresi linier antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung diperoleh persamaan $= 13,569 + 0,532X_2$, yang menunjukkan bahwa apabila tidak ada peningkatan di variabel kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat pengguna jasa akan konstan di 13,569. Tetapi, setiap terjadi penambahan di variabel kualitas pelayanan sebesar satu persen, maka kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,532 persen. Perhitungan pengujian hipotesis mendapatkan nilai P (Sig) $0,001 < = 0,05$, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian, terbukti bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna jasa. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2010:252) yang berpendapat bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila aparat pemerintah yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan melaksanakan pelayanan prima. Berdasarkan pernyataan tersebut, kepuasan masyarakat dapat dicapai dengan pelaksanaan pelayanan prima. Menurut SESPANAS LAN Tahun 1998 dalam Sedarmayanti (2010:249), salah satu hal yang menyebabkan pelayanan dikatakan pelayanan prima apabila pelayanan tersebut melebihi standar pelayanan atau sama dengan standar pelayanan. Dengan demikian, pelayanan yang melebihi standar pelayanan dapat disebut sebagai pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima, sehingga kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna jasa.

Selanjutnya, Ririn Tri Ratnasari (2011:117) menyatakan bahwa ada lima faktor yang harus diperhatikan perusahaan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan. Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
3. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil) cenderung puas terhadap produk atau jasa ini.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Ririn Tri Ratnasari di atas, bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, teori ini juga mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa, maka dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang semakin baik akan mewujudkan kepuasan masyarakat pengguna jasa yang semakin baik pula.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai terendah dalam variabel kualitas pelayanan terletak pada indikator ketanggapan dengan nilai rata-rata 1,938 dengan persentase sebesar 48,438% dengan kategori kurang baik. Ketanggapan dinilai dari ketanggapan pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung dalam menanggapi dengan segera keluhan masyarakat dan ketanggapan pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung dalam melayani masyarakat yang berobat sesuai dengan kebutuhan pasien. Ketanggapan pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung masih kurang baik dengan perolehan nilai rata-rata 1,938 dengan persentase sebesar 48,438%.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung, salah satunya dapat dilakukan dengan meningkatkan

kualitas pelayanan, terutama pada indikator ketanggapan. Kepala Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Way Halim dan melakukan pengarahan dan bimbingan kepada seluruh pegawai Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati dan profesional. Perlunya pengarahan dan bimbingan dari kepala puskesmas untuk menanamkan *mindset* bahwa pegawai sebagai pelayan masyarakat, dengan demikian seluruh pegawai diharapkan dapat memiliki responsivitas atau ketanggapan yang tinggi dalam melayani masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

3. Pengaruh Semangat Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung diperoleh nilai R sebesar 0,649 yang menunjukkan tingkat korelasi yang tinggi. Nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi tinggi, yaitu berada pada 0,600-0,799. Nilai koefisien determinasi hasil perhitungan semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa di peroleh besarnya nilai *R Square* sebesar 42,1%. Hasil perhitungan regresi linier berganda pengaruh semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa diperoleh persamaan: $= 9,742 + 0,303X_1 + 0,360X_2$, yang menunjukkan bahwa; 1) apabila tidak ada peningkatan semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama, maka kepuasan masyarakat pengguna jasa akan konstan di 9,742; 2) apabila terjadi peningkatan

semangat kerja pegawai satu persen dan kualitas pelayanan tetap, maka kepuasan masyarakat pengguna jasa akan meningkat 0,303 persen; 3) apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan satu persen dan semangat kerja tetap, maka kepuasan masyarakat pengguna jasa akan meningkat 0,360 persen; 4) apabila terjadi peningkatan semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan satu persen, maka kepuasan masyarakat pengguna jasa akan meningkat 0,663 persen.

Hasil perhitungan di atas menjelaskan bahwa nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) = 0,360, nilai tersebut lebih besar dari koefisien regresi semangat kerja pegawai (X_1) = 0,303. Artinya kontribusi variabel kualitas pelayanan lebih tinggi atau lebih dominan dibandingkan semangat kerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Selanjutnya, dalam perhitungan nilai uji F hitung memperoleh hasil = 42,543 dan hasil perhitungan ini diperoleh nilai signifikan (Sig) = 0,002 < = 0,05. Berdasarkan hasil nilai tersebut, dijelaskan bahwa variabel semangat kerja pegawai dan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi semangat kerja pegawai dan semakin baik kualitas pelayanan, maka akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, nilai kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung terendah terletak pada indikator kesopanan dan keramahan pelayanan dengan nilai rata-rata 1,963 dengan persentase sebesar 49,063% dengan kategori kurang baik. Kesopanan dan keramahan pelayanan dinilai dari kesopanan pegawai Puskesmas Way Halim

Kota Bandar Lampung dalam melayani masyarakat yang berkunjung dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Nilai kesopanan dan keramahan pelayanan Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung berada pada nilai terendah yaitu 1,963 dengan persentase sebesar 49,063%. Kesopanan dan keramahan pelayanan ini yang perlu ditingkatkan dalam perbaikan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung, salah satunya dapat dilakukan dengan meningkatkan kesopanan dan keramahan pelayanan. Kepala Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung perlu mengajak seluruh pegawai untuk bersama-sama memiliki komitmen untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang beretika, sopan dan ramah. Selain itu, pemberian *reward* bagi pegawai yang bekerja dengan baik dan pemberian *punishment* bagi pegawai yang tidak bersikap sopan dalam melayani masyarakat. Dengan adanya *reward* dan *punishment* ini diharapkan mampu menumbuhkan semangat kerja pegawai dalam melayani masyarakat sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung dapat tercapai optimal.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh signifikan semangat kerja pegawai secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Selanjutnya, tingkat korelasi semangat kerja pegawai dengan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim

Kota Bandar Lampung termasuk pada tingkat korelasi sedang.

2. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Selanjutnya, tingkat korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung termasuk pada tingkat korelasi tinggi.
3. Secara simultan terdapat pengaruh signifikan semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Selanjutnya, tingkat korelasi semangat kerja pegawai, kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung termasuk pada tingkat korelasi tinggi.

Peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, telah teruji pengaruh signifikan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Dengan demikian, untuk meningkatkan semangat kerja pegawai, terutama pada indikator kecekatan dengan cara pengawasan dan pengendalian oleh Kepala Puskesmas terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dan mengikutsertakan pegawai puskesmas untuk mengikuti diklat-diklat agar kompetensi pegawai meningkat. Kompetensi pegawai puskesmas yang tinggi dapat meningkatkan kecekatan pegawai dalam menangani masyarakat atau pasien yang berobat ke Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.
2. Berdasarkan hasil penelitian, telah teruji pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Dengan demikian, untuk meningkatkan

kualitas pelayanan, terutama pada indikator ketanggapan dengan cara melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan melakukan pengarahan serta bimbingan kepada seluruh pegawai untuk menanamkan *mindset* bahwa pegawai sebagai pelayan masyarakat, dengan demikian seluruh pegawai diharapkan dapat memiliki responsivitas atau ketanggapan yang tinggi dalam melayani masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

3. Berdasarkan hasil penelitian, telah teruji pengaruh signifikan semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa, terutama pada indikator kesopanan dan keramahan pelayanan dengan cara mengajak seluruh pegawai untuk bersama-sama memiliki komitmen untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang beretika, sopan dan ramah serta pemberian *reward* bagi pegawai yang bekerja dengan baik dan pemberian *punishment* bagi pegawai yang tidak bersikap sopan dalam melayani masyarakat. Dengan adanya *reward* dan *punishment* ini diharapkan mampu menumbuhkan semangat kerja pegawai dalam melayani masyarakat sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung dapat tercapai optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Tohardi. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Mandar Maju
- Alex, S, Nitisemito. 2005. *Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kelima Cetakan Keempat belas. Bogor: Ghalia Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Asra, Abuzar. 2013. *Statistika Terapan*. Jakarta: IN Media
- Azwar, Saifuddin. 2002. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- George, D. dan Mallery. 2003. *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 Update*. Bostong: Allyn and Bacon
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Hasibuan Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Istijanto. 2006. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kusdi. 2011. *Budaya Organisasi Teori, Penelitian dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Manullang. 2008. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Moh. Nazir. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia

- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Ngambi, H.C. (2011). *The Relationship between Leadership and Employee Morale in Higher Education*, Vol.5(3), pp.762-776.
- Purnama, Nursya, bani.2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Ririn Tri Ratnasari. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sedarmayanti.2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- _____.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:PT. Refika Aditama
- Sekaran, Uma. 2000. *Research, Methods for Business, A Skill – Building Approach*. (Third Edition), Singapore: JohnWiley&Sons,Inc.
- Sugiyono. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- _____. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sutedi, Adrian. 2011. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika
- Sutrisno, Hadi.2003. *Methodology Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi. Universitas Gajah Mada
- Tjiptono, Fandy.2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Veitzal, Rivai.2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Kebijakan Pemerintah**
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Pedoman Kerja Puskesmas DEPKES-RI

ISSN : 2443-1214

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 2 No. 3 Desember 2016

Diterbitkan Oleh :
Program Pascasarjana
Magister Ilmu Administrasi
Universitas Bandar Lampung



9 772443 121017