PENGARUH PERILAKU ETIK STAF DAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN KABUPATEN PASAMAN BARAT

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS UNP Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

VINA VALENTINA

TM/NIM : 2010/18507

PROGRAM STUDI

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2014

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Perilaku Etik Staf dan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat
Nama	: Vina Valentina
TM/NIM	: 2010/18507
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Sosial Politik
Fakultas	: Ilmu Sosial

Padang, 23 April 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si
NIP: 19570416 198602 1 001	NIP: 19630617 198903 1 003

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Rabu tanggal 23 April 2014 pukul 13.00 s/d 15.00 WIB

Pengaruh Perilaku Etik Staf dan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat

Nama	: Vina Valentina
TM/NIM	: 2010/18507
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Sosial Politik

Padang, 23 April 2014

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	
Sekretaris	: Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	
Anggota	: Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	
Anggota	: Afriva Khaidir, MAPA.Ph.D	
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd.
NIP: 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vina Valentina

TM/NIM : 2010/18507

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **"Pengaruh Perilaku Etik Staf dan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat"** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 23 April 2014
Saya yang menyatakan,

Vina Valentina
2010/18507

ABSTRAK

VINA VALENTINA : NIM 2010/18507 Pengaruh Perilaku Etik Staf Dan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh perilaku etik staf dan informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat. Latar belakang dilakukan penelitian ini adalah karena masih terdapat ketidakpuasan masyarakat/publik atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan dalam bidang kesehatan. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat/publik timbul karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat/publik itu sendiri.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Populasi adalah seluruh kepala keluarga yang berada di Kabupaten Pasaman Barat sebagai pengguna layanan kesehatan. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan dapat dihitung dengan cara acak terlapis (*Stratified Random Sampling).* Pengumpulan data menggunakan angket dengan skala pengukuran skala likert. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku etik staf dan informasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat sebesar 12,4%. Sedangkan jika dilihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah, maka perilaku etik staf dalam pelayanan publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 9,7%. Sementara itu, informasi juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat dengan kontribusi sebesar 11,6%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku etik staf dan informasi dalam pelayanan publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT, rasa syukur yang tak terhingga penulis ucapkan atas curahan karunia dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Perilaku Etik Staf dan Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat".** Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalam untuk Ibunda tercinta (Asmaul Husna) dan Ayahanda tercinta (Arlen Gumanti Syam), serta kedua adik kebanggaan keluarga (Gilang AG dan Agil Putra Alena) yang menjadi motivator utama dalam penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan kepada Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Bapak Drs. M.Fachri Adnan, M.Si, Ph.D, Bapak Afriva Khaidir, MAPA.Ph.D dan Bapak Drs.Syamsir, M.Si, Ph.D, terimakasih telah memberikan masukan-masukan yang sangat berguna bagi skripsi ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Ketua dan Ibu Henni Muchtar, SH, M.Hum sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik, yang telah memberikan izin kepada Penulis dalam menulis skripsi ini.

3. Bapak Drs.Syamsir, M.Si, Ph.D Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak DR. Hasrul, M.Si selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar pada Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
6. Staf kepustakaan dan staf administrasi jurusan Ilmu Sosial Politik dan staf administasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Bapak dr. H. Lazwardi, M.Kes Selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat yang telah memberikan izin penelitian.
8. Bapak/Ibu staf dan karyawan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat yang telah memberikan informasi sebagai bahan dalam melengkapi penelitian ini.
9. Seluruh keluarga besar dan sahabat-sahabat penulis yang penulis cintai.
10. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS, khususnya mahasiswa Ilmu Administrasi Negara 2010 terimakasih atas semua kebersamaan, kebaikan dan semangat yang telah diberikan.

Semoga semua bimbingan, bantuan, petunjuk, arahan, motivasi dan kerjasama yang telah diberikan diberkahi oleh Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun dalam teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 14 April 2014

Vina Valentina

NIM. 18507/2010

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR LAMPIRAN viii
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah 4
C. Hipotesis 5
D. Tujuan Penelitian 7
E. Manfaat Penelitian 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA
A. Kajian Teoritis 9
1. Konsep Pelayanan Publik 9
a. Pengertian Pelayanan 9
b. Asas-Asas Pelayanan 10
c. Klasifikasi Pelayanan Publik 12
d. Standar Pelayanan Publik 13
2. Konsep Perilaku Etik 14
a. Defenisi Perilaku 14
b. Proses Terjadinya Perilaku 15
c. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Seseorang 16
d. Prinsip Dasar Manusia yang Berhubungan dengan Perilaku 17
e. Etika dan Perilaku Etik Karyawan 18
3. Konsep Informasi 21
a. Pengertian Informasi 21
b. Ciri-ciri Informasi 22
c. Nilai Informasi 22
d. Kualitas Informasi 24
4. Konsep Kepuasan 24
a. Pengertian Kepuasan 24
b. Harapan dan Kepuasan Pelanggan 25
c. Indeks Kepuasan Masyarakat 27

B. Pengaruh Perilaku Etik Staf dan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik 29
1. Pengaruh Perilaku Etik Staf terhadap Kepuasan Masyarakat 29
2. Pengaruh Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat 31

C. Kerangka Konseptual 32

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 35
B. Lokasi Penelitian 35
C. Variabel Penelitian 35
D. Defenisi Operasional 37
E. Populasi dan Sampel 38
F. Jenis dan Sumber Data 41
G. Teknik Pengumpulan Data.... 42
H. Instrumen Penelitian 42
I. Uji Instrumen Penelitian 46
1. Uji Validitas 46
2. Uji Reliabilitas 48
J. Teknik Analisis Data 49
1. Analisis Deskriptif 49
2. Uji Asumsi Klasik 51
3. Analisis Regresi Berganda 53
a. Analisis Statistik t 54
b. Uji F (Uji Serentak) 55
c. Koefisien Determinasi (R) 56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Temuan Umum 57
1. Gambaran Umum Kabupaten Pasaman Barat 57
a. Visi Kabupaten Pasaman Barat.... 59
b. Misi Kabupaten Pasaman Barat.... 59
c. Sasaran Visi dan Misi Kabupaten Pasaman Barat.... 60
2. Gambaran Umum dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat... 61
a. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat 61
b. Tugas Pokok dan Fungsi serta SOTK Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.... 62
c. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat 64

B. Temuan Khusus 65
1. Deskripsi Data Berdasarkan Sampel 65
2. Deskripsi Data Berdasarkan Variabel 71
3. Pengaruh Perilaku Etik Staf dan Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat... 74

C. Pembahasan..... 90

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 96
B. Saran 97
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Sampel per-Kecamatan 41
Tabel 3.2 Skala Likert 43
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian 44
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Perilaku Etik Staf 46
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Informasi 47
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat 48
Tabel 3.7 Hasil Uji Realibilitas Instrumen 49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan 68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama 69
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Suku 69
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bersih 70
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ekonomi ..... .70
Tabel 4.9 Keadaan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik 71
Tabel 4.10 Keadaan Perilaku Etik Staf dalam Pelayanan Publik 72
Tabel 4.11 Keadaan Perilaku Informasi dalam Pelayanan Publik 73
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas 75
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi (R) Perilaku Etik Staf 79
Tabel 4.14 Hasil Uji F.... 80
Tabel 4.15 Koefisien Pengaruh Perilaku Etik Staf terhadap Kepuasan... 81
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R) Informasi... 82
Tabel 4.17 Hasil Uji F.... 84
Tabel 4.18 Koefisien Pengaruh Informasi terhadap Kepuasan 85
Tabel 4.19 Koefisien Pengaruh Perilaku Etik Staf dan Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat 86
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Uji Serentak) 88
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi (R) 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 34
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas..... 74
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 76
Gambar 4.3 Hasil Uji Linearitas 77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol Kabupaten Pasaman Barat
Lampiran 4 Surat izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat
Lampiran 5 Data Validitas
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
Lampiran 7 Data Penelitian
Lampiran 8 Hasil Regresi Berganda

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia dan pelayanan publik adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan. Setiap manusia membutuhkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari apartur pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan informasi yang tepat sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para petugas pemberi pelayanan. Pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparat pelayanan dalam menghayati sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatanya, dan bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi rakyat miskin dan tidak mampu. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa, oleh karena itu perlu diselenggarakan pembangunan

kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat merupakan unsur pelaksanaan otonomi daerah di bidang Kesehatan yang dipimpin oleh seorang kepala Dinas, yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Pasaman Barat.

Setelah penulis melakukaan wawancara singkat Pada hari Jumat, 6 Desember 2013, pukul 15.25 WIB, dengan Bapak Bambang Sugiarto, usia 41 tahun, di kediamannya yang beralamat di Jorong Jambak jalur 7 (tujuh) Barat, yang merupakan salah satu warga yang mendapatkan jamkesda di Kabupaten Pasaman Barat, ketika penulis menanyakan hal mengenai perilaku petugas pemberi pelayanan terhadap pengguna salah satu asuransi kesehatan berupa jamkesda, beliau menuturkan sebagai berikut:

> "Jika kami mengguakan kartu jamkesda, kami menerima pelayanan yang kurang ramah dari petugas di Rumah Sakit, sepertinya kami di gantung- gantung dan diperlambat. Raut wajah perawatnya pun datar saja, tidak ada tersenyum kepada pasien, perilaku merekapun cuek-cuek saja kepada kami. Kami merasa ke tidak adilan dalam pelayanan, mungkin karena kami berobat gratis, makanya mereka seperti itu".

Ketika Bapak Bambang ditanya mengenai informasi yang diberikan petugas pemberi layanan, beliau menjawab:

> "Ketika kami bertanya mengenai bagaimana menggunakan kartu jamkesda dalam berobat, memang kami diberi tahu, tapi dengan nada yang agak tinggi memberitahu nya. Padahal kami belum mengerti, tapi kami malas untuk bertanya kembali".

Selanjutnya, wawancara ke dua dilakukan masih pada hari yang sama yaitu Pada hari Jumat, 6 Desember 2013, pukul 16.05 WIB, dengan Bapak Iswanto, usia 39 tahun, di kediaman Bapak Iswanto itu sendiri, di Jorong Jambak Jalur 8 (delapan) Timur. Ketika ditanya mengenai perilaku petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan, beliau menuturkan sebagai berikut:

> "Kami merasa tidak adil dalam pelayanan kesehatan, tidak ada senyum kepada pasien, kurang ramah, mungkin kami tidak membayar makanya kami dilayani seperti itu".

Setelah itu, ketika Bapak Iswanto ditanya mengenai informasi yang diberikan petugas pemberi layanan, beliau menjawab:

> "Informasi mengenai kesehatan kadang kami dapatkan langsung dari jorong kami sendiri, namun terkadang informasi mengenai kesehatan ini terlambat baru kami ketahui, padahal kami juga membutuhkan informasi yang baru".

Berdasarkan wawancara tersebut, terlihat bahwa pelayanan dalam bidang kesehatan masih memiliki beberapa kendala di antaranya perilaku staf yang cenderung tidak ramah dan tidak bisa bekerja sama dengan baik dalam melayani masyarakat. Hal ini ditambah dengan kepastian informasi mengenai pelayanan yang bisa didapatkan masyarakat yang masih belum begitu jelas. Padahal masyarakat sangat membutuhkan perilaku staf yang baik dan kepastian informasi agar dapat bekerjasama dengan masyarakat mengenai kepastian pelayanan.

Jika kenyataan yang terjadi dibandingkan dengan pendapat Ibrahim (2008:18), yang mengungkapkan bahwa pemerintah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas dalam pelaksanaannya. Maka pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan dalam bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat belum berorientasi kepada kepentingan masyarakat dan belum memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik yang seharusnya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perilaku staf yang kurang ramah kepada masyarakat
2. Perilaku staf yang acuh tak acuh kepada masyarakat
3. Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan
4. Petugas pemberi pelayanan yang kurang adil dalam memberikan pelayanan
5. Kepastian informasi pelayanan yang masih belum jelas
6. Keterlambatan informasi yang diterima masyarakat

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk memberikan arahan terhadap masalah yang akan diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai, maka penelitian ini hanya membahas mengenai "Pengaruh Perilaku Etik Staf dan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat".

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh perilaku etik staf pelayanan publik terrhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat?
2. Apakah terdapat pengaruh informasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat?
3. Apakah terdapat pengaruh perilaku etik staf dan informasi pelayanan publik secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat?

E. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

Hipotesis Alternatif :

1. Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku etik staf pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.
2. Ha :Terdapat pengaruh yang signifikan antara informasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.
3. Ha :Terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku etik staf dan informasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.

Hipotesis Nol :

1. H0 :Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku etik staf pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.
2. H0 :Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara informasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.
3. H0 :Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku etik staf dan informasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, dan hipotesis, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki:

1. Pengaruh perilaku etik staf pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.
2. Pengaruh Informasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.
3. Pengaruh perilaku etik staf dan informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.

G. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini mampu melatih peneliti dalam menerapkan teori-teori yang telah di dapat dan meningkatkan kemampuan berpikir dalam penulisan karya ilmiah.
2. Secara Praktis, Bagi petugas pemberi pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat diharapkan menjadi masukan dan bahan

pertimbangan dalam meningkatkan perilaku etik staf dan informasi dalam pelayanan publik.

3. Sebagai bahan pembanding bagi pihak-pihak yang memerlukan bahan yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pasolong (2008:198), mengungkapkan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah :

> Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ratminto dan Atik (2007:4) juga menjelaskan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian tentang pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melakukan pelayanan terhadap orang atau masyarakat

ataupun organisasi, terhadap suatu kepentingan dari si penerima layanan yang bersangkutan, dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, untuk memberikan suatu kepuasan terhadap si penerima layanan tersebut.

b. Asas- Asas Pelayanan

Instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ada 12 (dua belas) asas yang perlu dipedomani agar terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, yaitu :

1. Kepentingan Umum, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi semata.
2. Kepastian Hukum, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki dasar hukum yang kuat.
3. Kesamaan Hak, yaitu memberikan perlakuan yang sama kepada setiap masyarakat dalam pelayanan publik.
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
5. Keprofesionalan, yaitu pemberi pelayanan publik harus melayani masyarakat dengan profesional sebagaimana mestinya pelayanan itu diberikan.

6. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan Perlakuan/tidak Deskriminatif, yaitu tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
8. Keterbukaan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
9. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan, yaitu pemberi pelayanan publik hendaknya menyediakan fasilitas yang lengkap dan perlakuan khusus bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan, agar tercapainya penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal.
11. Ketepatan Waktu, yaitu pelayanan publik yang diberikan hendaknya tepat pada waktunya diberikan kepada masyarakat.
12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya memperhatikan kondisi di dalam masyarakat itu sendiri.

c. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005) dalam Hardiyansyah (2011:20), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

   Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

   a. Kesehatan

      Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar.

   b. Pendidikan Dasar

      Pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.

   c. Bahan Kebutuhan Pokok

      Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

   Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

   a. Pelayanan administratif, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik. Misalnya, status kewarganegaraan, sertifikat kompetiki, kepemilikan atau penugasan terhadap suatu barang antara lain KTP, akte kelahiran dan lainnya.
   b. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan publik antara lain jaringan telepon dan penyediaan tenaga listrik.
   c. Pelayanan jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, transportasi, dan pos.

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pada pasal 21, memuat 14 (empat belas) komponen standar pelayanan publik yang 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 keraguan, dan (14) evaluasi kinerja pelaksana.

2. Konsep Perilaku Etik

a. Defenisi Perilaku

Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas.Perilaku adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antara person atau individu dengan lingkungannya. Setiap manusia berperilaku berbeda satu dengan yang lainnya dan perilaku ini ditentukan oleh masing-masing lingkungan yang berbeda (Thoha, 2007:34). Perilaku pada dasarnya merupakan kesiapan mental dan kecenderungan merespon untuk dapat berinteraksi pada orang, objek atau ide.

Winardi (2004:196) mengemukakan bahwa perilaku adalah segala sesuatu baik merupakan tindakan atau aktivitas yang dilakukan seseorang. Perbuatan atau tindakan adalah suatu kejadian yang kongkrit berupa perbuatan rangsangan dari luar (Notoadmodjo, 2003:11). Perilaku merupakan tingkah laku yang dapat ditangkap secara langsung melalui indera, misalnya membuang sampah, mengambil sampah yang berserakan dan yang tidak dapat

ditangkap secara langsung oleh indera, misalnya motovasi, sikap, minat, dan perasaan.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perilaku adalah segala sesuatu yang berupa tindakan, perbuatan atau aktivitas dari seseorang atau kelompok yang dapat ditangkap secara langsung oleh indera yang terjadi setelah adanya rangsangan (stimulus) yang terjadi.

b. Proses terjadinya Perilaku

Penelitian Rogers (1974, dalam Thoha, 2007) mengungkapkan bahwa sebelum orang mengadopsi perilaku baru (berperilaku baru), di dalam diri orang tersebut terjadi proses yang berurutan, yaitu :

1. Awareness (kesadaran), yakni orang tersebut menyadari dalam arti mengetahui setimulus (objek) terlebih dahulu.
2. Interest, yakni orang mulai tertarik kepada stimulus.
3. Evaluation (menimbang- nimbang baik dan tidaknya stimulus bagi dirinya). Hal ini berarti sikap responden sudah lebih baik lagi.
4. Trial, orang telah mulai mencoba perilaku baru.
5. Adoption, subjek telah berperilaku baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran, dan sikapnya terhadap stimulus.
6. Apabila penerimaan perilaku baru atau adopsi perilaku melalui proses seperti ini didasari oleh pengetahuan, kesadaran, dan sikap

yang positif maka perilaku tersebut akan menjadi kebiasaan atau bersifat langgeng (long lasting).

c. Faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang

Menurut Sunaryo (2004:8) faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang ada dua yaitu :

1. Faktor Endogen (faktor Genetik)

   Merupakan konsep dasar atau modal untuk berkelanjutan perkembangan perilaku makhlik hidup itu. Faktor genetik berasal dari dalam diri individu, antara lain:

   a) Jenis kelamin, perbedaan perilaku pria dan wanita dapat dilihat dari cara berpakaian dan melakukan pekerjaan sehari-hari.
   b) Sifat fisik, perilaku individu akan berbeda-beda karena sifat fisiknya.
   c) Sifat kepribadian, kepribadian adalah bagaimana individu tampil menimbulkan kesan bagi individu lainnya.
   d) Faktor intelegensi, intelegensi sosial sangat berpengaruh pada perilaku individu.

2. Faktor eksogen (luar individu)

   a) Faktor lingkungan, berkaitan dengan segala sesuatu yang ada di sekitar individu, baik fisik, biologis maupun mental.

b) Pendidikan, secara luas mencakup seluruh proses kehidupan individu, berupa interaksi individu dengan lingkungannya baik secara formal maupun informal.
c) Sosial ekonomi, status sosial ekonomi seseorang akan berpengaruh pada perilaku individu tersebut bahkan dengan lingkungannya juga.
d) Kebudayaan, merupakan perwujudan ekspresi, gagasan serta hasil budi, karya seseorang yang akan mempengaruhi perilaku individu.
e) Faktor lain, seperti : Persepsi, dan emosi.

d. Prinsip dasar manusia yang berhubungan dengan perilaku

Menurut Thoha (2007:36), ada 3 (tiga) prinsip dasar manusia yang berhubungan dengan perilaku, yaitu :

1. Manusia berbeda perilakunya karena kemampuannya tidak sama.

   Prinsip dasar kemampuan amat penting diketahui karena dengan terbatasnya kemampuan, maka seseorang akan bertingkah laku yang berbeda. Hal ini dilakukan karena keinginan manusia, dimna untuk mewujudkan keinginan tersebut muncullah berbagai perilaku. Perbedaan kemampuan ada yang dianggap disebabkan sejak lahir ada pula yang dianggap disebabkan oleh takdir. Kecerdasan merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap tingkah laku seseorang.

2. Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda.

   Perilaku muncul didorong oleh serangkaian kebutuhan. Dengan kebutuhan ini menyebabkan seseorang berbuat untuk mencapainya sebagai suatu objek atau hasil. Kebutuhan seseorang akan berbeda dengan kebutuhan orang lain. Kadangkala seseorang yang telah berhasil memenuhi kebutuhan yang satu, kebutuhannya akan berubah atau berkembang. Pemahaman kebutuhan yang berbeda dari seseorang ini akan bermanfaatuntuk memahami konsep perilaku seseorang.

3. Cara berpikir.

   Kebutuhan-kebutuhan manusia dapat dipenuhi lewat perilakunya masing-masing. Dalam banyak hal, seseorang dihadapkan dengan sejumlah kebutuhan potensial yang harus dipenuhi melalui perilaku yang dipilihnya.

e. Etika dan Perilaku Etik Staf

Menurut Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert (2006:58) pengertian "etika" merupakan keyakinan mengenai tindakan yang benar dan yang salah, atau tindakan yang baik dan yang buruk, yang mempengaruhi hal lainnya. Selanjutnya, Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert (2006:58) lebih jauh menjelaskan bahwa perilaku etik adalah perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan-tindakan yang benar dan baik. Perilaku etik ini dapat menentukan kualitas

individu (staf) yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diperoleh dari luar yang kemudian menjadi prinsip yang dijalani dalam bentuk perilaku.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku etik yaitu:

1. Budaya organisasi

   Budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi yang lain. Dengan demikian budaya organisasi adalah nilai yang dirasakan bersama oleh anggota organisasi yang di wujudkan dalam bentuk sikap perilaku pada organisasi.

2. Kondisi politik

   Kondisi politik merupakan rangkaian asas atau prinsip, keadaan, jalan, cara atau alat yang akan digunakan untuk mencapai tujuan.

3. Perekonomian global

   Perekonomian global merupakan kajian tentang pengurusan sumber daya materian individu, masyarakat, dan negara untuk meningkatkan kesejahteraan hidup manusia.

Menurut Alvin A. Arens (2006:108) terdapat beberapa prinsip etik, antara lain:

1. Tanggung Jawab

   Dalam mengemban tanggungjawabnya sebagai profesional, para anggota harus melaksanakan pertimbangan profesional dan moral yang sensitif dalam semua aktivitas mereka.

2. Kepentingan Publik

   Para anggota harus menerima kewajiban untuk bertindak sedemikian rupa agar dapat melayani kepentingan publik, serta menunjukkan komitmennya dan profesionalnya.

3. Integritas

   Untuk mempertahankan dan memperluas kepercayaan publik, para anggota harus melaksanakan seluruh tanggung jawab profesionalnya dengan tingkat integritas tinggi.

4. Objektivitas dan Independensi

   Anggota harus mempertahankan objektivitas dan bebas dari konflik kepentingan dalam melaksanakan tanggung jawab profesionalnya.

5. Keseksamaan

   Anggota harus mempertahankan standar teknis dan etik profesi, terus berusaha keras meningkatkan kompetensi dan mutu jasa yang diberikannya, serta melaksanakan tanggung jawab professional serta sesuai dengan kemampuan terbaiknya.

6. Ruang Lingkup dan Sifat Jasa

   Anggota yang berpraktik bagi publik harus memperhatikan prinsip-prinsip Kode Perilaku Profesional dalam menentukan ruang lingkup dan sifat jasa yang akan disediakan.

Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert (2006:58), Dalam melayani masyarakat, perilaku etis sangatlah penting. Hal ini disebabkan karena, interaksi antar individu di dalam masyarakat sangat dipengaruhi oleh nilai-

nilai etika. Pada dasarnya dapat dikatakan kesadaran semua pelayan publik untuk berperilaku secara etis dapat membangun suatu ikatan dan keharmonisan dengan masyarakat.

3. Konsep Informasi

a. Pengertian Informasi

Informasi merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan. Menurut Nasution (2001) dalam Darmawan (2012:6) menjelaskan bahwa informasi merupakan sesuatu yang lebih sementara (transitory) dari pada pengetahuan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pada Bab I Pasal 1 bahwa yang dimaksud dengan Informasi adalah :

> Keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun nonelektronik.

Dari pengertian tersebut, informasi merupakan suatu tanda yang bernilai dan bermakna yang dapat dilihat, dan didengar, dalam hal ini mengenai informasi yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan.

b. Ciri- ciri Informasi

Menurut Darmawan (2012:3), ciri-ciri informasi adalah sebagai berikut:

1. Akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian oleh dua orang atau lebih yang berbeda-beda dan apabila hasil pengujian tersebut hasilnya sama, maka dianggap data tersebut akurat.
2. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
3. Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tngkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
4. Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

c. Nilai Informasi

Sebagian besar, informasi tidak dapat persis dinilai dengan suatu nilai uang, tetapi dapat diartikan dalam nilai efektivitasnya. Menurut Sutabri (2005:31), nilai informasi didasarkan atas 10 (sepuluh) sifat, yaitu:

1. Mudah diperoleh, sifat ini menunjukkan mudahnya dan cepatnya informasi dapat diperoleh.

2. Luas dan lengkap, sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi
3. Ketelitian, sifat ini berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi.
4. Kecocokan, sifat ini menunjukkan betapa baik keluaran informasi dalam hubungannya dengan permintaan para pemakai informasi.
5. Ketepatan waktu, sifat ini berhubungan dengan waktu yang dilalui yang lebih pendek dari pada siklus untuk mendapatkan informasi.
6. Kejelasan, sifat ini menunjukkan tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas.
7. Keluwesan, sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih dari satu keputusan, tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambilan keputusan.
8. Dapat dibuktikan, sifat ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.
9. Tidak ada prasangka, sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.
10. Dapat diukur, sifat ini menunjukkan hakekat informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal.

d. Kualitas Informasi

Menurut Jhon Burch dan Gary Grudnitski (dalam Jogiyanto, 2003:10) kualitas dari suatu informasi *(quality of information)* tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat *(accurate)*, tepat pada waktunya *(timeless)*, dan relevan *(relevance)*.

1. Akurat, Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan *(noise)* yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
2. Tepat pada waktunya, Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usung tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka akan dapat berakibat fatal bagi organisasi.
3. Relevan, Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat bagi pemakainya dan relevan untuk berbagai pihak. Dimana relevansi informasi untuk setiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

4. Konsep Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Untuk dapat melihat dan merasakan baik atau tidaknya layanan yang diberikan kepada penerima layanan , maka hal tersebut sangat terkait terhadap penilaian atau perasaan si penerima layanan tersebut yang biasa disebut dengan kepuasan. Lukman dalam Pasolong (2007:144) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagaimana tingkat persamaan seseorang yang telah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Kotler (2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

> Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Berdasarkan Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004, yang di maksud dengan kepuasan adalah:

> Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu perasaan puas, senang, lega dan sebagainya.

Pada dasarnya tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di baeah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, sedangkan kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas (Supranto, 2001:234).

b. Harapan dan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari masyarakat itu sendiri. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan,

maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien (Hardiyansyah, 2011:36). Menurut Olson dan Dover dalam Tjiptono (2004:61) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Selanjutnya, dalam konteks kepuasan pelanggan, pada umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan semakin meningkat (Hardiyansyah 2011:43).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan maupun tempat pelayanan.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmnen PAN no. 25 tahun 2004). Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 (empat belas) hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih , rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. Pengaruh Perilaku Etik Staf dan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

1. Pengaruh Perilaku Etik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut definisi yang dikemukakan oleh Vigoda dan Gadot (dalam Dasman dan Syamsir, 2012) menjelaskan bahwa "kepuasan (*satisfaction*) adalah variabel yang menyangkut informasi yang detail mengenai pandangan masyarakat (*citizen*) dengan berbagai pelayanan publik pada level nasional dan masyarakat". Selain itu, Riviu Ryzin (2005) terhadap penyelidikan yang dikemukakan DeHoog, Lowery and Lyons, 1990, 1992 dan penelitian Ryzin sendiri, (2004) (dalam Dasman dan Syamsir, 2012), memberi kesimpulan bahwa kepuasan adalah sebagai hasil penilaian publik yang menyeluruh terhadap pelayanan publik, telah dijadikan variabel terikat yang utama (*key dependent variabel*) dalam penelitian tentang pelayanan pemerintah daerah.

Selain itu, Tjipto dan Chandra (dalam Dasman dan Syamsir, 2012), menjelaskan tentang Teori Kontras (*Contrast Theory*). Asumsi yang terdapat di dalam teori kontras itu sendiri adalah "bahwa masyarakat akan membandingkan kinerja nyata dengan ekspektasi sebelum pelayanan. Apabila kinerja nyata penyedia pelayanan lebih besar atau sama dengan harapan, maka

masyarakat akan puas. Sebaliknya, jika kinerja nyata penyedia pelayanan lebih rendah dibandingkan harapan, maka masyarakat tidak akan puas". Teori ini semata- mata memandang masyarakat sebagai penentu kepuasan itu sendiri. Sedangkan pihak penyedia pelayanan adalah objek yang dinilai secara bebas oleh pelanggan atau masyarakat dalam persepsinya sendiri.

Menurut penelitian yang dilakukan Thomson and Mori (dalam Dasman dan Syamsir, 2012) ada dua atribut sikap dan perilaku etik staf yang mendukung pelayanan yang optimal terhadap warga, yaitu (1) staf yang ramah dan sopan (*polite and friendly staff*) dan (2) simpatik (*how sympathetic staff were to your needs*). Kedua atribut ini telah dijadikan item penelitian oleh Thomson and Mori sebagai variabel bebas terhadap kepuasan warga, dengan hasil bahwa sikap serta perilaku etik staf dapat dijadikan **prediktor** bagi kepuasan warga, signifikansinya adalah positif dan kontribusinya 12%. Maksudnya adalah perilaku etik staf dapat dijadikan sebagai alat penentu atau variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selanjutnya, Parasuraman et al., (1988) (dalam Dasman dan Syamsir, 2012) juga menyatakan bahwa *respon-siveness*, *assurance*, and *empathy*, atau *respon-siveness and rapport*, dijadikan sebagai indikator dari kualitas pelayanan publik.

Perry *and* Thomson (2006) (dalam Dasman dan Syamsir, 2012) memperkuat posisi sikap serta perilaku etik staf dengan mengatakan bahwa komitmen penyedia (*provider*) pada orang yang dilayani (*significant commitment beyond oneself*) adalah salah satu dimensi kunci pelayanan publik. Selanjutnya, Vigoda-Gadot (2006) (dalam Dasman dan Syamsir, 2012)

menjadikan variabel bebas *sikap staf* ini dengan nama dan atribut yang lebih tegas, yaitu dengan variabel *etik* dengan atribut (1) jujur, tulus dan tidak memihak (*impartial and honest*) dan (2) hubungan yang hangat dan sama (*equal and fair*) dan (3) tidak menyimpang dari norma moral yang baik (*deviations from good moral norms are rare*).

Ketiga atribut ini banyak kesamaannya dengan yang dirumuskan oleh O'Kelly dan Dubnick (2005) (dalam Dasman dan Syamsir 2012) yaitu diperlukan sikap dan perilaku etik staf yang (1) memiliki hubungan yang menyesuaikan dan berfikir strategis (*adaptive and strategic bureaucrat*), (2) moralis dan berbudi luhur (*moralist and virtuous bureaucrat*) dan (3) birokrat yang adil (*just bureaucrat*).

Kontribusi variabel sikap dan perilaku etik staf yang ditemukan Thomson and Mori menggunakan atribut luar dari etik itu sendiri, yang berupa nilai-nilai keseharian yaitu ramah, sopan dan simpatik. Sedangkan variabel sikap staf yang ditemukan oleh Vigoda-Gadot lebih menekankan inti yang mendasar dari etik yang melandasi sikap dan perilaku staf atau birokrat itu sendiri.

2. Pengaruh Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Informasi merupakan suatu bentuk penyampaian komunikasi yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan, dalam penelitian ini yaitu petugas pemberi pelayanan bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat kepada masyarakat. Informasi ini berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan

oleh Dinas Kesehatan itu sendiri. Dalam hal ini menyangkut tentang alur layanan kesehatan yang akan diperoleh masyarakat serta informasi tentang bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan bidang kesehatan. Memberikan informasi atau memberitahukan sebelumya hal-hal yang berkaitan dengan upaya atau tindakan medik yang akan dilaksanakan tentu akan lebih menyenangkan pasien atau masyarakat yang bersangkutan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa informasi merupakan sebuah kekuatan pada saat sekarang ini. Mintzberg (1980) menyebutnya dengan istilah *information power*. Pada model Thomson dan Mori (2004) telah ditemukan hubungan informasi secara positif terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusinya sebesar 18%. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Wiranto dkk (2013), telah menemukan bahwa terdapat hubungan sedang atau dapat dikatakan bahwa variabel informasi berkontribusi sebesar 34,5% terhadap kepuasan. Victor (2012), mengungkapkan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat adalah variabel informasi, yang memberi kontribusi sebesar 58,417% yang artinya terjadi hubungan positif antara informasi dengan kepuasan masyarakat. Jika nilai informasi naik maka nilai kepuasan masyarakat juga naik dan sebaliknya.

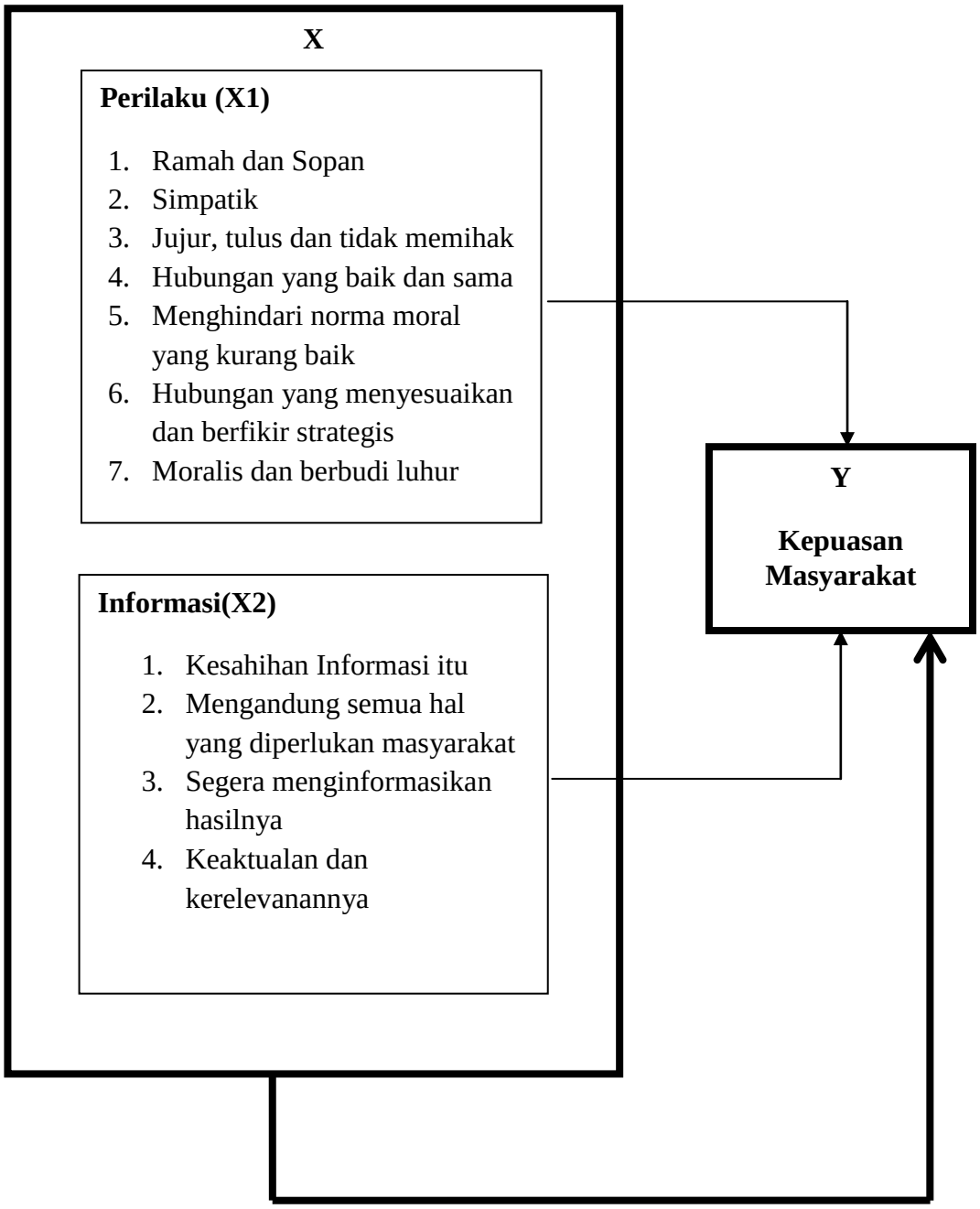
C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang dimaksud adalah sebagai konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan, dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan

anatar variabel-variabel yang akan diteliti berpijak dari teori yang telah dikemukakan. Perilaku etik yang dimaksud adalah suatu cara untuk merespon secara baik, tidak baik, menerima atau tidak menerima terhadap suatu objek atau situasi yang dilakukan oleh staf dalam tugasnya sebagai pelayan publik. Sedangkan pemberian informasi adalah suatu kemampuan seseorang dalam memberikan informasi kepada penerima pelayanan yang meliputi kesahihan informasi, mengandung semua hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, segera menginformasikan hasilnya serta keaktualan dan kerelevanan dari informasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini akan mencoba melihat pengaruh perilaku etik dan informasi terhadap kepuasan masyarakat, dalam hal ini Pelayanan Publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat. Kepuasan sendiri diartikan sebagai perbandingan antara kinerja pelayanan publik dan harapan masyarakat akan pelayanan tersebut. semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin tinggi.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tidak ada satu orang pun masyarakat di Kabupaten Pasaman Barat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan bidang kesehatan.
2. Keadaan Perilaku Etik Staf dalam pelayanan publik bidang kesehatan dinilai tidak etis dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat dengan kontribusi sebesar 9,7%. Dengan signifikansi 0.00 (kecil dari 0.05) dapat diartikan bahwa kontribusi tersebut dapat dipercaya lebih dari 95%.
3. Keadaan Informasi dalam pelayanan publik bidang kesehatan, dominan kurang baik dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat dengan kontribusi sebesar 11,6%. Dengan signifikansi 0.00 (kurang dari 0.05) dapat diartikan bahwa kontribusi tersebut dapat dipercaya lebih dari 95%.
4. Perilaku Etik Staf dan Informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat dengan kontribusi sebesar 12,4%.

Dengan signifikansi 0.00 (kurang dari 0.05) dapat diartikan bahwa kontribusi tersebut dapat dipercaya lebih dari 95%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Perilaku Etik Staf yang sudah ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan perlu ditingkatkan oleh seluruh petugas pemberi pelayanan bidang kesehatan, karena perilaku etik staf merupakan variabel yang dapat menentukan kepuasan masyarakat.
2. Informasi yang diberikan kepada masyarakat oleh petugas pemberi pelayanan bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat, perlu ditingkatkan lagi, agar masyarakat mendapatkan informasi-informasi terbaru bidang kesehatan yang memang diperlukan oleh masyarakat. Karena informasi merupakan variabel yang dapat menentukan kepuasan masyarakat.
3. Dengan diketahui bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara perilaku etik staf dan informasi dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang kesehatan Kabupaten Pasaman Barat, hendaknya semua petugas pemberi pelayanan yang melayani masyarakat, perlu meningkatkan perilaku etik staf dan menyediakan serta menyampaikan informasi kepada masyarakat agar tercapainya kepuasan masyarakat yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Alvin A. Arens dkk. (2006). *Auditing dan Jasa Assurance*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Jakarta: Raja Grafindo Persada

Darmawan, Deni. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Teori Dan* Aplikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Dwi, Priyatno. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: PT Buku Kita.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan* Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Publik Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Jogiyanto. 2003. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, Philip. 2007. *Marketing Management.* Edisi Milenium 2. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Manajemen Pemasaran. Jakarta : Prenhailindo.

Kuncoro, 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : PT Gramedia.

Notoadmodjo S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Panduan Penulisan Tugas Akhir/Skripsi. 2010. Universitas Negeri Padang. Kemendiknas UNP.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: PT Buku Kita.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ricky Griffin dan Ronald J. Ebert. (2006). *Bisnis, Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung : Alfabeta.

Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta : Egc.

Supranto, Johannes.2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk* Menaikkan *Pangsa Pasar*. Jakarta: PT rineka cipaka.

Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: Andi Offset.

Thoha, Miftah.2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Tjiptono, fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Winardi, J. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta:Prenada Media.

Sumber Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H dan Undang-Undang Nomor 23/1992 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penilaian Instansi Pemerintah.

Sumber Disertasi

Dasman Lanin. 2008. “Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Publik: ekspost facto pelayanan pemerintah daerah kota padang panjang”. *Disertasi*. Universitas Utara Malaysia.

Sumber Jurnal

Dasman Lanin dan Syamsir(2012b). “Nilai-nilai Etik dalam Pelayanan Publik: Praktik Pelayanan di Padang Panjang”. dalam Jurnal Humanus Vol 2 Desember 2012.

Muh.Wiranto, dkk (2013). “Analisis Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto”.

Victor Satria Winahyu, ST (2012). “Analisis Situs Pemerintah Daerah Kaitannya dengan Pelayanan Publik”. Universitas Gunadarma.