

**PENGARUH SIKAP DAN PROFESIONALISME STAF
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN KOTA
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada tim penguji skripsi program studi ilmu administrasi negara
sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana administrasi
publik*



Oleh :

WIDIA NINGSIH

TM/NIM:2010/16083

PROGRAM STUDI

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2014

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul :Pengaruh Sikap dan Profesionalisme Staf Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kota Padang

Nama : Widia Ningsih

TM/NIM : 2010/16083

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

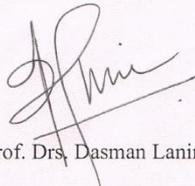
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 21 April 2014

Disetujui Oleh

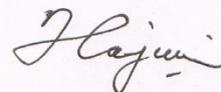
Pembimbing I



Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D

NIP.19570416 198602 1 0001

Pembimbing II



Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si

NIP: 19630617 198903 1 003

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

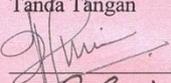
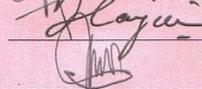
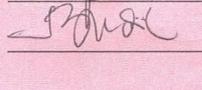
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada Hari Senin, 21 April 2014 pukul 08.00 WIB s/d 10.00 WIB
**Pengaruh Sikap dan Profesionalisme Staf Terhadap Kepuasan Masyarakat
Pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kota Padang**

Nama : Widia Ningsih
TM/NIM : 2010/16083
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

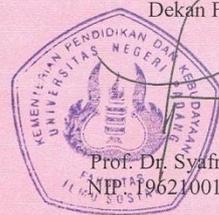
Padang, 21 April 2014

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	
Sekretaris	: Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP, M.Si	

Mengesahkan

Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafril Anwar M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widia Ningsih

TM/NIM : 2010/16083

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Sikap dan Profesionalisme Staf Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kota Padang”** adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

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

Padang, 21 April 2014

Saya yang menyatakan,



Widia Ningsih
16083/2010

ABSTRAK

WIDIA NINGSIH : 16083/2010 Pengaruh Sikap dan Profesionalisme Staf Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Kota Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai tuntutan peningkatan terhadap pelayanan bidang kesehatan di Kota Padang sebagai dampak dari semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan di Kota Padang masih ditemukan rasa ketidakpuasan masyarakat, diantaranya keluhan masyarakat mengenai sikap dan profesionalisme staf pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang, pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang, dan pengaruh sikap dan profesionalisme secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Kepala Keluarga di Kota Padang yang berjumlah 201.274 KK. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel 1105 KK. Jenis data terdiri dari data primer melalui penyebaran angket dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, data, dan informasi dari dinas terkait. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS (*Statistic Product Service Solution*) versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan sikap dan profesionalisme staf secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 21,1%. Sedangkan jika dilihat dari pengaruh variable bebas terhadap variable terikat secara sendiri-sendiri, sikap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 19%. Sementara profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 14,4%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap dan profesionalisme pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

KATA PENGANTAR



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 Sikap dan Profesionalisme Staf Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Kota Padang”**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalam untuk Ibunda tercinta (Mama Deswita), Ayahanda tercinta (Papa Delyuzar), dan adinda tercinta (Yenni Anggraini) yang selalu menjadi penyemangat dalam lelah dan menjadi motivator utama dalam penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Prof. Drs. 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 ilmu pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Bapak Drs.Syamsir, M.Si, Ph.D, Bapak Aidil Mubarak S.IP M.Si, dan Bapak Zikri Alhadi S.IP MA 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. H. Dasril, M.Ag 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 keputakaan dan staf administrasi jurusan Ilmu Sosial Politik dan staf administasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Ibu drg. Frisdawati, A. Boer MM selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Padang yang telah memberikan izin penelitian.
8. Bapak/Ibu masyarakat Kota Padang yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Seluruh keluarga besar dan sahabat-sahabat penulis yang penulis cintai.

10. Rekan-rekan seperjuangan Administrasi Negara 2010. Terimakasih untuk semua kebersamaan, kebaikan, senyum, canda, dan semangat yang telah diberikan

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

Padang, 21 April 2014

Widia Ningsih

NIM. 16083/2010

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi, Batasan, dan Perumusan Masalah.....	4
C. Hipotesis.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
1. Konsep Pelayanan Publik.....	8
a. Unsur Pelayanan Publik.....	9
b. Asas-asas Pelayanan Publik.....	10
c. Prinsip Pelayanan Publik.....	11
d. Standar Pelayanan Publik.....	11
e. Jenis Pelayanan.....	12
f. Kriteria Pelayan Publik.....	12
2. Sikap.....	13
a. Defenisi Sikap.....	13
b. Faktor Pembentuk Sikap.....	15
c. Komponen Sikap.....	17
d. Tipe-tipe Sikap.....	17
e. Sikap Pelayan Publik.....	18
3. Profesionalisme.....	20
a. Konsep Profesionalisme.....	22
b. Unsur Profesionalisme.....	22
c. Karakteristik Profesionalisme.....	22
4. Kepuasan.....	22
a. Pengertian Kepuasan.....	22
b. Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	24

c.	Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
d.	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
e.	Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	25
f.	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	25
5.	Pelayanan Kesehatan.....	28
a.	Defenisi Pelayanan Kesehatan.....	28
b.	Jenis Pelayanan Kesehatan.....	28
c.	Bentuk Pelayanan Kesehatan.....	29
B.	Pengaruh Sikap dan Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	29
1.	Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	30
2.	Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	32
C.	Kerangka Konseptual.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	34
A.	Jenis Penelitian.....	34
B.	Variabel dan Indikator Penelitian.....	34
1.	Variable Bebas.....	34
2.	Variable Terikat.....	34
C.	Defenisi Operasional.....	35
D.	Lokasi Penelitian.....	36
E.	Populasi dan Sampel.....	36
1.	Populasi.....	36
2.	Sampel.....	37
F.	Jenis dan Sumber Data.....	38
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
H.	Instrumen Penelitian.....	40
I.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	41
1.	Uji Validitas.....	41
2.	Uji Reliabilitas.....	42
J.	Teknik Analisis Data.....	43
1.	Analisis Deskriptif.....	43
2.	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.	Analisis Regresi Berganda.....	45
BAB IV	TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A.	Deskripsi Keadaan Kota Padang	49
1.	Keadaan Geografis Kota Padang.....	49
2.	Keadaan Demografis Kota Padang.....	50
3.	Keadaan Dinas Kesehatan Kota Padang.....	51
4.	Program dan Indikator Kesehatan.....	54
5.	Sarana dan Prasarana Kesehatan.....	55

6. Tenaga Kesehatan.....	56
B. Temuan Khusus.....	58
1. Karakteristik Responden Penelitian.....	58
2. Keadaan Kepuasan Sikap dan Profesionalisme Bidang Kesehatan Kota Padang.....	63
3. Uji Asumsi Klasik.....	65
4. Pengaruh Sikap Staf Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	69
5. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	71
6. Pengaruh Sikap Staf dan Profesionalisme Secara Bersamaan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	74
C. Pembahasan.....	78
1. Pengaruh Sikap Staf terhadap Kepuasan Masyarakat.....	80
2. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kepuasan Masyarakat.....	81
3. Pengaruh Sikap Staf dan Profesionalisme Secara Bersamaan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penyebaran Sampel dari Populasi Kepala Keluarga di Kota Padang.....	38
Tabel 3.2	Jenis, Teknik dan Pengumpulan Sumber Data.....	39
Tabel 3.3	Klasifikasi Skala <i>Likert</i>	40
Tabel 3.4	Kisi-kisi Pertanyaan Kuisisioner.....	41
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Sikap Staf.....	42
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Profesionalisme.....	42
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat.....	42
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	60
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	61
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Suku.....	61
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Gaji.....	62
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ekonomi.....	62
Tabel 4.9	Deskriptif Keadaan Kepuasan.....	63
Tabel 4.10	Deskriptif Keadaan Sikap Staf.....	64
Tabel 4.11	Deskriptif Keadaan Profesionalisme.....	64
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Determinasi (R) Sikap Staf.....	69
Tabel 4.14	Hasil Uji F Sikap Staf.....	70
Tabel 4.15	Koefisien Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	71

Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi (R) Profesionalisme.....	72
Tabel 4.17	Hasil Uji F Profesionalitas.....	72
Tabel 4.18	Koefisien Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	74
Tabel 4.19	Koefisien Pengaruh Sikap Staf dan Profesionalisme Secara Bersamaan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	75
Tabel 4.20	Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.21	Hasil Koefisien Determinasi (R) Sikap Staf dan Profesionalisme.....	77
Tabel 4.22	Ringkasan.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Padang.....	57
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas.....	65
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
Gambar 4.4	Hasil Uji Linearitas.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Padang
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen
Lampiran 4	Angket Penelitian
Lampiran 5	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran 6	Hasil Uji Data Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi membuat kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang baik juga semakin meningkat. Untuk menghasilkan pelayanan publik yang baik pemerintah dituntut untuk terus melakukan berbagai upaya perbaikan agar mampu menghasilkan pelayanan publik yang cepat, tepat, manusiawi, murah, tidak diskriminatif, dan transparan. Secara umum pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai sebuah kegiatan melayani kebutuhan manusia baik secara individu maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhannya dengan tujuan untuk memuaskan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Kurniawan (dalam Sinambela) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik didukung oleh sumber daya manusia sebagai unsur atau bagian paling penting untuk dapat bekerja melayani masyarakat sesuai dengan aturan sebab, sebuah pelayanan menjadi baik atau buruk sangat tergantung pada sumber daya manusia tersebut dalam hal sikap dan profesionalisme dalam pelayanan. Sumber daya manusia merupakan fenomena

sosial yang diperhitungkan. Fathoni (2006:10) menyebutkan bahwa sumber daya manusia merupakan modal kekayaan terpenting dalam setiap kegiatan manusia. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2000:10) yang menyebutkan bahwa manusia sebagai salah satu dimensi penting sebab, manusia menjadi perencana, dan pengatur dalam sebuah organisasi.

Kepuasan masyarakat sebagai tujuan dari penyelenggaraan organisasi pelayanan publik berhubungan erat dengan sikap staf dan profesionalisme dari sumber daya manusia yang memberikan pelayanan. Secara sederhana sikap dapat didefinisikan sebagai perilaku sehari-hari individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya, sedangkan profesionalisme adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan sesuatu dengan baik dan sesuai aturan (Wikipedia). Jadi dapat kita simpulkan jika seseorang yang bertugas melayani publik memiliki sikap ramah dan kinerja yang profesional maka masyarakat akan cenderung puas dengan pelayanan yang mereka terima. sebaliknya, jika sikap staf kurang ramah dan tidak profesional maka masyarakat akan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan di bidang kesehatan Kota Padang berada di bawah Dinas Kesehatan Kota Padang yang secara umum bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kota Padang adalah Ibukota Provinsi Sumatera Barat yang secara geografis berada di Pantai Barat Pulau Sumatera dengan luas wilayah 694 Km². Jumlah penduduk Kota Padang adalah sebanyak 854.336 jiwa yang terdiri dari 432.680 jiwa

perempuan, 421.656 jiwa laki-laki dan 201.274 kepala keluarga (Padang Dalam Angka 2013).

Berdasarkan profil Dinas Kesehatan Kota Padang 2013 jumlah pegawai yang bekerja di lingkungan Dinas Kesehatan Kota berjumlah 1.173 pegawai yang terdiri dari 951 orang PNS, 95 orang PTT, 16 orang NPD, 26 orang pegawai harian musiman, 65 orang tenaga felontir dan sebanyak 20 orang mengikuti pendidikan (tugas belajar). Pegawai tersebut terdiri atas 58 orang dokter umum, 54 orang dokter gigi, 323 orang bidan, 234 orang perawat, 23 orang tenaga kesehatan masyarakat, 38 orang tenaga gizi, 3 orang apoteker, 55 orang tenaga farmasi, 41 orang analis labor, 36 orang tenaga kesehatan lingkungan, 20 orang pekarya kesehatan, 69 tenaga rekam medik, dan 65 orang tenaga felontir. Sarana kesehatan yang ada di kota Padang terdiri atas 12 buah Rumah Sakit Umum, 2 buah Rumah Sakit Jiwa, 9 Rumah Sakit Bersalin, 5 buah Rumah Sakit Umum, 34 buah Balai Pengobatan, 112 buah Apotek, 26 buah Toko Obat, 15 buah Laboratorium Kesehatan, 14 buah Optik, 864 buah Posyandu, 28 Rumah Bersalin, dan Puskesmas yang terdiri dari Puskesmas Pembantu, Poskeskel, dan Puskesmas Keliling yang tersebar di seluruh kecamatan dan kelurahan di Kota Padang.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu dari sekian banyak pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Masyarakat menilai bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ini belum memuaskan sebab, sikap staf yang melayani acap kali kurang ramah, terkesan arogan, dan belum profesional dalam menjalankan tugasnya. Penilaian masyarakat

ini diperkuat oleh berita-berita yang dimuat di surat kabar yang menuliskan tentang masih belum baiknya pelayanan kesehatan di Kota Padang. Dikutip dari Harian Padang Ekspres, 17 Februari 2012 tentang seorang wanita bernama Santi Asrini (34 tahun) warga Kota Solok yang merupakan pasien RSUP M.Djamil Padang mengatakan “kami merasa dianak tirikan, mulut cerewet perawat ataupun petugas sudah biasa bagi kami”. Pernyataan ini kemudian diperkuat oleh Dodi Saputra (25 tahun) yang merupakan keluarga pasien juga mengeluhkan sikap petugas yang sering mengabaikan permintaan pasien. “Untuk mengganti infus saja kadang harus tiga kali memanggil petugas”, ucap Dodi. Selain itu dalam Harian Haluan tanggal 1 Desember 2013 menurut pemaparan Tim Ombusman RI di RSUD Dr. Rasyidin Kota Padang, Tim Ombusman menemukan pegawai bermain domino di warung saat jam pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sikap Staf dan Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Kota Padang”**.

B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

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

1. Adanya keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik bidang kesehatan yang mereka terima.
2. Sikap staf yang kurang ramah

3. Sikap staf yang cenderung arogan
4. Sikap staf yang mengabaikan permintaan masyarakat
5. Petugas pelayanan yang belum profesional
6. Petugas pelayanan yang tidak melaksanakan tugas pada jam pelayanan.

2. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk memberikan arahan terhadap masalah yang akan diteliti sehingga maksud dan tujuannya tercapai. Maka dari itu penelitian ini hanya membahas mengenai “Pengaruh Sikap Staf dan Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Kota Padang”.

3. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh sikap staf pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh profesionalisme terhadap pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh sikap staf dan profesionalisme secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang?

C. Hipotesis

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis mengemukakan hipotesis antara lain sebagai berikut:

Hipotesis Alternatif :

1. Ha : Sikap staf berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kepuasan pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang.
2. Ha : Profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kepuasan pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang
3. Ha: Sikap staf dan profesionalisme berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang.

Hipotesis Nol :

1. H0 : Sikap staf tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang.
2. H0 : Profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang.
3. H0 : Sikap staf dan profesionalisme secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sikap staf terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh sikap staf dan profesionalisme secara bersamaan terhadap kepuasan pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran umum tentang teori sikap dan profesionalisme sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap teori-teori yang terkait dengan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian semua pihak terkait agar mampu membenahi manajemen pelayanan yang sudah ada baik dengan cara memberikan arahan atau mengadakan pelatihan kepada para pemberi layanan publik agar mampu memperbaiki kinerja, memberikan pelayanan terbaik, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan tersebut dilakukan sebagai usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Konsep pelayanan dapat dengan mudah kita temui dalam berbagai literatur. Keragaman istilah dalam konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kontribusi dalam mengembangkan konsep pelayanan itu sendiri. Berbagai konsep pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli. Moenir dalam Harbani Pasolong (2007:128) menyebutkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Defenisi lebih rinci dijelaskan Groonroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:2) “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Secara normatif, tugas penyelenggaraan pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam Thoha (2005:4) dijelaskan bahwa pelayanan lebih menekankan pada kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan dalam urusan. Dalam Harbani Pasolong (2007:128) disebutkan bahwa pada

dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang atau sekelompok orang dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sinambela (2006:5) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat produk secara fisik. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan banyak pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang hakikatnya adalah melayani, memberikan layanan, membantu, menolong, menyiapkan, serta menyesuaikan kebutuhan seseorang dan sekelompok orang dan atau organisasi untuk memenuhi maksud dan tujuannya dengan berbagai prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

a. Unsur Pelayanan Publik

Dalam Kepemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan bahwa unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam pelayanan publik antara lain adalah sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas

3. Mutu proses dan hasil layanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Asas-asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, asas-asas dalam pelayanan publik, antara lain adalah:

1. **Kepentingan Umum**
Pemberian layanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. **Kepastian Hukum**
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. **Kesamaan Hak**
Pemberian layanan tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus terlaksana, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. **Keprofesionalan**
Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. **Partisipatif**
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. **Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif**
Setiap warga berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. **Keterbukaan**
Setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. **Akuntabilitas**
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. **Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan**
Pemberian kemudahan bagi kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. **Ketepatan Waktu**
Penyelesaian tiap jenis layanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yang mencakupi:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Unit kerja atau pejabat berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan tepat, benar, dan sah.
5. Keamanan produk pelayanan publik memberikan rasa aman atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lain yang memadai, termasuk penyediaan pelayanan teknologi dan telekomunikasi informatika.
7. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
8. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santu, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah.

d. Standar Pelayanan Publik

Ada beberapa hal yang telah ditetapkan sebagai standar pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

3. Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan
Petugas pemberi layanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

e. Jenis Pelayanan

Menurut Ratminto (2005:20-21) ada tiga kelompok jenis pelayanan yang diberikan, antara lain:

1. Pelayanan Administratif
Pelayanan administratif adalah segala bentuk pelayanan yang berkaitan dengan pemberian layanan atas dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.
2. Pelayanan Barang
Pelayanan barang adalah segala bentuk pelayanan yang berkaitan dengan berbagai jenis barang yang dibutuhkan masyarakat.
3. Pelayanan Jasa
Pelayanan jasa adalah segala bentuk pelayanan yang berkaitan dengan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

f. Kriteria Pelayan Publik

Menurut Nassel (2004:32) agar suatu pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu:

1. Tingkah Laku yang Sopan

Masyarakat yang menerima layanan akan merasa puas jika petugas pemberi layanan bersikap sopan dan sesuai dengan standar pelayanan kepada mereka.

2. Cara Penyampaian

Cara petugas menyampaikan informasi kepada masyarakat juga menjadi salah satu indikator kepuasan. Petugas diharapkan dapat menyampaikan sesuatu informasi terkait pelayanan dengan baik dan benar.

3. Waktu Penyampaian

Waktu penyampaian adalah penyampaian berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat dari petugas pemberi layanan pada saat itu juga ketika dibutuhkan dengan tidak bertele-tele dan mengulur-ukur waktu.

4. Keramahtamahan

Keramahtamahan pemberi layanan diperlukan oleh masyarakat ketika mereka bertanya tentang apa yang belum diketahui atau belum dipahami dengan benar oleh masyarakat.

2. Sikap

a. Defenisi Sikap

Sikap adalah suatu aktivitas akal dan pikiran yang ditujukan kepada objek tertentu yang sedang dihadapi. Sikap dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dianut seseorang. Orang yang menjunjung nilai moral yang tinggi akan membuat orang tersebut memiliki sikap moral yang positif. Sikap bersifat dinamis dan terbuka terhadap kemungkinan perubahan dikarenakan interaksi individu dengan lingkungannya. Menurut Syah (2003:149) sikap adalah suatu gejala internal yang berdimensi afektif berupa kecenderungan untuk mereaksi atau merespon (*response tendency*) dengan cara yang relatif tetap terhadap objek barang, dan sebagainya baik secara positif atau negatif. Wibiwo (2013:49) menyebutkan sikap

dan perilaku pada umumnya dalam keadaan harmonis, walaupun tidak selalu demikian. Sikap seringkali sulit dikenal dan diketahui karena masih bersembunyi di dalam diri manusia. Sikap seseorang baru bisa tampak dan dikenal ke permukaan dalam bentuk perilakunya.

Sikap atau *attitude* oleh Kreiter dan Kinicki dalam Wibowo (2013:49) disebutkan sebagai “kecenderungan yang dipelajari untuk merespon dengan cara menyenangkan atau tidak menyenangkan secara konsisten dan berkenaan dengan objek tertentu”. Schermerhorn, Hunt, Osborn, dan Uhl-Bein dalam Wibowo (2013:50) menyebutkan bahwa “sikap adalah suatu kecenderungan merespon secara positif atau negatif pada seseorang atau sesuatu di lingkungannya”. Sikap akan tampak apabila kita menyatakan suka atau tidak suka pada seseorang.

Dalam Robbins (2006:93) sikap didefinisikan sebagai pernyataan evaluatif baik yang diinginkan maupun yang tidak diinginkan mengenai objek, orang, atau peristiwa. Sikap berbeda dengan nilai, namun keduanya saling berhubungan. Sikap adalah relatif, sangat tergantung pada situasi dan objeknya. Sikap dapat dibentuk oleh pengaruh lingkungan tertentu. Pengaruh lingkungan yang dapat membentuk sikap adalah lingkungan keluarga, pendidikan, masyarakat, organisasi dan atau lingkungan kerja.

Dalam Moenir (2010:142) terdapat tiga pendapat yang memberikan batasan tentang sikap yang dapat dijadikan acuan. Pendapat tersebut antara lain dikemukakan oleh:

1. Dr. Sarlito Wirawan Sarwono

“sikap adalah kesiapan pada seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu”.

2. Terrence R. Mithcell

“an attitude is an evaluative statement; it is how one feels about something”.

3. Raymond B. Cattel dan Andrew R. Baggeley

“...a readiness to respond with defined course of action, in relation to an object in a given stimulus situation”.

Tiga pandangan tersebut kelihatannya berbeda, namun sesungguhnya satu pengertian, yaitu sikap adalah suatu pandangan atau ketetapan hati seseorang terhadap suatu objek yang diikuti dengan perbuatan setelah ada ransangan untuk berbuat.

b. Faktor Pembentuk Sikap

Menurut Azwar (2000) faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pembentukan sikap antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman Pribadi

Untuk jadi dasar pembentukan sikap, pengalaman pribadi haruslah meninggalkan kesan yang kuat dan mendalam. Untuk itu sikap akan lebih mudah dibentuk apabila pengalaman pribadi tersebut melibatkan faktor emosional. Dalam situasi yang melibatkan emosi, penghayatan akan pengalaman akan lebih mendalam dan berbekas.

2. Pengaruh Orang Lain Yang Dianggap Penting

Pada umumnya individu cenderung akan memilih sikap yang konformis atau searah dengan sikap yang dianggapnya penting. Kecenderungan ini antara lain dimotivasi oleh keinginan untuk berafiliasi dan keinginan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggapnya penting.

3. Pengaruh Kebudayaan

Tanpa kita sadari kebudayaan telah menanamkan garis pengaruh sikap kita terhadap berbagai masalah. Kebudayaan telah mendarah daging dalam setiap kegiatan masyarakat. Hanya orang yang telah berpendidikan kuat yang dapat memudarkan dominasi kebudayaan dalam pembentukan sikap.

4. Media Massa

Sarana komunikasi dalam berbagai bentuk media massa seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, dll mempunyai pengaruh besar dalam pembentukan opini dan kepercayaan masyarakat. Media massa membawa pesan-pesan yang berisi sugesti yang dapat mengarahkan opini seseorang. Adanya informasi baru mengenai suatu hal yang memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut. Pesan sugesti yang dibawa oleh informasi tersebut apabila cukup kuat, akan memberikan landasan aktif dalam menilai suatu hal sehingga terbentuklah sikap tertentu.

5. Lembaga Pendidikan dan Lembaga Agama

Lembaga pendidikan serta lembaga agama melalui suatu sistem mempunyai pengaruh dalam pembentukan sikap dikarenakan keduanya meletakkan pengertian dasar dan konsep moral dalam diri individu. Pemahaman akan baik

dan buruk, garis pemisah antara sesuatu yang boleh dan tidak boleh diperoleh dari pendidikan dan pusat keagamaan serta ajaran-ajarannya.

6. Pengaruh Faktor Emosional

Tidak semua sikap ditentukan oleh situasi lingkungan dan pengalaman pribadi seseorang. Kadang-kadang suatu bentuk sikap merupakan pernyataan yang didasari emosi yang berfungsi sebagai penyalur frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego. Sikap demikian dapat merupakan sikap sementara dan berlalu begitu frustrasi telah hilang. Tapi dapat pula merupakan sikap yang lebih persisten dan bertahan lama.

c. Komponen Sikap

Menurut Robbin dalam Wibowo (2013:50-51) terdapat perbedaan antara sikap dan nilai diperjelas dengan mempertimbangkan adanya tiga komponen sikap yaitu *affective*, *cognitife*, dan *behavioral component*.

1. Komponen Afektif (*Affective Component*)
Komponen afektif dari sikap merupakan perasaan atau emosi yang dimiliki seseorang tentang objek atau situasi tertentu.
2. Komponen Kognitif (*Kognitif Component*)
Komponen kognitif merupakan keyakinan atau gagasan yang dimiliki oleh seseorang tentang suatu objek atau situasi.
3. Komponen Tingkah Laku (*Behavioral Component*)
Komponen perilaku menunjukkan bagaimana seseorang bermaksud atau mengharapkan bertindak terhadap sesuatu atau seseorang.

d. Tipe-Tipe Sikap

Menurut Robbins (2006:94) ada tiga tipe sikap yang sering menjadi fokus dalam penelitian perilaku organisasi, yaitu:

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Istilah kepuasan kerja merujuk pada sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap hasil kerja itu dan begitu sebaliknya. Ketika seseorang berbicara mengenai sikap karyawan, mereka lebih sering merujuk pada kepuasan kerja.

2. Keterlibatan Kerja

Istilah keterlibatan kerja (*job involvement*) mengukur derajat sejauh mana seseorang secara psikologis mengaitkan dirinya ke pekerjaan dan menganggap tingkat kinerjanya sebagai hal penting bagi harga diri. Karyawan dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi akan dengan kuat mengaitkan dirinya ke jenis pekerjaan yang dilakukan dan benar-benar peduli pada pekerjaan itu.

3. Komitmen Pada Organisasi

Komitmen pada organisasi (*organisation commitment*) didefinisikan sebagai keadaan dimana karyawan mengaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya serta berharap mempertahankan keanggotannya dalam organisasi itu.

e. Sikap Pelayan Publik

Menurut Mahmoeidin (1995:69-71) dalam berperilaku hendaknya pelayanan publik mempunyai sikap sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab

Petugas yang melayani harus bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan menyelesaikannya sampai tuntas dengan baik tanpa menimbulkan masalah.

2. Sabar

Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sabar dan tidak boleh terlalu cepat emosi dalam melayani masyarakat.

3. Tenang

Petugas jangan mudah panik bila banyak masyarakat yang dan minta dilayani dengan baik dan cepat. Berusahalah tetap tenang, sebab dengan kepanikan tidaklah menyelesaikan masalah tapi hanya menambah kalutnya situasi.

4. Rajin

Kerajinan petugas dalam melayani ini sangat diharapkan seperti membaca ulang peraturan dan meneliti kembali buku catatan yang berhubungan dengan tugas pelayanan.

5. Toleran

Petugas yang melayani harus bersikap toleran dan memiliki sikap tenggang rasa serta bisa menghargai pendapat orang lain.

6. Ikut Memiliki

Petugas pelayanan harus mempunyai sikap rasa memiliki terhadap kantor yang menjadi tempat kerjanya.

7. Bersungguh-Sungguh

Petugas pelayanan harus bersungguh-sungguh dalam pekerjaannya. Bekerja penuh perhatian dan ketelitian serta penuh dedikasi walau tanpa diawasi atasannya.

8. Ramah dan Simpatik

Sikap ini menunjukkan nilai lebih dari petugas itu sendiri. Sikap ini dapat terwujud dalam kesigapan masyarakat dalam membantu masyarakat jika mendapat kesulitan.

9. Pengabdian

Bentuk dari pengabdian yang ditujukan petugas antara lain adalah menjaga nama baik tempat bekerja, memelihara peralatan kantor, serta mematuhi jam kerja dengan baik.

10. Sopan

Petugas pelayanan harus bersikap sopan terhadap masyarakat yang dilayaninya agar memberikan citra yang baik terhadap kantor tempatnya bekerja.

3. Profesionalisme

a. Konsep Profesionalisme

Konsep tentang profesionalisme saat ini sudah semakin menggejala seiring dengan semakin besarnya tuntutan terhadap kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Ditangan orang yang profesional, hal-hal biasa dapat berubah menjadi luar biasa karena ia terdidik melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan khusus (*special knowledge*) yang diperoleh melalui pendidikan formal dan pengalaman. Profesionalisme dapat diartikan sebagai kemampuan

atau kepakaran seseorang tentang sesuatu baik secara teorikal maupun praktikal. Menurut Rahminto (2006:125) profesionalisme atau kompetensi atau kemampuan pegawai harus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan terbaik yang dalam hal ini adalah adil, tidak diskriminatif, tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani berdasarkan agama, suku, ras, golongan, maupun status ekonominya.

Menurut Suit dan Almasdi (1996:103) profesionalisme adalah :

“suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkat masing-masing, hasil pekerjaan yang dilaksanakan itu bila ditinjau dari segala hal telah sesuai dengan porsi, objektif, serta bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun dengan waktu penyelesaian yang relatif singkat. Demikian sempurnanya hasil pekerjaan itu, disamping pelayanan dan perilaku yang diberikannya menyebabkan pihak lain sulit mencari celah kesalahannya”.

Lebih jauh Suit dan Almasdi (1996:105) menyatakan bahwa seseorang yang profesional tidak dapat dinilai dari satu segi saja, tapi harus dari berbagai segi, yaitu disamping keahlian dan keterampilannya juga perlu diperhatikan semangat kerja, persepsi kerja, dan mentalitasnya.

Mencermati pendapat diatas, terkandung makna bahwa seseorang yang profesional adalah mereka yang benar-benar memiliki keahlian, keterampilan, dan sikap mental yang terkendali dan terpuji, serta dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan dan pekerjaannya berada dalam kondisi terbaik di penilaian semua pihak.

b. Unsur Profesionalisme

Menurut Pamudji (1994:206) pada dasarnya profesionalisme mengandung tiga unsur yang saling berkaitan satu sama lainnya, yaitu:

1. Kapasitas atau stok keahlian yang bersumber pada ilmu pengetahuan dan teknologi.
2. Moral etika dan perilaku serta tindak-tanduk baik secara individu maupun kelompok.
3. Pelayanan terhadap orang, masyarakat atau lingkungannya.

c. Karakteristik Profesionalisme

Selanjutnya Schein dalam Handoko (1997:14) menguraikan beberapa karakteristik profesionalisme antara lain sebagai berikut:

- a. Para profesionalisme membuat keputusan atas dasar-dasar prinsip umum.
- b. Para profesionalisme mendapatkan status mereka karna mencapai standar kerja tertentu, bukan karena pavorisitisme atau karena suku bangsa atau agama dan kriteria sosial lainnya.
- c. Para profesionalisme harus ditentukan oleh suatu kode etik yang kuat dengan disiplin untuk mereka yang menjadi kliennya.

4. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan. Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi semakin besar dan menjadi perhatian banyak pihak. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Begitu juga dalam pelayanan publik, semakin

tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *fecere* yang berarti melakukan. Kepuasan merupakan hasil yang diterima oleh masyarakat ketika mendapatkan pelayanan dari pemberi layanan, baik dari pemerintah maupun swasta. Kepuasan berasal dari kata puas yang menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Poerwadarminta:1991) berarti merasa senang (lega, kenyang, dan sebagainya) karna sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Dalam Kepmenpan No. 25 tahun 2004 disebutkan bahwa kepuasan adalah hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan dengan harapannya. Lukman dalam Harbani Pasolong (2007:144) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagaimana tingkat persamaan seseorang yang telah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Day dalam Tjiptono (2000:146) menyatakan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya (atau norma lainnya)”.

Sejalan dengan pernyataan diatas Gibson (1987) Wexly dan Yulk (1998) menjelaskan bahwa “kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan)”. Artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut akan merasa puas dan demikian sebaliknya. Berdasarkan berbagai pandangan dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan adalah

mencakup perbedaan antara harapan dengan kenyataan atau hasil yang didapatkan.

Berdasarkan berbagai defenisi yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat dipahami bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup pekerjaan antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan dari suatu produk barang atau jasa. Apabila kinerja suatu produk atau jasa yang digunakan melebihi harapan maka akan tercipta kepuasan, dan sebaliknya jika kinerja suatu produk barang atau jasa yang digunakan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan cenderung tidak puas. Dalam pelayanan publik bukan hanya pelanggan yang dapat merasakan kepuasan tapi juga semua pihak terkait dengan organisasi atau *stakeholders* yang meliputi pegawai, pendiri organisasi, dan konsumen (masyarakat).

b. Harapan dan Kepuasan Pelanggan

Harapan pelanggan diyakini memiliki peranan yang sangat besar dalam menentukan kualitas produk (barang atau jasa) serta kepuasan pelanggan dalam evaluasi terhadap suatu produk atau jasa serta kepuasan pelanggan dalam evaluasi terhadap suatu produk atau jasa. Zelthami dalam Tjiptono (2002:28) menyebutkan bahwa dalam konteks kepuasan pelanggan, pada umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.

c. Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler dalam Alam (2005:285) mengemukakan ada 4 cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

a. *Complain and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)

Dengan penyediaan kotak keluhan dan saran untuk memberikan informasi berupa ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

b. *Costumers Satisfactions Surveys* (Survey Kepuasan Pelanggan)

dalam hal ini perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar. Survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, wawancara pribadi, dan atau pelanggan diminta untuk mengisi angket.

c. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan).

Dengan cara ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli jasa ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya.

d. *Lost Costumers Analysis*

Dalam hal ini perusahaan mencoba menghubungi pelanggan yang hilang. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti atau pindah ke perusahaan lain. Apakah ada masalah yang lambat diatasi atau tidak bisa diatasi dimana tujuannya adalah untuk memperbaiki kualitas jasa tersebut.

d. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjptono (2002:34) pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode survey paling banyak digunakan dengan berbagai cara antara lain:

a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas terhadap pelayanan di instansi A pada skala sangat tidak puas, tidak puas, netral, dan sangat puas.

- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan sesuatu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka inginkan.
- d. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai element (atribut) dan penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap element.

e. Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan

Menurut Alma (2005:286) penyebab timbulnya perasaan puas terhadap tawaran suatu produk atau jasa adalah:

- a. Tidak sesuainya harapan dan kenyataan
- b. Layanan selama menikmati jasa tidak memuaskan
- c. Suasana dan lingkungan fisik tidak menunjang
- d. *Cost* terlalu tinggi, jarak terlalu jauh, terlalu banyak waktu terbuang, dan harga tidak sesuai.
- e. Promosi atau iklan terlalu muluk-muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

f. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan dalam Kepmenpan No.25 tahun 2004 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan dan alur pelayanan.

- b. **Persyaratan Pelayanan**
Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. **Kejelasan Petugas Pelayanan**
Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**
Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsekuensi waktu kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- e. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**
Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penjelasan pelayanan.
- f. **Kemampuan Petugas Pelayanan**
Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. **Kecepatan Pelayanan**
Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**
Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan adil dan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**
Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.
- j. **Kewajaran Biaya Pelayanan**
Kewajaran biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. **Kepastian Biaya Pelayanan**
Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. **Kepastian Jadwal Pelayanan**
Kepastian biaya pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. **Kenyamanan Lingkungan**
Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. **Keamanan Pelayanan**
Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

5. Pelayanan Kesehatan

a. Defenisi Pelayanan Kesehatan

Menurut Depkes RI (2009) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo pelayanan kesehatan adalah sebuah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasarannya adalah masyarakat. Dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan disebutkan pada pasal 4-8 bahwa setiap orang berhak atas kesehatan, akses atas sumber daya, pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan, lingkungan yang sehat, info dan edukasi kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab, serta informasi tentang kesehatan dirinya.

b. Jenis Pelayanan Kesehatan

Hodgetts dan Casio membagi pelayanan kesehatan secara umum dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu pelayanan kedokteran dan pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kedokteran ditandai dengan cara pengorganisasian yang bersifat sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang tujuan

utamanya adalah untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan serta sasaran utamanya adalah perseorangan atau keluarga. Sedangkan pelayanan kesehatan masyarakat ditandai dengan pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang tujuan utamanya adalah meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit serta sasaran utamanya adalah kelompok dan masyarakat.

c. Bentuk Pelayanan Kesehatan

1. Pelayanan Kesehatan Primer

Pada tingkat ini mengutamakan pelayanan yang bersifat dasar dan bersama masyarakat yang dimotori oleh dokter umum dan perawat. Pelayanan kesehatan primer merupakan pelayanan kesehatan yang paling depan sebagai pertolongan pertama yang sifatnya berobat jalan.

2. Pelayanan Kesehatan Sekunder

Pada tingkat ini pelayanan kesehatan sudah bersifat speseialis dan bahkan subspecialis, yang dilakukan dirumah sakit sebagai perawatan lebih lanjut (rujukan) yang dilakukan oleh dokter spesialis maupun subspecialis.

3. Pelayanan Kesehatan Tersier

Pada tingkat ini pelayanan kesehatan sudah bersifat subspecialis dan subspecialis luas yang dilakukan oleh dokter suspecialis dan subspecialis luas.

B. Pengaruh Sikap Staf dan Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat

1. Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat

Secara operasional Vigoda dan Gadod dalam Dasman dan Syamsir (2009) mendefenisikan bahwa “kepuasan (*satisfaction*) adalah variable yang menyangkut informasi yang detail mengenai pandangan masyarakat (*citizen*)”. Selain itu Tjptono dan Chandra dalam Dasman mengemukakan teori kontras (*Contrast Theory*) yang berasumsi bahwa “masyarakat akan membandingkan kinerja nyata dengan ekspektasi sebelum pelayanan. Apabila kinerja penyedia layanan lebih besar atau sama dengan harapan masyarakat, 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 itu sebagai penentu kepuasan itu sendiri. Sedangkan penyedia layanan adalah objek yang dinilai secara bebas oleh pelanggan atau masyarakat dalam persepsinya sendiri.

Dalam model Thomson dan Mori dalam Dasman dan Syamsir (2012) menemukan bahwa sikap staf dapat dijadikan prediktor bagi variable terikat, kepuasan masyarakat. Menurut Penelitian Thomson dan Mori dalam Dasman dan Syamsir ada dua atribut sikap yang dianggap mendukung pelayanan yang optimal terhadap warga, yaitu:

- a. sikap staf yang ramah dan sopan (*polite and friendly*)
- b. simpatik (*how sympathetic staff were to your needs*)

Perry dan Thomson dalam Dasman dan Syamsir (2012) juga memperkuat posisi sikap staf ini dengan mengatakan bahwa “komitmen penyedia (*provider*) pada orang yang dilayani (*significant commitment beyond one self*) adalah salah

satu dimensi kunci pelayanan publik”. Teori lain yang mencerminkan bahwa sikap staf berpengaruh pada kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah menurut Parasuraman dalam Dasman dan Syamsir (2012) yang menyatakan “*responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, *assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen, dan *empathy* yakni sikap tegas tapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen yang dijadikan indikator pengukuran kualitas pelayanan publik”.

Selanjutnya dalam Dan dan Dan berpendapat bahwa “loyalitas pelanggan yang dilihat dari Whitwell, Lukas dan Doyle (2003) sebagai yang dipengaruhi oleh kepuasan dengan kualitas menawarkan nilai yang pada gilirannya dipengaruhi oleh lima faktor, yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud. Dalam teori diatas, poin daya tanggap dan empati adalah bagian dari sikap dimana daya tanggap adalah suatu sikap yang mangacu pada kesediaan organisasi untuk pelanggan, dan menyediakan layanan yang cepat dan berguna serta empati merupakan sikap peduli (kepedulian) suatu organisasi pada pelanggannya (Oneclick Sciene: Teori Kepuasan Pelanggan. <http://rudtsoneclick.blogspot.ca>).

2. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat

Profesionalisme adalah kemampuan dan kepakaran seseorang tentang sesuatu, baik teorikal maupun praktikal. Banyak peneliti yang sudah menemukan faktor ini sebagai variable bebas terhadap kepuasan. Thomson dan Mori, Frohle

dalam Dasman (2012) yang menyatakan “ *we hope our researchers interested in this topic will pursue devolepment of valid, multi-item measures scale, revalidation ad reaplication of recently relesed costumer satisfaction measurment develop in others contex...*”. Kemudian George dalam Dasman dan Syamsir (2012) menyatakan “*knowledgeable employees are better trained, up-to-date, and educated with respect to the details of their fuctions and their firms product services*”. Menurut Thamson dan Mori dalam Dasman dan Syamsir (2008) telah menemukan bahwa sikap staf yang kompeten dan staf yang berperilaku adil sebagai atribut profesional telah memberikan dukungan yang positif terhadap kepuasan warga secara signifikan dengan kontribusi sebesar 16%. Temuan ini disokong oleh penelitian Frohle dalam Dasman dan Syamsir (2008) yang menjadikan variable berpengetahuan dalam artian sektor pelayanan publik mempunyai kemampuan yang memadai telah terbukti mempunyai hubungan yang signifikan secara positif terhadap kepuasan warga dalam pelayanan publik dengan kontribusi 20% pada peningkatan kepuasan.

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan diatas maka dapat dikemukakan bahwa sikap dan profesionalisme merupakan dua variable yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

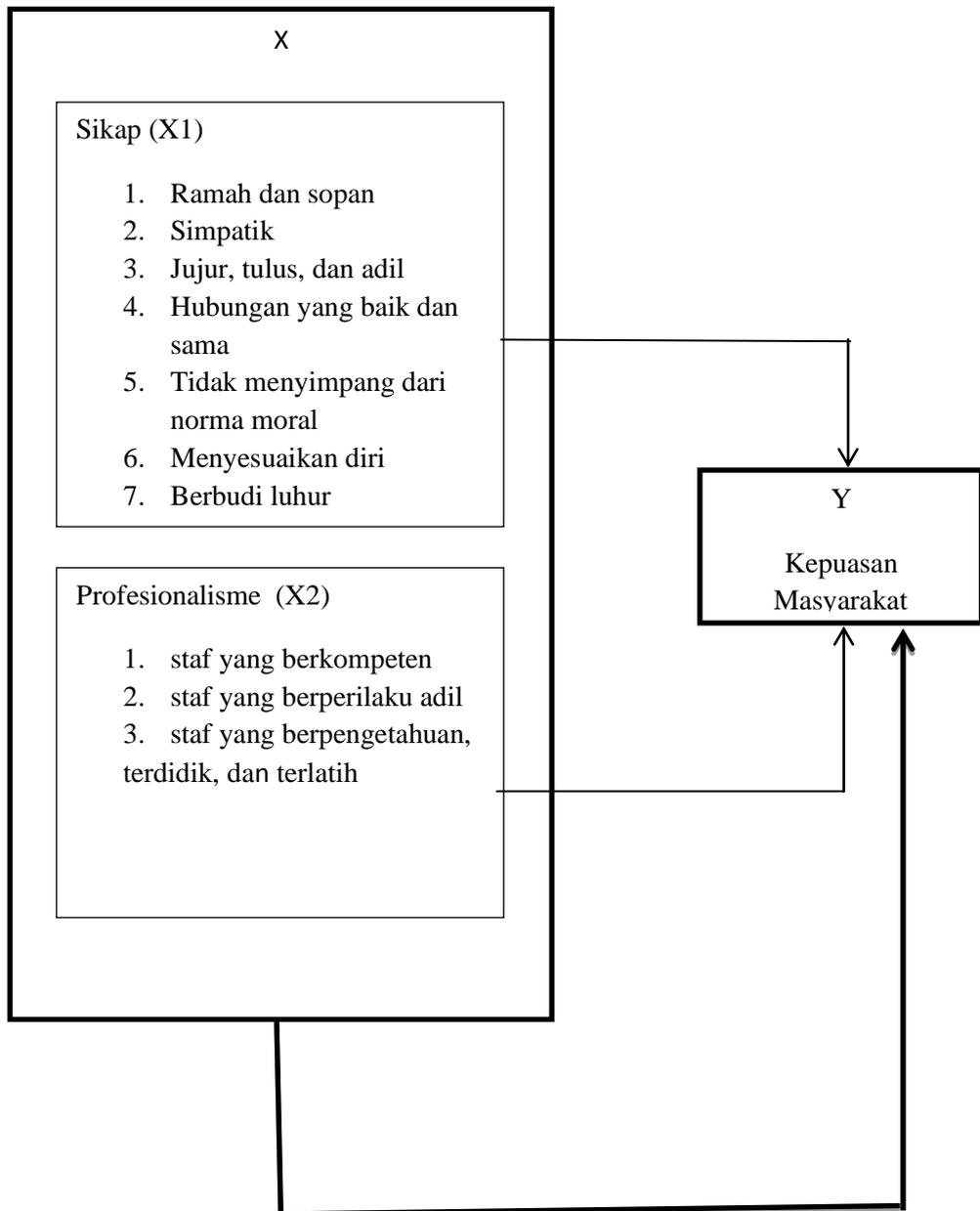
C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang dimaksudkan adalah sebagai konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan, dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan antar variable yang akan diteliti berdasarkan teori yang telah dikemukakan.

Sikap yang dimaksud adalah suatu cara untuk merespon secara baik, tidak

baik, menerima atau tidak menerima terhadap suatu objek atau situasi yang dilakukan staf dalam tugasnya sebagai pelayanan publik. Sedangkan profesionalisme adalah suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatannya masing-masing. Hasil pekerjaannya bila ditinjau dari hal apapun telah sesuai dengan porsi, objektif, serta bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta dalam waktu penyelesaian yang relatif singkat. Demikian sempurnanya hasil pekerjaan itu, disamping pelayanan dan perilaku yang diberikannya menyebabkan pihak lain sulit mencari celah kesalahannya. Kepuasan diartikan sebagai perbandingan antara harapan masyarakat dan kinerja penyedia pelayanan publik. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin tinggi:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Dari penelitian ini keadaan sikap staf dominan cukup baik dengan persentase sebesar 74,03% dan pengaruh sikap staf terhadap kepuasan pelayanan publik bidang kesehatan terbukti signifikan pada taraf signifikansi 1% (tingkat kepercayaan 99%) dan kontribusinya 19%.
2. Dari penelitian ini keadaan profesionalisme dominan cukup profesional dengan persentase 46,23% dan pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan pelayanan publik bidang kesehatan terbukti signifikan pada taraf sigifikansi 1% (tingkat kepercayaan 99%) dan kontribusinya 14,4%.
3. Dari penelitian ini keadaan kepuasan masyarakat hanya mempunyai persentase sebesar 0,19% dan pengaruh sikap dan profesionalisme secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan Kota Padang terbukti signifikan pada taraf sigifikansi 1% (tingkat kepercayaan 99%) dan kontribusinya sebesar 22,1%.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan Kota Padang ada beberapa masukan yang bisa dijadikan evaluasi antara lain:

1. Sikap staf dan profesionalisme pelayanan publik yang sudah ada pada pelayanan bidang kesehatan di Kota Padang perlu ditingkatkan lagi karena sikap

staf dan profesionalisme adalah variabel-variabel yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Berkenaan dengan kepuasan masyarakat, hendaknya para penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan mempertimbangkan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait untuk memenuhi standar sikap staf dan profesionalisme pelayanan publik agar terciptanya kepuasan masyarakat. Beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan meningkatkan standar pelayanan serta lebih mengetahui lagi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan bidang kesehatan.

3. Dengan diketahui bahwa adanya pengaruh dari sikap staf dan profesionalisme pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Padang hendaknya semua pihak terkait baik pimpinan maupun staf penyelenggara pelayanan perlu meningkatkan kinerja sikap staf dan profesionalisme agar tercapai pelayanan publik bidang kesehatan yang diinginkan.