

**PENGARUH PERANAN MANAJER DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
LUBUK BUAYA KOTA PADANG**

TESIS

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Magister Administrasi Publik*



**OLEH :
PURYANTO
NIM. 14208031**

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

**FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

ABSTRACT

PURYANTO : TM/NIM 2014/14208031, The Influence of Role Manager and Service Quality to the Satisfaction of Participants of Social Security Agency On Public Health Center Lubuk Buaya Padang City.

This research is motivated by the manager role and service quality at Lubuk Buaya Public Health Center which is still relatively low in providing public service quality, so it didn't satisfied Social Security Agency (BPJS) members. The purpose of this research was to explain the manager role in improving the service quality and its satisfaction influence to BPJS members at Lubuk Buaya Public Health Center, Padang City.

This research used a quantitative method with four exogenous variables; interpersonal manager role (X1), informational manager role (X2), decisional manager role (X3), and service quality (X4), besides one endogenous variable, was the satisfaction of BPJS members (Y). This data were gathered through the questionnaires that had validated and reliably first, not only in its contents, but also in its items. The participants of this research were about 36.422 who were all BPJS members at Lubuk Buaya Public Health Center, Padang City. This research used Slovin formula, with 5% standard error, so the participants in this research were 396. The sample in this research was collected in two ways: (1) cluster sampling technique, and (2) proportional stratified random sampling technique. This analysis used regression and path analysis.

The findings showed that this model can be used as a new model in public service, especially at Lubuk Buaya Public Health Center, Padang City, in order to improve the satisfaction of BPJS members for their health service field. The satisfaction of BPJS members can be seen by the improving of four (4) exogenous variables, and the service quality can be seen by the improving of three (3) exogenous variables. The total direct influence of four (4) exogenous variables to endogenous variable (the satisfaction of BPJS members) were 0.212, together with the direct simultaneous influence was 0.213. The total direct effect of three (3) variables (X) to service quality variable (X4) were 0.215, together with the direct simultaneous effect was 0.106. Then, the total indirect influence of all exogenous variables to endogenous variable (the satisfaction of BPJS members), by service quality variable was 0.00046. Finally, the conceptual of this research showed that a new model, except the interpersonal satisfaction influence, can be used as a new model in public service management especially to satisfy healthy service at Public Health Center.

Keywords: Manager Role, Service Quality and The Satisfaction of BPJS Members

ABSTRAK

PURYANTO : TM/NIM 2014/14208031, Pengaruh Peranan Manajer dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Pusat Kesehatan Masyarakat Lubuk Buaya Kota Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peranan manajer dan kualitas pelayanan di lingkungan Puskesmas Lubuk Buaya yang masih tergolong rendah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan belum mampu menciptakan kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan variabel eksogen yaitu variabel peranan manajer interpersonal (X1), peranan manajer informasional (X2), peranan manajer decisional (X3) dan kualitas pelayanan (X4), dan satu variabel endogen yaitu kepuasan peserta BPJS (Y). Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang yang berjumlah 36.422 jiwa. Sampel diperoleh melalui penggunaan rumus slovin, dengan standar *error* 5%, sehingga responden dalam penelitian ini berjumlah 396 sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada dua, yaitu: (1) teknik *cluster sampling*; dan (2) teknik *proportional stratified random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi dan *path analysis*. Data dikumpulkan melalui angket yang telah divalidasi dan direliabilitas terlebih dahulu baik konten maupun uji empirik itemnya di lapangan.

Hasil penelitian ini telah menemukan bahwa model hipotesis, terbukti dapat dijadikan sebuah model baru dalam pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang yang mampu meningkatkan kepuasan peserta BPJS terutama dalam pelayanan di bidang kesehatan. Kepuasan peserta BPJS terbukti dapat ditingkatkan melalui peningkatan empat (4) variabel *eksogen*, dan kualitas pelayanan terbukti pula dapat ditingkatkan melalui peningkatan tiga (3) variabel *eksogen*. Total pengaruh langsung empat (4) variabel eksogen terhadap variabel endogen (kepuasan peserta BPJS) adalah sebesar 0.212, dengan pengaruh bersama-sama secara simultan sebesar 0.213. Dan total pengaruh langsung tiga (3) variabel X terhadap variabel kualitas pelayanan (X4) adalah sebesar 0.215, dengan pengaruh bersama-sama secara simultan sebesar 0.106. Serta total jumlah pengaruh tidak langsung semua variabel eksogen terhadap variabel endogen (kepuasan peserta BPJS), melalui variabel kualitas pelayanan (X4) adalah sebesar 0.00046. Akhirnya terbukti bahwa kerangka konseptual penelitian ini dapat dijadikan sebuah model baru kecuali pengaruh interpersonal terhadap kepuasan dalam manajemen pelayanan publik terutama untuk pelayanan kesehatan yang memuaskan pada Puskesmas.

Kata Kunci : Peranan Manajer, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Peserta BPJS

PERSETUJUAN UJIAN TESIS

Judul : Pengaruh Peranan Manajer dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada
Pusat Kesehatan Masyarakat Lubuk Buaya Kota Padang

Nama : Puryanto

TM/NIM : 2014/14208031

Program Studi (S2) : Ilmu Administrasi Negara (Magister Administrasi Publik)

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 9 Februari 2016

Disetujui Oleh

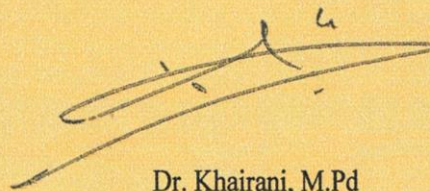
Pembimbing I



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

NIP. 19570416 198602 1 001

Pembimbing II



Dr. Khairani, M.Pd

NIP. 19580113 198602 1 001

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Puryanto
TM/NIM : 2014/14208031
Program Studi : S2 Ilmu Administrasi Negara
Judul Tesis : Pengaruh Peranan Manajer dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Lubuk Buaya Kota Padang

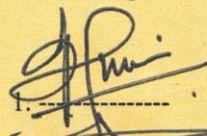
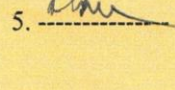
Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang pada tanggal 09 Februari 2016 dan telah dinyatakan : **LULUS**

Padang, 19 Februari 2016

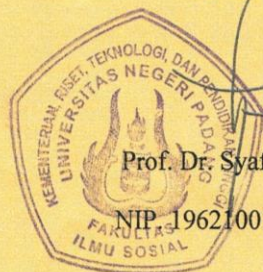
Tim Penguji

Nama	
Ketua	: Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D
Sekretaris	: Dr. Khairani, M.Pd
Anggota	: Aldri Frinaldi S.H., M.Hum., Ph.D
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D
Anggota	: Dr. H. Helmi Hasan, M.Pd

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd

NIP. 19621001 1989003 1 002

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul **“Pengaruh Peranan Manajer dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Pusat Kesehatan Masyarakat Lubuk Buaya Kota Padang”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah penulis dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, 9 Februari 2016
Yang membuat pernyataan,



PURYANTO
NIM: 14208031

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahhirabbil'alamiin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas berkah rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Peranan Manajer dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Pusat Kesehatan Masyarakat Lubuk Buaya Kota Padang”**. Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Phil Yanuar Kiram sebagai Rektor Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan Program Studi Magister Administrasi Publik.
2. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan Program Studi Magister Administrasi Publik .
3. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D sebagai Pembimbing I dan Bapak Dr. Khairani, M.Pd sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi, sehingga akhirnya Penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Aldri Frinaldi, S.H, M.Hum, Ph.D, Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D dan Bapak Dr. Helmi Hasan, M.Pd sebagai tim penguji, yang telah banyak memberi masukan dan saran untuk kesempurnaan penulisan tesis ini.

5. Seluruh Dosen Prodi S2 MAP FIS UNP, yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan sehingga sangat membantu dalam penyelesaian tesis.
6. Ibu Kepala Dinas Kesehatan Kota Padang yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.
7. Bapak Camat Koto Tangah yang telah memberikan izin penelitian ini di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.
8. Para rekan mahasiswa Prodi S2 MAP FIS UNP, khususnya angkatan 2014 yang senantiasa memberikan motivasi dan masukan demi penyelesaian tesis ini.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua kami dan keluarga besar di Ngawi, Bukittinggi dan Padang dan buat istriku tercinta Elfira Yanti, AMd, yang telah memberikan do'a dan semangat itulah penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian dan penyusunan tesis ini.

Akhir kata, penulis do'akan semoga Allah SWT membalas segala bantuan yang telah diberikan dan menjadi amal ibadah. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dan semoga tesis ini bermanfaat untuk kita semua, Amin.

Padang, 9 Februari 2016

PURYANTO
Penulis

DAFTAR ISI

COVER	Halaman
ABSTRACT BAHASA INGGRIS	i
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	ii
PERSETUJUAN UJIAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian	14
 BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	16
1. Manager	16
2. Kualitas Pelayanan	24
3. Pelayanan Publik.....	25
4. Kepuasan Peserta BPJS.....	32
5. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .	35

B. Penelitian Yang Relevan.....	37
C. Kerangka Konseptual	40
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Objek Penelitian.....	44
D. Populasi dan Sampel Penelitian	44
E. Jenis dan Sumber Data	46
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Definisi Operasional Variabel	48
H. Instrumen Penelitian.....	57
I. Teknik Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	60
B. Temuan Khusus	73
C. Pembahasan dan Implikasi.....	100
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Umum dan BPJS Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang Tahun 2014.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Puskesmas	6
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel	58
Tabel 4.1 Data Pegawai Puskesmas Lubuk Buaya	64
Tabel 4.2 Sarana pelayanan Puskesmas Lubuk Buaya Tahun 2014	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	71
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	72
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pasien.....	72
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Peranan Manajer Interpersonal pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.....	73
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Peranan Manajer Informasional pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.....	74
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Peranan Manajer Decisional pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.....	75
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.....	76
Tabel 4.12 Deskripsi Tingkat Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang	77
Tabel 4.13 Analisis Varian Regresi Pengaruh X1 Terhadap Y	78
Tabel 4.14 Analisis Varian Regresi Pengaruh X2 Terhadap Y	79
Tabel 4.15 Analisis Varian Regresi Pengaruh X3 Terhadap Y	79
Tabel 4.16 Analisis Varian Regresi Pengaruh X4 Terhadap Y	80
Tabel 4.17 Analisis Varian Regresi Pengaruh X2, X3, X4 Terhadap Y.....	80
Tabel 4.18 Analisis Varian Regresi Pengaruh X1 Terhadap X4	81

Tabel 4.19	Analisis Varian Regresi Pengaruh X2 Terhadap X4	81
Tabel 4.20	Analisis Varian Regresi Pengaruh X3 Terhadap X4	82
Tabel 4.21	Analisis Varian Regresi Pengaruh X1, X2, X3 Terhadap X4	83
Tabel 4.22	Rangkuman Hasil Pengujian Signifikansi Persamaan Regresi...	83
Tabel 4.23	Ringkasan Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	41
Gambar 3.1 Model Ananlisis Jalur	43
Gambar 4.1 Peta wilayah Puskesmas Lubuk Buaya	61
Gambar 4.2 Model Analisis Jalur	85
Gambar 4.3 Pengisian Koefisien Jalur Dalam Model	94

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	121
Lampiran 2 Angket Penelitian	123
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	127
Lampiran 4 Uji Regresi Variabel Eksogen dan Endogen	144
Lampiran 5 Rekam Data Penelitian	151

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah saat ini yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar dalam berbagai sektor pelayanan, kinerjanya belum sesuai dengan keinginan yang menjadi tuntutan masyarakat. Seperti kurang konsisten, kurang informasi, terbatasnya sarana prasarana, pelayanan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit. Dan ini yang menimbulkan banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan saat ini di Indonesia belum tumbuh secara merata. Padahal untuk melakukan kegiatannya masyarakat harus dalam kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan (*satisfaction*), melalui pelayanan yang berkualitas oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (*provider satisfaction*) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (*institution satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan panduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas singkatan dari Pusat Kesehatan Masyarakat. Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan

kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Puskesmas yang ada di kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas Lubuk Buaya dituntut untuk selalu menjaga pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas Lubuk Buaya perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan dan untuk meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Saat ini Puskesmas Lubuk Buaya sedang melaksanakan JKN yaitu program pelayanan kesehatan terbaru merupakan kepanjangan dari Jaminan Kesehatan Nasional yang sistemnya menggunakan sistem asuransi. Artinya, seluruh warga Indonesia nantinya wajib menyisihkan sebagian kecil uangnya untuk jaminan kesehatan di masa depan. Ini bertujuan untuk rakyat miskin atau tidak mampu supaya semua rakyat miskin atau PBI (Penerima Bantuan Iuran) ditanggung kesehatannya oleh pemerintah. Sehingga tidak ada alasan lagi bagi rakyat miskin atau tidak mampu untuk memeriksakan penyakitnya ke fasilitas

kesehatan. Sementara BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS ini adalah perusahaan asuransi yang kita kenal sebelumnya sebagai PT Askes. Begitupun juga BPJS Ketenagakerjaan merupakan transformasi dari Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja). Antara JKN dan BPJS tentu berbeda. JKN merupakan nama programnya, sedangkan BPJS merupakan badan penyelenggaranya yang kinerjanya nanti diawasi oleh DJSN (Dewan Jaminan Sosial Nasional).

Manfaat dari BPJS adalah setiap peserta memperoleh jaminan kesehatan yang bersifat perorangan mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Manfaat jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud terdiri atas manfaat medis dan manfaat non medis. Manfaat medis tidak terkait dengan besaran iuran yang dibayarkan. Manfaat non medis meliputi manfaat akomodasi dan ambulans.

Puskesmas Lubuk Buaya dalam hal ini merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan dituntut melaksanakan peranan manajer secara optimal dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta mampu meningkatkan kepuasan peserta BPJS. Pengamatan yang dilakukan ini untuk mengidentifikasi pengaruh peranan manajer dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS yang diselenggarakan oleh Puskesmas Lubuk Buaya. Dengan menganalisis tanggapan terhadap peserta Badan Penyelenggara Jaminan

Sosial (BPJS) maka dapat diketahui nantinya Puskesmas Lubuk Buaya sebagai penyelenggara pelayanan jasa sudah sesuai dengan harapan publik.

Berdasarkan survey awal pada tanggal 15 Oktober 2015 yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa responden, diperoleh hasil bahwa peranan manajer dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya cenderung tidak jelas. Pelayanan yang diberikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Puskesmas Lubuk Buaya masih belum optimal dalam melayani peserta BPJS. Hal ini terlihat dari beberapa hal antara lain prosedur pelayanan, sarana dan prasarana di Puskesmas Lubuk Buaya kurang memadai karena masih minimnya tempat ruang tunggu. Kemudian perlu adanya penambahan jasa medis, pemenuhan jasa sarana prasarana dan pemenuhan bahan habis pakai. Dan salah satu contoh masalah yang peneliti temukan dari sarana prasarana tersebut adalah pada saat itu lampu listrik padam, petugas loket menjelaskan syarat dan prosedur pendaftaran kepada peserta BPJS sambil menunjukan prosedur di papan dinding tersebut tetapi karena lampu listrik padam tidak bisa menjelaskan secara optimal kepada peserta BPJS, oleh karena itu aktifitas pelayanan seperti pelayanan gigi dan mulut, ruang kebidanan dan tempat pelayanan indra/mata tidak bisa dilaksanakan secara optimal. Seharusnya pihak Puskesmas menyediakan Genset dengan kapasitas yang lebih besar yang bisa memenuhi kebutuhan seluruh gedung di Puskesmas Lubuk Buaya. Puskesmas Lubuk Buaya sebagai penyedia jasa atau penyedia layanan kesehatan, dituntut meningkatkan kualitas pelayanan, usaha membandingkan antara kinerja layanan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh

Puskesmas Lubuk Buaya, maka diperlukan peranan manajer secara interpersonal, informasional dan decisional dalam mengambil keputusan untuk membenahi pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lubuk Buaya kepada peserta BPJS. Hal ini dikarenakan ketiga peranan manajer tersebut mampu mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah kepuasan peserta BPJS. Akan tetapi yang penulis temukan di lapangan, peranan manajer di Puskesmas Lubuk Buaya belumlah optimal. Ini terlihat dengan tidak tersedianya sarana dan prasarana yang menjadi tanggung jawab pengawasan bagi manajer yang ada di Puskesmas Lubuk Buaya. Puskesmas Lubuk Buaya terletak di Kecamatan Koto Tangah dengan jumlah penduduk yang paling banyak di Kota Padang berdasarkan catatan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang tahun 2014, tercatat jumlah penduduk yang ada diwilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya sebanyak 101.643 jiwa yang terdiri dari jumlah laki-laki 50.474 jiwa dan perempuan 51.169 jiwa yang tersebar di 6 (enam) kelurahan. Dan Jumlah pengunjung peserta BPJS dan Umum di Puskesmas Lubuk Buaya tahun 2014 dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Pasien Umum dan BPJS Puskesmas Lubuk Buaya
Kota Padang Tahun 2014

Bulan	Peserta / Pasien		Jumlah
	Umum	BPJS	
Januari	1380	1077	2457
Februari	1211	2041	3252
Maret	1184	2298	3482
April	1385	2687	4072
Mei	1218	2480	3698
Juni	861	2686	3547
Juli	860	1933	2793
Agustus	838	2826	3664
September	847	2995	3842
Oktober	820	2527	3347
Nopember	735	3514	4249
Desember	642	2931	3573
JUMLAH	11.981	29.995	41976

Sumber :Laporan Tahunan Puskesmas Lubuk Buaya tahun 2014

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jumlah pengunjung Puskesmas Lubuk Buaya yang berasal dari kunjungan umum maupun dari peserta BPJS dari bulan Januari s/d Desember di tahun 2014 jumlahnya sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Puskesmas

No	Pengunjung Puskesmas	Jumlah
1	Umum	11.981
2	Peserta BPJS	29.995
3	Total	41.976

Berdasarkan data diatas Visit Rate Puskesmas Lubuk Buaya Tahun 2014 sebagai berikut :

Visit Rate = Total Kunjungan umum dan BPJS / jumlah penduduk

$$\gg = 41.976 / 101,643$$

$$\gg = 42 \%$$

Dari perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa total pengunjung persentasenya masih relative kecil karena masih dibawah 42% dari jumlah penduduk yang ada. Hal ini mengakibatkan penurunan jumlah pengunjung peserta BPJS yang terjadi di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang yang disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal dari Puskesmas Lubuk Buaya sendiri juga perlu diperhatikan, apakah selama ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa sudah efektif, dan disamping itu faktor eksternal yang memungkinkan jumlah penderita atau pasien yang sakit di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya juga berkurang serta masyarakat sendiri enggan berobat ke Puskesmas Lubuk Buaya dan memilih langsung ke rumah sakit atau pusat pelayanan kesehatan yang lain. Penurunan jumlah pengunjung disebabkan dari program Askes ke program BPJS yang saat ini masih baru dan pasien masih belum mengetahui prosedur yang harus dilakukan dan ini harus dapat segera diatasi. Mengingat paradigma fungsi aparatur pemerintah sebagai pelayan publik yang saat ini terus didengungkan, alangkah baiknya bila dalam setiap satuan kerja yang memberikan pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan

dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Mengingat kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka pemerintah harus menciptakan suatu pembangunan kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap buruknya tingkat kesehatan selama ini. Sebagaimana yang tercantum menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum, sehingga pemerintah harus melaksanakan pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan dengan mengupayakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai secara menyeluruh dan terpadu.

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul **”Pengaruh Peranan Manajer dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Pusat Kesehatan Masyarakat Lubuk Buaya Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Belum optimalnya peranan manajer Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.
2. Beberapa dari pegawai Puskesmas Lubuk Buaya masih kurang bisa berkomunikasi dengan baik, seperti cara melayani dan menanggapi keluhan pasien dengan tidak ramah, tidak sopan serta tidak cepat memberikan jasa pelayanan.

3. Terbatasnya sarana dan prasarana penunjang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
4. Masih belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.
5. Tidak adanya pelayanan standar yang diberikan oleh pegawai Puskesmas dalam memberikan layanan kepada pasien.
6. Masyarakat belum tahu prosedur berobat menggunakan BPJS di Puskesmas Lubuk Buaya.
7. Masyarakat enggan berobat ke Puskesmas Lubuk Buaya dikarenakan tidak jelasnya pelayanan BPJS di Puskesmas Lubuk Buaya.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka ruang lingkup kajian penelitian ini dibatasi pada faktor *endogen* yaitu kepuasan peserta BPJS Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang, faktor penyebab (eksogen) adalah peranan manajer interpersonal, peranan manajer informasional, peranan manajer decisional dan kualitas pelayanan Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. Dasman Lanin (2010), kepuasan peserta BPJS dapat ditentukan dengan melihat model diskonfirmasi, yaitu: apabila Kenyataan (K) < Harapan (H), maka berlaku *negative disconfirmation* atau ketidakpuasan, jika $K > H$, maka berlaku *positive disconfirmation* dan jika $K = H$, maka hal tersebut bersifat netral.

Peranan manajer menurut Mintzberg dalam bukunya Mintzberg *On Management Inside Our Strange World of Organizations* (1980), mengemukakan bahwa ada sepuluh peranan yang dimainkan oleh manajer di tempat kerjanya. Ia

kemudian mengelompokkan kesepuluh peranan itu menjadi 3 (tiga) kategori yakni:

1. Peranan interpersonal dituntut untuk menjalankan tugas-tugas yang sifatnya seremonial dan simbolik. Manajer bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang di unit mereka. Manajer juga bertanggungjawab untuk merekrut dan mentraining stafnya serta menjalin komunikasi dengan pihak luar untuk membangun sistem informasi dengan pihak di luar organisasi.
2. Peranan manajer informasional adalah memantau lingkungannya untuk mendapatkan informasi yang nantinya informasi tersebut akan disebarkan ke dalam organisasinya. Sebagai juru bicara, manajer akan menyampaikan informasi ke orang-orang di luar organisasinya.
3. Dan yang terakhir, peranannya sebagai decisional, Mintzberg mengidentifikasi 4 (empat) peranan yang terkait, yaitu: sebagai pengusaha, para manajer memprakarsai dan mengawasi proyek-proyek baru yang akan memperbaiki kinerja organisasi mereka. Sebagai penyelesaian masalah, para manajer menjalankan tindakan kolektif untuk menyikapi masalah yang tidak diduga. Sebagai pengalokasi sumber daya, para manajer bertanggung jawab mengalokasikan sumber daya manusia, fisik dan keuangan. Dan sebagai perunding, mereka akan membahas berbagai isu dan melakukan tawar-menawar dengan unit-unit lain demi keuntungan unitnya.

Disamping itu kualitas pelayanan juga merupakan salah satu aspek penting untuk meningkatkan kepuasan peserta. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat

diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi. Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (2011) adalah:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan

memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dianggap perlu dilakukan penelitian secara empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Puskesmas Lubuk Buaya antara lain adalah: peranan manajer interpersonal, peranan manajer informasional, peranan manajer decisional dan kualitas pelayanan Puskesmas Lubuk Buaya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka sangat penting bagi Puskesmas Lubuk Buaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menyelenggarakan pelayanan peserta BPJS kepada masyarakat.

Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer interpersonal terhadap kepuasan peserta BPJS ?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS ?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS ?

4. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS ?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer interpersonal terhadap kualitas pelayanan ?
6. Apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer informasional terhadap kualitas pelayanan ?
7. Apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer decisional terhadap kualitas pelayanan ?
8. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung peranan manajer interpersonal terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan?
9. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan?
10. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan pokok penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS antara lain adalah: peranan manajer interpersonal, informational, decisional dan kualitas pelayanan dengan rincian untuk menemukan dan mengetahui:

1. Pengaruh langsung peranan manajer interpersonal terhadap kepuasan peserta BPJS.
2. Pengaruh langsung peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS.

3. Pengaruh langsung peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS.
4. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS.
5. Pengaruh langsung peranan manajer interpersonal terhadap kualitas pelayanan.
6. Pengaruh langsung peranan manajer informasional terhadap kualitas pelayanan.
7. Pengaruh langsung peranan manajer decisional terhadap kualitas pelayanan.
8. Pengaruh tidak langsung peranan manajer interpersonal terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan.
9. Pengaruh tidak langsung peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan.
10. Pengaruh tidak langsung peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memiliki beberapa manfaat yang ingin dicapai yaitu:

1. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis dimana hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sumber masukan dalam melakukan penelitian bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh peranan manajer dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Pusat Kesehatan Masyarakat Lubuk Buaya Kota Padang.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi terkait sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan kegiatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat melalui program BPJS dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan.
3. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kajian dalam bidang ilmu administrasi publik, khususnya tentang pelayanan publik, selanjutnya sebagai bahan masukan dan perbandingan penelitian lanjutan yang berhubungan dengan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh peranan manajer dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Lubuk Buaya Kota Padang. Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan seperti yang telah diuraikan pada Bab IV di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Peranan Manajer Interpersonal tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS karena nilai signifikansi 0.124 (lebih besar dari 0.05). Oleh karena itu tidak dapat dilanjutkan menggunakan *path analisis*.
2. Peranan Manajer Informasional berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS dengan signifikansi 0.000 (kecil dari 0.05) dan nilai kontribusinya 0.078 atau 7.8%.
3. Peranan Manajer Decisional berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS dengan signifikansi 0.000 (kecil dari 0.05) dan nilai kontribusinya 0.107 atau 10.7%.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS dengan signifikansi 0.001 (kecil dari 0.05) dan nilai kontribusinya sebesar 0.027 atau 2.7%.
5. Peranan Manajer Interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan signifikansi 0.000 (kecil dari 0.05) dan nilai kontribusinya sebesar 0.035 atau 3.5%.

6. Peranan Manajer Informasional berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan signifikansi 0.000 (kecil dari 0.01) dan nilai kontribusinya 0.080 atau 8%.
7. Peranan Manajer Decisional berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan signifikansi 0.000 (kecil dari 0.05) dan nilai kontribusinya 0.100 atau 10%.
8. Tidak terdapat pengaruh peranan manajer interpersonal terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan dikarenakan dengan signifikansi yang dihasilkan sebesar 0.124 lebih besar dari 0.05.
9. Peranan Manajer Informasional berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta BPJS melalui Kualitas Pelayanan dengan nilai pengaruh 0.00017.
10. Peranan Manajer Decisional berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta BPJS melalui Kualitas Pelayanan dengan nilai pengaruh 0.00029.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diungkapkan beberapa saran, antara lain :

1. Bagi manajer yang ada di lingkungan Puskesmas Lubuk Buaya, agar lebih memaksimalkan peranannya terutama terkait peranan interpersonal, informasional dan decisional yang dimilikinya karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan pada Puskesmas Lubuk Buaya.
2. Bagi manajer yang ada di lingkungan Puskesmas Lubuk Buaya, agar memaksimalkan peranannya terutama terkait peranan informasional dan

decisional yang dimilikinya karena mampu meningkatkan kepuasan peserta BPJS yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan pada Puskesmas Lubuk Buaya.

3. Pihak manajer yang ada di lingkungan Puskesmas Lubuk Buaya agar lebih meningkatkan pengawasan dan evaluasi secara menyeluruh dan berkesinambungan terhadap kinerja yang dilakukan terkait pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kepuasan bagi masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Buaya.
4. Bagi para staf penyelenggara pelayanan kesehatan pada Puskesmas Lubuk Buaya agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan terkait responsif, sikap yang ramah dan sopan, tidak diskriminasi, menciptakan rasa aman bagi pasien dan empati agar pasien merasa terlindungi. Karena hal ini mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.
5. Manajer yang ada di lingkungan Puskesmas Lubuk Buaya, agar dapat meningkatkan koordinasi dengan masyarakat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Barata, Atep Adya 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima :Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia.

Berry, L., Zeithaml, V. 1990. *The Service-Quality Puzzle*. Business Horizons.

Burhan Bungin.2013 *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Dimock, and Koenig, Louis W.1960.*Public Administration*. NY Rhinehart and Corp.

Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP-Universitas Diponegoro, Semarang.

Howard, J.A. and Sheth J.N. 1969. *The Theory of Buyer Behavior*. (Edisi cetak ulang) New York: John Wiley and Sons.

Ismainar, Hetty. 2015.*Manajemen unit kerja*. Sleman : Deepublish.

Logothetis, N. 1992. *Managing For Total Quality-From Deming To Taguchi And SPC*. Prentice-Hall.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.

Mintzberg, Henry, 1989, *Mintzberg On Management. Inside Our Strange World of Organization* .London : Collir Macmillan Publisher.

Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Karangan Sutisna.

Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarata ; PustakaPelajar.

Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Siagian, Sondang P. 1981. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, e-5.