

**PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ANGGREK KABUPATEN
GORONTALO UTARA**

Oleh :

ISMINDARIA PIDU

NIM. S2120053

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo**



**POGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ANGGREK KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh:

ISMINDARIA PIDU
S2120053

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui dan diseminarkan
Gorontalo, Mei 2024


Pembimbing I


Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si
NIDN: 0921128301

Pembimbing II


Dr. Sandi Prahara, ST., M.Si
NIDN: 0929038602

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN : 0926096601

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ANGGREK KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh:

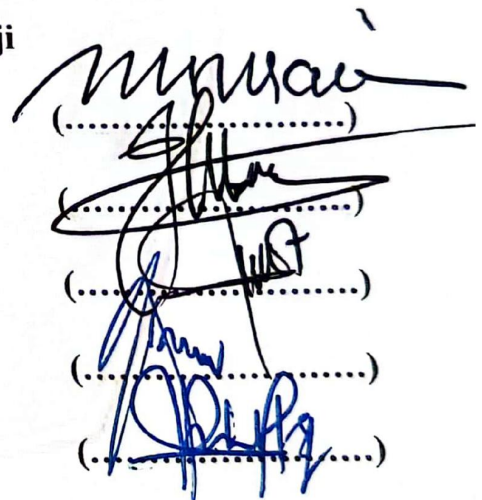
ISMINDARIA PIDU
S2120053

SKRIPSI

Di Pertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal Mei 2024
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Tim Pembimbing dan Penguji

1. Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
2. Hasan Bau, SE., M.Si
3. Dewi Ngabito, SH., M.Si
4. Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si
5. Dr. Sandi Prahara, ST., M.Si



Mengetahui :


Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. Mochammad Sakir S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN : 0913027101


Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN : 0926096601

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawa ini :

Nama : **ISMINDARIA PIDU**
Nim : S2120053
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Anggrek Kabuptaen Gorontalo Utara

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memenuhi ujian akhir Universitas Ichsan Gorontalo Utara merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sebenarnya dengan jelas sesuai norma, kaidah, etika penulisan ilmiah, dan buku penulisan ilmiah universitas ichsan gorontalo utara.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau bagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau terdapat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi pembuatan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku.

Gorontalo, Mei 2024



ISMINDARIA PIDU
NIM.S2120053

Motto Dan Persembahan

**Bercerminlah Pada Cermin Yang bersih
Sebelum Anda Melihat Wajah Orang Lain**

(Holly)

Janganlah Menjadikan Perbedaan Sebagai Jalan Menuju

Kehancuran,

Tapi Carilah Hikmah Dan Kebenaran di Atas Perbedaan Itu

(My Self)

Kupersembahkan Sebagai Drama Bahktiku Kepada :

Ayah Bundaku Tercinta ISKANDAR PIDU dan Alm SARIYANTI SULEMAN

Yang Telah Membesarkan dan Mendidikku Dengan Penuh Perhatian

Dan Kasih Sayang Serta Selalu Berdoa Demi Kesuksesan & Cita-citaku

Suamiku ISMAIL MONDA Tercinta Yang selalu Membantuku Dalam Menyusun
Studiku dan Selalu Menemaniku Dalam Suasana Suka Maupun Duka, Semoga Allah
SWT Selalu menyatuhkan Kita.

Anak-Anakku Tersayang

Mohamad Rizky Monda

Khairunnisa Qomariah Moni

Kakak-KakakU

Rosma Razak, SE

Rekan-Rekanku Yang Senantiasa Menemaniku Baik Dalam Suka Maupun Duka ALMAM,
TERCINTA TEMPATKU MENIMBA

ILMU UNIVERSITAS ICSHAN GORONTALO

ABSTRAK

ISMINDARIA PIDU. S2120053. PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ANGGREK KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 20 orang. Teknik Analisis data menggunakan Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) sebesar 97,0% sedangkan sisanya 3 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini dengan kata lain semakin tinggi Profesionalisme maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara.

Kata Kunci: Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

ISMINDARIA PIDU. S2120053. THE EFFECT OF PROFESSIONALISM ON THE HEALTH SERVICES QUALITY AT ANGGREK HEALTH CENTER IN NORTH GORONTALO REGENCY

This study aims to find to what extent the effect of Professionalism on Health Service Quality (Y) is at Anggrek Health Center in North Gorontalo Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study is 20 people. The data analysis technique employs Simple Linear Regression. The results of this study show that Professionalism (X) affects Health Service Quality (Y) by 97.0% while the remaining 3% is affected by other factors unexamined in this study. It means that the higher the professionalism, the more increased the Health Services Quality at Anggrek Health Center in North Gorontalo Regency.

Keywords: professionalism, health service quality

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keafiatan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat merampungkan penulisan SKRIPSI dengan baik Shalawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita yaitu Nabi besar Muhammad SAW.yang telah membawa manusia dari alam jahiliah menuju alam berpendidikan dan telah membawa suata ajaran keselamatan kepada manusia sampaik akhir zaman.semoga rahmat dan hidayah tetap sampai kepada kita.

Dalam kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua dan Suami Saya Ismail Monda dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga bisa sampai ketahap ini.

Juga tidak lupa, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr .Hj Juriko Abdussamad ,M.Si sebagai ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Ibu Dr.Fatmah M. Ngabito S.IP.,M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo Utara, sekaligus Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing Saya, Bapak Dr. Moch. Sakir S.Sos, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas Ichsan, dan Bapak Purwanto,S.IP, ,M.Si Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universita Ichsan Gorontalo Utara.Serta Ibu Pembimbing Ibu Dr.Sandi Prahara,ST.,M.Si yang telah memberikan bimbingan dan masukan.Serta Bapak/Ibu staf pengajar dilingkungan Universitas Ichsan GorontaloUtara.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu pemerintahan, dan teman-teman seperjuangan di jurusan Ilmu pemerintahan yang telah mendukung dan memotivasi.

Wassalamuallaikum Warohmatullahi Wabarakattuh

Gorontalo, 2024

Penyusun

ISMINDARIA PIDU

NIM.S2120053

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	ii
PERNYATAAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAC.....	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.3.1.Maksud Penelitian	4
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Profesionalisme	6
2.2. Indikator Sikap Profesionalisme Kerja Pegawai.....	6
2.3. Pelayanan Publik.....	10
2.4. Unsur Pelayanan Publik.....	10
2.5. Kualitas Pelayanan Publik	12
2.6. Kerangka Pikir Penelitian.....	19
2.7. Hipotesis Penelitian	20

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	21
3.2. Desain Penelitian	21
3.3. Jenis Penelitian	21
3.4. Desain Penelitian	22
3.5. Oprasionalisasi Variabel.....	22
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.7. Populasi Dan Sampel.....	24
3.8. Metode Pemgolahan Data.....	24
3.9. .Teknik Analisis Data	25

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Puskesmas anggrek.....	28
4.1.1. Visi.....	28
4.1.2. Misi	29
4.1.3. Struktur Puskesmas Anggrek.....	29
4.2. Gambaran Umum Responden.....	29
4.3. Hasil Penelitian	30
4.3.1. Uji Validitas Data Responden Penelitian	30
4.3.2. Uji Realibitas Data Responden.....	33
4.3.3. Hubungan Kemampuan Kerja	35
4.3.4 Uji Hipotesis menggunakan Regresi Sederhana.....	36
4.3.4.1 Profesionalisme berpengaruh secara simultan	36
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	38

BAB V.KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan.....	41
5.1 Saran	42

DAFTAR PUSTAKA.....	43
----------------------------	-----------

LAMPIRAN	44
--------------------------	-----------

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses pelayanan publik mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Dalam kehidupan bernegara fungsinya adalah memberikan pelayanan umum yang diperlukan masyarakat, termasuk pelayanan dalam bentuk tatanan pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Gerakan reformasi publik yang dialami oleh banyak negara maju pada awal tahun 1989 diilhami oleh tekanan publik yang signifikan terhadap pemerintah mengenai perlunya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Amanat pemerintah yang memerlukan ketersediaan aktor birokrasi yang mampu menjalankan ASN tidak hanya memerlukan jumlah, namun juga profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan.

Pembangunan sumber daya manusia di jajaran pemerintahan hendaknya bertujuan untuk meningkatkan kinerja profesional dan menumbuhkan etika profesi dengan semangat pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan perkembangan era globalisasi dalam paradigma praktik pemerintahan yang menganggap konsumen sebagai penerima pelayanan.

Good governance merupakan suatu issue sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi public, tuntutan gencar dari masyarakat kepada pemerintah

dalam menyelenggarakan pemerintahan dengan baik sejalan dengan meningkatnya pengetahuan dan juga pendidikan masyarakat saat ini selain itu juga, merupakan hal yang wajar dan juga seharusnya pemerintah ini merespon dan juga dapat memberikan perubahan yang menjadi perwujudan pemerintahan yang baik (Soraya, 2016).

Pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting karena masyarakat menginginkan adanya aparatur pemerintah yang professional dibidangnya. Pegawai professional dalam manajemen pemerintahan akan memberikan dampak yang baik pada pemerintahan yang berkualitas, yang mampu dalam mengembangkan fungsi pelayanan public, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika ASN tidak professional untuk melakukan visi dan misi dalam pemerintahan. ASN adalah pegawai pemerintahan dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas lain dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Professional dalam birokrasi menjadi sangat penting karena tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi professional sehingga dapat membantu memberikan pelayanan public yang prima kepada masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhinya ketika apa yang diberikan oleh ASN sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan public tersebut terdapat tiga unsur yaitu biaya relative mudah, waktu pekerjaan relative lebih cepat dan mutu yang diberikan kepada masyarakat sangat baik.

Pada hakikatnya pelayanan yang diberikan oleh ASN kepada masyarakat belum maksimal yang sesuai dengan harapan. Banyak anggapan bahwa era globalisasi di era otonomi daerah kualitas pelayanan publik justru semakin memburuk dari sebelumnya bahwa profesionalisme pelayanan public di daerah sangat mengalami mendurukan. Rendahnya kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pegawai menjadi citra yang kurang baik bagi pemerintahan ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi yang sering mengeluhkan dan kecewa terhadap pelayanan utamanya pada pelayanan kesehatan.

Tenaga professional khususnya tenaga kesehatan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara di yang bertanggungjawab langsung dan bekerja sebagai mitra dalam memberikan dukungan yang diperlukan. Pentingnya peran seorang tenaga kesehatan dalam menanggulangi permasalahan kesehatan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Banyak anggapan permasalahan yang muncul dari sikap kurang professional tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan membeda bedakan pasien, contohnya seperti pemeriksaan atau tindakan yang dilakukan kepada pasien yang mempunyai hubungan pertemanan atau punya hubungan kekeluargaan, lamanya sikap tenaga kesehatan seperti ini mengakibatkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat tidak merata.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Seberapa besar pengaruh Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai pengaruh Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui seberapa besar Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang ilmu kesehatan dan terutama yang menyangkut kualitas pelayanan publik tenaga kesehatan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya seberapa besar pengaruh Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara dalam mengembangkan kualitas pelayanan tenaga kesehatan

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan literatur bagi peneliti berikutnya yang juga tertarik terhadap masalah profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Profesionalisme

Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah, “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.” Sedarmayanti (2004:157) mengungkapkan bahwa, “Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan.” Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi publik menurut Kurniawan (2005:79) digambarkan sebagai, “Bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah *responsivitas*.”

Atik Purwandari (2008: 57) mengatakan profesionalisme adalah memberikan pelayanan sesuai bidang ilmunya dan manusiawi seutuhnya tanpa mengutamakan kepentingan pribadi dan mengutamakan kepentingan pelanggan.

2.2 Indikator Sikap Profesionalisme Kerja Pegawai

Menurut Atmosoerapto karya Agung Kurniawan (2005: 74), indikator profesionalisme pegawai adalah:

1. Kompetensi aparatur

Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (competensi) yaitu memiliki pengetahuan (knowledge) dan keahlian (skill) dalam mengerjakan pekerjaan yang ditanggung jawabnya yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya sebagai pegawai negeri; keterampilan tertentu (spesialisasi kerja) yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaan yang ditanggung jawabnya yang ada di dalam diri pegawai yaitu tersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya; serta ditunjang dengan tingkat pengalaman (experience) dalam melaksanakan tugas yang diberikan yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu dimana pengalaman kerja berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan orang yang mempunyai kematangan pengalaman pekerjaan yang tinggi dalam bidang tertentu untuk melakukan tugas-tugas tertentu tanpa arahan dari orang lain, secara kejiwaan pengalaman kerja yang matang dalam suatu bidang tugas akan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab dan percaya diri. serta menghargai klien sebagaimana menghargai diri sendiri.

2. Loyalitas atau kesetiaan

Disiplin dalam permulaan dan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan, kepatuhan terhadap seluruh peraturan organisasi yang mendasari pekerjaan yang diterapkan/ditugaskan, pelaksanaan pekerjaan yang ditentukan oleh atasan, dan terhadap pemberi pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi atas dasar kelompok tertentu. Loyalitasnya terhadap konstitusi, undang-

undang, pimpinan, bawahan dan pegawai. Loyalitas atau kesetiaan berkaitan dengan kesediaan seorang karyawan untuk membantu rekan kerjanya.

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah kerangka kerja yang ada dan efektif dalam melayani masyarakat, membimbing perilaku sehari-hari, mengambil keputusan karyawan, dan mengarahkan tindakan untuk mencapai tujuan organisasi. Alternatifnya, kepemimpinan memberikan budaya organisasi berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku dan memberikan arahan langsung untuk mencapai tujuan organisasi. Pekerjaan ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Meskipun budaya organisasi biasanya merupakan pernyataan filosofis, namun budaya tersebut dapat diformalkan dalam berbagai peraturan dan ketentuan internal, dan dengan demikian dapat bertindak sebagai persyaratan yang mengikat bagi karyawan. Budaya harus konsisten dengan aktivitas organisasi di bidang lain seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan manajemen. Jika budaya tidak selaras dengan tugas-tugas ini, organisasi akan berada dalam masa sulit.

4. Performansi (performance)

Kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan, tujuan diselesaikannya suatu pekerjaan yang dilakukan dalam rangka pengabdian kepada masyarakat, keinginan pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja kerja, keberhasilan pekerjaan, atau hasil pekerjaan sebagai sebuah pertunjukan. Kinerja erat kaitannya dengan produktivitas karena merupakan ukuran bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi.

5. Akuntabilitas

Pegawai pemerintah harus bersedia memikul tanggung jawab atas segala sesuatu yang dilakukannya. Tanggung jawab pegawai terlihat pada kinerja pegawai, terutama integritas dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan (selalu berpegang pada kode etik), ketelitian dalam penyelesaian pekerjaan, dan integritas pekerjaan. Kejelasan usulan dan infrastruktur, regulasi dan disiplin.

Pemungutan retribusi pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (pemungutan retribusi lain di luar ketentuan yang telah ditetapkan), dan produk layanan publik.

Menurut Sofyandi dan Garniwa (2007: 74), ada empat ciri yang dapat dianggap sebagai petunjuk atau indikator profesionalisme seseorang itu adalah:

1. Penguasaan ilmu
2. Kemampuan menerapkan ilmu yang dipelajari, terutama dengan cara yang bermanfaat bagi orang lain.
3. Ketaatan dalam menerapkan dan memelihara etika keilmuan serta kemampuan memahami dan menghormati nilai-nilai sosial yang berlaku di lingkungannya.
4. Rasa tanggung jawab yang besar terhadap Tuhan, negara dan bangsa, masyarakat, keluarga dan diri sendiri atas segala akibat dan tindakan dalam pelaksanaan tugas dan tugas yang berkaitan dengan penerapan bidang ilmunya.

2.3 Pelayanan Publik

Fokus pemerintah adalah pada pelayanan publik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah “pelayanan” mempunyai tiga arti. cara pelayanan, upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain sebagai balasannya, dan kemudahan yang berhubungan dengan jual beli barang dan jasa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5), pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan, baik berupa barang maupun jasa, dan menjadi fokus tanggung jawab dan pelaksanaannya oleh instansi pemerintah daerah. Selain itu, negara bagian atau lokal memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi persyaratan hukum. Menurut Hardiyansyah (2011: 12), pelayanan publik menanggapi kebutuhan masyarakat, komunitas, atau organisasi yang mempunyai kepentingan dalam organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.4 Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang mengandung unsur-unsur. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan untuk menunjang pelayanan yang diinginkan.

Atep Adya Bharata (2003: 11) mengemukakan pendapat bahwa ada empat unsur penting dalam proses pelayanan public, yaitu :

1. Penyedia jasa, yaitu pihak yang mampu memberikan jasa tertentu kepada konsumen. Penyediaan barang (barang) atau jasa dan penyediaan jasa dalam bentuk penyerahan.
2. Penerima jasa adalah orang yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima berbagai jasa dari suatu penyedia jasa.
3. Jenis pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia jasa kepada pihak yang memerlukannya.
4. Kepuasan Pelanggan: Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus fokus pada kepuasan pelanggan, yang merupakan tujuan utama layanan. Hal ini sangat penting karena kepuasan pelanggan biasanya sangat erat kaitannya dengan standar kualitas barang dan jasa yang dinikmati pelanggan.

Lebih lanjut Kasmir (2006: 34) menyatakan pelayanan publik yang baik ditandai dengan memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Mempertahankan pegawai yang unggul.
2. Ketersediaan sarana dan prasarana yang baik.
3. Kami bertanggung jawab untuk setiap pelanggan dari awal hingga akhir.
4. Mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
5. Dapat berkomunikasi.
6. Menjamin kerahasiaan seluruh transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai.
8. Cobalah untuk memahami kebutuhan pelanggan Anda (pelanggan).
9. Dapat memberikan kepercayaan pelanggan.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan masyarakat. Melalui pelayanan yang optimal, pada akhirnya dapat meningkatkan citra organisasi di masyarakat pun akan terus meningkat. Jika suatu organisasi memiliki citra yang baik, maka segala sesuatu yang dilakukannya akan dipandang baik.

Menurut Kasmir (2006: 3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya, peran orang-orang yang berkontribusi terhadap masyarakat (pegawai) menjadi elemen kunci. Karena hanya dengan orang saja pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kadir (2015: 105), pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian bidang administrasi publik di Indonesia masih menjadi permasalahan yang memerlukan perhatian dan solusi komprehensif. Secara kualitatif, hipotesis seperti itu mudah dibuktikan jika, misalnya, tuntutan yang berbeda terhadap pelayanan publik secara luas dilihat sebagai manifestasi dari ketidakpuasan sehari-hari. Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia layanan untuk meningkatkan tingkat kepuasan penerima layanan. Suatu penyedia jasa dikatakan berkualitas apabila jasa yang diterima atau dirasakannya sesuai dengan harapan penerima jasa. Namun, jika layanan yang diterima ternyata lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut rendah.

Fandy Tjiptono (2014 : 268) berpendapat bahwa Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut A. S. Moenir (2006:204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Berdasarkan beberapa temuan penelitian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan, kualitas pelayanan publik mengacu pada segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, pelayanan, sumber daya manusia, proses, lingkungan, serta kebutuhan dan keinginan konsumen dalam bentuk barang dan barang upaya untuk memenuhi persyaratan. Pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Secara umum, kualitas pelayanan harus memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Namun meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, bukan berarti penyedia jasa harus mempertimbangkan seluruh keinginan konsumen dalam menentukan kualitas jasanya. Aspek Kualitas Pelayanan Publik Setiap pelayanan menghasilkan penilaian yang berbeda-beda baik dari pihak penerima pelayanan maupun pengguna pelayanan. Pelayanan yang baik tentunya akan menimbulkan penilaian yang baik pula dari pelanggan, namun jika pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan kepuasan, misalnya karena pelayanan tidak diberikan tepat waktu maka dapat menimbulkan kekecewaan pelanggan dan merusak citra penyedia jasa yang ada.

Van Looy dalam Hardiyansyah (2011: 48) menyatakan bahwa suatu model dimensi kualitas pelayanan idealnya memenuhi persyaratan hanya jika:

1. Dimensi harus bersifat satuan,
2. Dimensi kualitas Modelnya harus bersifat universal. Artinya, dimensinya harus bersifat umum dan dapat diterapkan pada cakupan area layanan yang luas.
3. Dimensi model yang diusulkan harus independen.
4. Yang terbaik adalah membatasi jumlah dimensi.

Oleh karena itu, untuk menilai derajat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah, tidak dapat dipungkiri bahwa pengukuran kualitas pelayanan harus dievaluasi dengan menggunakan kriteria dimensi kualitas pelayanan publik.

Parasuraman (2001:32) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang dikenal dengan istilah kualitas "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empaththy dan reliability*). Konsep kualitas layanan RATER adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Adapun penerapan konsep tersebut dalam aplikasi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Agar setiap pegawai dapat memprioritaskan dan memberikan pelayanan yang berdampak signifikan terhadap perilaku penerima pelayanan, maka dituntut kemampuan untuk merespon masyarakat setempat sesuai dengan tingkat

penerimaan dan pemahaman pegawai. Hal ini memerlukan penjelasan, bimbingan, arahan dan persuasi yang bijaksana dan rinci untuk mengakomodasi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang diterapkan dalam organisasi agar bentuk pelayanan tersebut mendapat respon yang positif (Parasuraman, 2001: -52). Kualitas pelayanan responsif adalah suatu bentuk pelayanan dimana pihak yang menerima pelayanan memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diterima dan memberikan penjelasan atas tanggapan tersebut. Oleh karena itu, mutu pelayanan yang responsif memerlukan:

- a) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk- bentuk pelayanan yang dihadapi.
- b) Memberikan penjelasan mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substansif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- e) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

2. *Assurance* (Jaminan)

Semua pelayanan memerlukan kepastian terhadap pelayanan yang diberikan. Karena bentuk kepastian pelayanan terutama ditentukan oleh jaminan pegawai yang memberikan pelayanan, maka penerima pelayanan mempunyai keyakinan bahwa bentuk kepuasan atas pelayanan yang diberikan akan lengkap dan tuntas sesuai dengan kecepatan, ketepatan agar dapat merasa puas dan tenteram, kemudahan, kelancaran dan mutu pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32) Organisasi sangat membutuhkan kepercayaan, artinya organisasi dapat memberikan mutu pelayanan yang dapat dijamin dengan kriteria sebagai berikut: Hal ini dianggap konsisten dengan fakta bahwa :

- a) Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, sehingga hal tersebut merupakan bentuk nyata yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.
- b) Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan udaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
- c) Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

3. *Tangibles* (Bukti fisik)

Bukti fisik merupakan bukti yang dapat dilihat dan digunakan oleh pegawai, tergantung dari maksud dan tujuannya, serta dapat dirasakan oleh mereka yang menggunakan jasa untuk menunjang pelayanan yang diterimanya dan untuk menjamin bahwa mereka puas terhadap pelayanan tersebut realisasi dari apa yang terjadi. (Parasuraman, 2001: 32) Identifikasi kualitas pelayanan secara fisik (visible) dapat tercermin dalam penerapan lingkungan kerja sebagai berikut:

- a) Kemampuan menunjukan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b) Kemampuan menunjukan kemampuan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi, otomatisasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c) Kemampuan menunjukan integritas diri sesuai dengan dengan penampilaan yang menunjukan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

4. *Emphaty* (Empati)

Setiap aktivitas atau aktivitas layanan memerlukan pemahaman tentang asumsi dan kekhawatiran umum mengenai masalah layanan. Suatu pelayanan akan berjalan lancar dan bermutu apabila semua pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan tersebut menunjukkan empati atau komitmen yang sama terhadap pelayanan tersebut dalam pelaksanaan dan pengelolaannya (Parasuraman, 2001: 40). Bentuk kualitas pelayanan yang muncul dari rasa empati pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal berikut.

- a) Mampu memberikan perhatian dalam berbagai bentuk pelayanan yang

- diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting
- b) Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan
 - c) Mampu menunjukkan rasa simpati atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan
 - d) Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan
 - e) Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

5. *Reliability* (kehandalan)

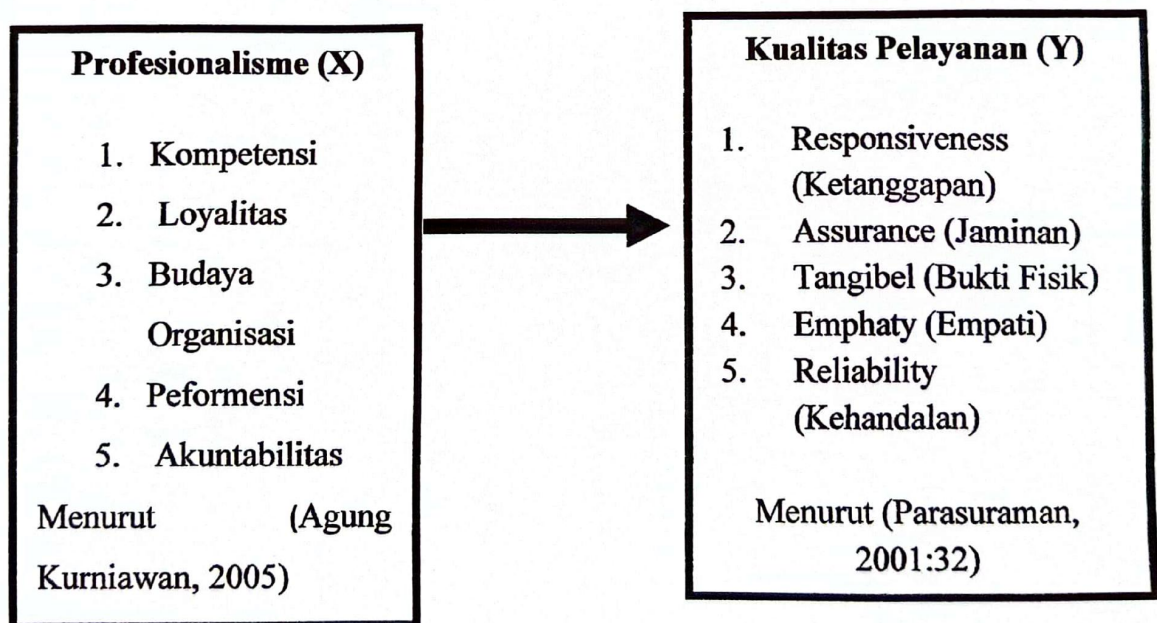
Layanan apapun memerlukan bentuk layanan yang dapat diandalkan. Artinya, dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai harus menunjukkan pengetahuan, keahlian, kemandirian, kemahiran, dan profesionalisme tingkat tinggi, agar pelayanan yang diterima pengguna (Parasuraman, 2001: 48). Hal ini dapat mengetahui apakah karyawan berkinerja tinggi dapat diandalkan dengan melihat kualitas pelayanannya ;

- a) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya
- b) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas

pelayanan yang efektif dan efisien

- c) Keahlian dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai dengan pengalamannya
- d) Keahlian dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil *output* penggunaan teknologi yang ditunjukkan.
- e)

2.6 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual yang dirumuskan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan antara Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara (Ha : $P_{yx} \neq 0$).

Ha : Ada pengaruh signifikan antara Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Ha : $P_{yx} \neq 0$).

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara selama 3 bulan.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka.

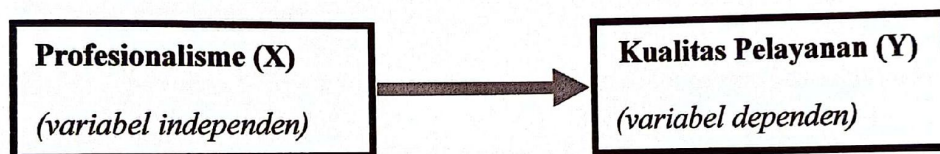
3.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sugiyono, (2010) mengemukakan “metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu”. Teknik pengumpulan sampel dilakukan secara *random* sampling, pengumpulan data berdasarkan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji

hipotesis. Dilihat dari sifatnya penelitian ini adalah penelitian survey, dengan alat pengumpulan data adalah kusioner dengan analisis statistik menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program *Software SPSS 21*.

3.4 Desain Penelitian

Desain penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Adapun keterkaitan antara variabel dalam penelitian ini adalah :



3.5 Oprasionalisasi Variabel

Sugiyono (2010) mengemukakan "operasionalisasi variabel yaitu segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga mendapatkan informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya".

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti :

1. Variabel Bebas

Variabel bebas (variabel independen) dalam penelitian ini adalah Profesionalisme (X), menurut Atmosoeprapto (2005: 74) ada 5 indikator dari profesionalisme yaitu: 1) Kompetensi Aparatur; 2) Loyalitas atau Kesetiaan;

3) Budaya Organisasi; 4) Performansi (*Performance*); 5) Akuntabilitas (*Accountability*).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat (variabel dependen) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y) variabel bebas (variabel independen) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y), menurut Parasuraman (2001:32) ada 5 indikator dari profesionalisme yaitu : Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Tangibel (Bukti fisik), Emphaty (Empati) dan Reliability (Kehandalan)

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Penelitian survey adalah penelitian yang menggunakan sampel dari populasi dan menggunakan kusioner sebagai alat pengumpul data yang pokok, yang diwujudkan dalam bentuk pernyataan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek dalam kusioner. Menurut Sugiyono (2010:45) skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert 1-5 dengan penjelasan sebagai berikut :

- | | | |
|-------|-----------------|--------|
| 1. SS | : Sangat setuju | skor 5 |
| 2. S | : Setuju | skor 4 |
| 3. KS | : Kurang Setuju | skor 3 |
| 4. TS | : Tidak setuju | skor 2 |

5. STS : Sangat tidak setuju skor 1

3.7 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Margono, 2010). "Populasi juga dikatakan keseluruhan unit analisis yang dilakukan karakteristiknya". Sugiyono (2010) mengemukakan "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dalam mengambil kesimpulan".

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai yang ada di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara sebanyak 20 orang, jumlah populasi keseluruhan 20 orang dijadikan sampel penelitian.

3.8 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Editing Data

Editing data merupakan penelitian kembali data yang telah dikumpulkan dengan menilai apakah data yang dikumpulkan tersebut cukup relevan dengan proses penelitian atau diolah lebih lanjut.

2. Tabulasi Data

Tabulasi data merupakan proses penyusunan dan analisis data dalam bentuk tabel. Pembuatan struktur tabel tergantung dari masalah, tujuan dan hipotesis masalah.

3. Pengkodean Data

Pengkodean data merupakan cara untuk mengkalasifikasikan jawaban dari para responden yang termuat dalam kusioner, dengan mengklasifikasikan jawaban tersebut dalam bentuk angka.

3.9 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program *Software* SPSS 20 selanjutnya di analisis secara deskriptif analitik (Kadir, 2015). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara menyimpulkan secara menyeluruh atau menggambarkan data yang telah terkumpul menjadi satu kemudian dibandingkan antara penelitian sekarang dan terdahulu.

2. Uji Syarat atau Uji Instrumen

Uji Syarat atau Uji Instrumen digunakan untuk ketepatan suatu kuesioner dalam melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

3. Regresi Linear Sederhana

Data untuk melihat adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y yang diperoleh di analisis menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan

program *Software* SPSS 20 selanjutnya di analisis secara deskriptif analitik, (Kadir, 2015). Model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = \alpha + bx + e^i$$

Keterangan :

y = Kualitas Pelayanan

α = Koefisien konstanta

b = koefisien regresi sederhana

x = Profesionalisme

e^i = galat (kesalahan)

4. Uji Signifikansi Korelasi

Uji signifikansi dipakai untuk menguji dan mengetahui sejauh mana adanya pengaruh positif atau negatif variabel kompetensi terhadap variabel kinerja pegawai dengan menggunakan uji t. Adapun ketentuannya yaitu H_1 diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

5. Koefisien Determinan

Koefisien Determinan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai. Koefisien determinan dihitung dengan menggunakan rumus seperti dibawah ini:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

R_{xy} = Korelasi Produk Momen antara X dan Y

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas Anggrek

Puskesmas Anggrek terletak di Desa Tolongio Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara, dengan wilayah kerja meliputi 9 desa, yakni Desa Tutuwoto, Desa Tolongio, Desa Motilango, Desa Helumo, Desa Ilodulunga, Desa Langge, Desa Popalo, Desa Hiyalooile, serta Desa Putiana.

Secara geografis terletak antara $0,9711^{\circ}$ – $0,9917^{\circ}$ Lintang Utara dan $122,1803^{\circ}$ – $122,9762^{\circ}$ Bujur Timur, dengan luas wilayah daratan seluas $61,8 \text{ Km}^2$. Wilayah kerja Puskesmas Anggrek sebelah utara berbatasan dengan Laut Sulawesi, sebelah timur berbatasan dengan Puskesmas Ilangata yang berada dalam satu Kecamatan dengan Puskesmas Anggrek, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Gorontalo, dan sebelah barat berbatasan dengan Puskesmas Molingkapoto Kecamatan Kwandang. Dengan Orbitasi antara $00^{\circ} 51'00''$ LU sampai dengan $00^{\circ} 94'00''$ LU, dan $122^{\circ} 38'15''$ BT sampai dengan $122^{\circ} 81'94''$ BT, maka Kecamatan Anggrek tepatnya berada pada daerah beriklim tropis seperti umumnya wilayah Indonesia yang memiliki dua musim, yaitu musim kemarau dan musim hujan.

4.1.1 Visi

Terwujudnya Puskesmas Anggrek Sebagai pusat Pelayanan Kesehatan Terbaik Menuju Masyarakat Sehat dan Mandiri Tahun 2022

4.1.2 Misi

1. Menerangkan Manajemen yang berkualitas
2. Meningkatkan Sarana dan Prasarana
3. Sebagai Pusat Pembangunan Kesehatan
4. Menjadikan Puskesmas Sebagai pusat penggerak Peran serta masyarakat.

4.2 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dilokasi penelitian dihasilkan data primer yang didapatkan dengan daftar pertanyaan dalam bentuk kusioner yang telah dibagikan kepada para pegawai di dari 20 kusioner yang telah dibagikan kepada para pegawai Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara dan hasilnya 20 kusioner juga kembali kepada peneliti. Tingkat pengembalian kusioner yang telah diedarkan kepada responden penelitian diperoleh sebanyak 100%. Hasil ini dikarenakan pada saat penyebaran kusioner penelitian para pegawai di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara semua berada ditempat dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai.

Berdasarkan data responden penelitian pada Tabel 4.1 Menyajikan beberapa informasi terkait obaservasi dilokasi penelitian. Informasi yang disajikan antara lain jenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding responden laki-laki, dimana repsonden perempuan sebanyak 90% sedangkan sisanya repsonden laki-laki sebanyak 10%. Berdasarkan klasfikasi tingkat pendidikan mayoritas tingkat pendidikan

pegawai Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai pendidikan S1 sebanyak 30%, dan sisanya D3 sebanyak 70%. Berdasarkan klasifikasi umur responden dilokasi penelitian sekitar 70% berumur 30-40 tahun, kemudian 20% berumur 41-50 tahun, sedangkan sisanya 10% berumur <30 tahun.

Tabel 4.1 Data Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
Jenis Kelamin		
1. Laki-Laki	2	10%
2. Perempuan	18	90%
Pendidikan		
S1	6	30%
D3	14	70 %
Umur		
<30 tahun	2	10 %
30-40 tahun	14	70 %
41-50 tahun	4	20 %

Sumber : Hasil olahan Penelitian

4.3 Hasil Penelitian

Pada dasarnya penelitian kuantitatif menggunakan alat kuesioner dalam bentuk pertanyaan dalam menunjang pelaksanaan penelitian dilokasi. Oleh sebab itu, perlu diuji validitas dan reliabilitas data yang digunakan untuk mengetahui apakah instrument kuesioner yang kita gunakan dan disebarkan kepada para responden dapat mengukur variabel yang akan diteliti. Uji validitas dan reliabilitas data ini dilakukan dengan cara menghitung masing-masing pertanyaan dan skor total yang dihasilkan dalam satu data. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas data penelitian yang dihasilkan .

4.3.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian

Data yang diperoleh dalam penelitian ditabulasi terlebih dahulu lalu kemudian data tersebut diolah menggunakan *software* SPSS 21 untuk pengujian validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan dilokasi penelitian. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *software* SPSS 21 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi *pearson moment* untuk setiap butir instrument pertanyaan dari responden yang tertuang dalam bentuk alat bantu kuesioner pertanyaan dengan variabel Profesionalisme (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) adalah signifikan, dimana hasil signifikansinya sebesar 0,05 dengan demikian data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa setiap variabel Profesionalisme (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) tersebut Valid. Oleh sebab itu, secara ringkas hasil uji validitas data instrumen Profesionalisme (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Profesionalisme (X)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,595	0,368	Valid
2	1,000	0,368	Valid
3	0,892	0,368	Valid
4	0,892	0,368	Valid
5	0,426	0,368	Valid
6	0,450	0,368	Valid
7	0,630	0,368	Valid
8	0,477	0,368	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,475	0,368	Valid
2	0,884	0,368	Valid
3	0,926	0,368	Valid
4	0,926	0,368	Valid
5	0,583	0,368	Valid
6	0,394	0,368	Valid
7	0,850	0,368	Valid
8	0,747	0,368	Valid
9	0,884	0,368	Valid
10	0,926	0,368	Valid
11	0,925	0,368	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Hasil analisis data yang didapatkan dari uji validitas instrument data penelitian pada Tabel 4.2 dan 4.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada instrument pertanyaan pada kuesioner pada penelitian (1-8) dan (1-11) mengenai instrumen variabel Profesionalisme (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) dianggap Valid karena hasil item kuesioner menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian item kuesioner variabel Profesionalisme (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan untuk pengujian reliabilitas yang dapat menunjukkan bahwa data tersebut konsisten dan dapat dipercaya serta menghasilkan data yang sama pula dalam penelitian ini.

4.3.2 Uji Reliabilitas Data Responden

Uji reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai *Alpha* yang dihasilkan dalam output program SPSS 21 seperti halnya pada uji statistic lainnya. Hasil uji reliabilitas atau *Alpha Cronbach* berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang ditentukan.

Perhitungan nilai reliabilitas data penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik *split-halft spearman brown* pada prinsipnya dilakukan menjadi dua belahan butir-butir soal pervariabel lalu menghubungkan dua belah tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *spearman brown*. Jika hasil nilai korelasinya di atas 0,50 maka nilai korelasinya dinyatakan reliabel, kemudian angkanya tersebut disesuaikan dengan nilai *r*-tabel sehingga didapatkan angka reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas terhadap Profesionalisme (variabel X) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) dari masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 4.4 dan 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Profesionalisme (X)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,888	0,368	Reliabel
2	0,767	0,368	Reliabel
3	0,758	0,368	Reliabel
4	0,758	0,368	Reliabel
5	0,795	0,368	Reliabel
6	0,818	0,368	Reliabel
7	0,761	0,368	Reliabel
8	0,773	0,368	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Berdasarkan uji analisis reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (r_i) dari instrument pertanyaan Profesionalisme (X) berdasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,814 > 0,368$ (r_{tabel}) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Profesionalisme (X) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,944	0,368	Reliabel
2	0,884	0,368	Reliabel
3	0,881	0,368	Reliabel
4	0,881	0,368	Reliabel
5	0,905	0,368	Reliabel
6	0,907	0,368	Reliabel
7	0,887	0,368	Reliabel
8	0,894	0,368	Reliabel
9	0,884	0,368	Reliabel
10	0,881	0,368	Reliabel
11	0,881	0,368	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Data uji analisis reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (r_i) dari instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) berdasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,903 > 0,368$ (r_{tabel}) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan ang sudah dijabarkan diatas dapat

disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

4.3.3 Hubungan Kemampuan Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan analisis statistik untuk mengetahui hubungan korelasi Profesionalisme (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara dari hasil analisis statistik dengan menggunakan bantuanya *software* SPSS versi 21.

Hasil analisis uji koresi dihasilkan bahwa Profesionalisme (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) ditunjukan pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6 Korelasi Profesionalisme (X) dan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)

Correlations				
		PROFESIO NALISME	KUALITAS PELAYAN AN KESEHAT AN	
PROFESIONALISME	Pearson Correlation	1	,985**	
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N	20	20	
	Bias	0	-,001	
	Std. Error	0	,009	
	Bootstrap			
	95% Confidence	Lower	1	,962
	Interval	Upper	1	,995
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	,985**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000		

KESEHATAN	N			20	20
		Bias		-,001	0
		Std. Error		,009	0
	Bootstrap b	95% Confidence Interval	Lower r	,962	1
			Upper	,995	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

Berdasarkan hasil uji korelasi ditemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara variabel bahwa Profesionalisme (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) dengan nilai $r=0,985$; $P<0,001$ karena r hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistic bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Profesionalisme (variable X) maka akan semakin tinggi pula nilai Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara.

4.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana

4.3.4.1 Profesionalisme Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan uji analisis regresi sederhana antara variabel Berdasarkan uji regresi sederhana antara variabel Profesionalisme (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara ditujukan pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7 Model summary pengaruh variabel Profesionalisme (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,985 ^a	,970	,968	,743

a. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME

Tabel 4.8 Anova^a

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322,056	1	322,056	582,981	,000 ^b
	Residual	9,944	18	,552		
	Total	332,000	19			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

b. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME

Tabel 4.9 Koefisien

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,494	2,180		-,685	,502
	PROFESIONALISME SME	1,419	,059	,985	24,145	,000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

Hasil uji analisis regresi liner ditemukan bahwa nilai signifikansi variabel Profesionalisme (X) $0,000 < 0,005$ maka disimpulkan bahwa Profesionalisme (X)

berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) (H1 diterima). Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,970 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) sebesar 97,0% sedangkan sisanya 3 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antar variabel Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) dengan nilai 0,985; $p < 0,001$ karena nilai *r*-hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Profesionalisme (X) maka akan semakin tinggi pula nilai Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,970 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) sebesar 97,0% sedangkan sisanya 3 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil ini tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) ini memberi arti bahwa kompetensi sangat menuntukkan bagi kinerja pegawai) di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara.

Profesionalisme merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kualitas suatu pelayanan kesehatan. Baik atau buruknya suatu pelayanan ditentukan oleh profesionalisme seorang tenaga ahli kesehatan. Suatu pelayanan tidak akan mampu menunjukkan eksistensi tanpa adanya profesionalisme. Profesionalisme adalah sebutan yang mengacu kepada sikap dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan pelayanan yang prima dan senantiasa meningkatkan kualitas dalam pemberian pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan merupakan profesi yang diakui secara nasional maupun internasional oleh sejumlah praktisi diseluruh dunia. Tugas utama yang menjadi tanggungjawab praktik profesi tenaga kesehatan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesehatan dalam rangka mewujudkan kesehatan keluarga dan masyarakat di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara.

Sementara itu kualitas pelayanan kesehatan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Untuk itu, kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh profesionalisme seorang tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat memenuhi kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya seperti Astuti. E. (2019) dalam penelitian tentang Pengaruh Profesionalisme, Iklim Kerja dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Rambah yang menyimpulkan dalam

penelitiannya bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Mokosolang, dkk (2021) tentang Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Dalam Pencegahan Penularan Covid-19 di Kabupaten yang menunjukkan dalam penelitiannya bahwa profesionalisme adalah faktor utama dalam meningkatkan kinerja petugas. Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa masalah kinerja di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara oleh para tenaga kesehatan dalam berbagai aktivitas sehari-hari menonjolkan sikap kedisiplinan terhadap waktu, baik saat mereka datang maupun pulang dan menggambarkan bahwa para tenaga kesehatan sangat profesional dan menghargai waktu dengan sebaik-baiknya. Begitu tingginya kepatuhan mereka terhadap waktu maka pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan atau tugas pelayanan yang dilaksanakan selalu stabil dan memenuhi ekspektasi organisasi dan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukakan, maka dapat di tarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

Profesionalisme (X) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) sebesar 97,0% sedangkan sisanya 3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dari Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Profesionalisme maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Selain itu, Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan memiliki implikasi bahwa Profesionalisme adalah sebutan yang mengacu kepada sikap dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan pelayanan yang prima dan senantiasa meningkatkan kualitas dalam pemberian pelayanan kesehatan.

5.1 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah dapat menganalisis variabel-variabel lain yang dianggap berpengaruh akan tetapi tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Kemudian, peneliti selanjutnya dapat memperbanyak jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian sehingga hasilnya dapat lebih representatif. Adapun saran bagi pegawai di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara, Agar dalam Pelayanan untuk masyarakat harus ditingkatkan lagi dalam artian pegawai puskesmas harus bisa menciptakan lingkungan kerja yang

nyaman dan selalu saling menghargai satu sama lain ,dan harus membuat alur pelayanan yang jelas agar mudah dimengerti oleh pasien,agar bisa mencapai kualitas kerja dan pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosoeprapto, K. 2005. Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.
- Barata, A. A. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Kadir. 2015. Statistika Terapan : Konsep, Contoh, dan Analisa Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Peneltian. Jakarta : PT Rajagraf indo Persada
- Kasmir. 2006. Kewirausahaan. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Kurniawan, A. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan
- Margono, S. 2010. Metode Penelitian Pendidikan, Jakarta: Rineka Cipta
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Purwandari, A. 2008. Konsep kebidanan sejarah dan profesionalisme. Jakarta: EGC
- Raminto dan A.S. Winarsih . 2007. Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sedarmayanti., 2004 Manajemen Sumber Daya Manusia, Mandar Maju . Bandung
- Siagian, S. P. 2009. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Sofyandi dan Garniwa. 2007. Perilaku Organisasional. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soraya Rani. 2016. Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Kptsp) Kabupaten Tanggamus Dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Skripsi. Universitas Bandar Lampung. <http://digilib.unila.ac.id>. Diakses pada 13 Oktober 2022
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

**PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS ANGGREK KABUPATEN GORONTALO
UTARA**

I. Identitas Responden

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan. (coret
yang tidak perlu)

Pendidikan Terakhir :

Masa Kerja :

Jabatan :

Usia :

☐ < 30 tahun ☐ 30-40 tahun ☐ 41-50 tahun ☐ >50 tahun

II. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda checklist (\checkmark) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda alami sebagai tenaga kerja pada komponen- komponen variabel. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagaiberikut:

SS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat setuju.

S = Apabila jawaban tersebut menurut anda setuju.

KS = Apabila jawaban tersebut menurut anda kurang setuju

TS = Apabila jawaban tersebut menurut anda tidak setuju.

STS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat tidak setuju.

2. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
3. Atas partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

PERTANYAAN**1. Variabel Profesionalisme**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai memiliki kemampuan sesuai dengan yang di perlukan di Puskesmas					
2	Pegawai Puskesmas memiliki kemampuan standar sebagai pelayan kesehatan					
3	Pegawai Puskesmas memberikan pelayanan yang bermutu					
4	Puskesmas memiliki Saranan dan Prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan kesehatan					
5	Jumlah Pegawai Puskesmas di setiap unit ruangan sudah sesuai aturan					
6	Para profesi ahli di bidangnya sudah mencukupi					
7	Teknologi yang di kuasai Pegawai Puskesmas sudah mencukupi kebutuhan pelayanan kesehatan					
8	Sikap pegawai Puskesmas sama dalam melayani seluruh pasien dan keluarga pasien					

2. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Variabel Kualitas Layanan	SS	S	KS	TS	STS
Tangible						
1.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan					

2.	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan					
Reliability						
3.	Kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standar pelayanan yang jelas					
4.	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					
Responsivess						
5.	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan					
6.	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas					
Assurance						
7.	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan					
8.	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan					
9	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
Empathy						
10	Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),					
11	Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon					

TABULASI DATA VARIABEL PROFESIONALISME (X)

RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Total
1	4	5	4	5	4	5	5	5	37
2	5	4	5	5	5	5	5	4	38
3	5	5	4	5	5	5	4	5	38
4	5	5	4	4	4	5	5	5	37
5	4	4	4	4	3	4	4	4	31
6	5	4	5	5	4	5	5	5	38
7	5	5	4	4	5	4	4	5	36
8	5	4	4	5	4	4	4	5	33
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	5	4	5	39
11	5	4	5	4	5	4	5	5	37
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	4	4	5	4	5	4	5	4	35
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	5	4	4	5	4	5	4	5	36
20	4	3	5	4	5	3	4	5	33

TABULASI DATA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (Y)

RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	Total
1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	52
2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	53
3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	53
4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	43
6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	53
7	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	48
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
11	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	52
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
17	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	48
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
19	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	48
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45

Correlations									
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Total Skor
Item_1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,395 ,041 20	,320 ,015 20	,320 ,035 20	,411 ,042 20	,328 ,019 20	,379 ,019 20	,429 ,003 20	,595** ,008 20
Item_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,405 ,091 20	1 ,892** 20	,892** ,000 20	,426 ,061 20	,350 ,130 20	,630** ,003 20	,477 ,003 20	1,000** ,000 20
Item_3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,420 ,035 20	1 ,892** 20	1,000** ,000 20	,329 ,157 20	,313 ,180 20	,787** ,000 20	,671** ,001 20	,892** ,000 20
Item_4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,320 ,045 20	1,000** ,000 20	1 ,157 20	,329 ,157 20	,313 ,180 20	,787** ,000 20	,671** ,001 20	,892** ,000 20
Item_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,411 ,042 20	,426 ,061 20	,329 ,157 20	1 ,214 20	,214 ,365 20	,539* ,014 20	,623** ,003 20	,426 ,061 20
Item_6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,428 ,350 20	,313 ,180 20	,313 ,180 20	,214 ,365 20	1 ,397 20	,397 ,083 20	,107 ,083 20	,450 ,030 20
Item_7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,479 ,049 20	,630** ,003 20	,787** ,000 20	,539* ,014 20	,397 ,083 20	1 ,631** 20	,631** ,003 20	,630** ,003 20
Item_8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,429 ,053 20	,477 ,033 20	,671** ,001 20	,623** ,003 20	,107 ,052 20	,631** ,003 20	1 ,033 20	,477 ,033 20

	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Pearson Correlation	,431	1,000**	,892**	,892**	,426	,350	,630**	,477	1
Total_Skor	Sig. (2-tailed)	,081	,000	,000	,000	,061	,130	,003	,033	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS PROFESIONALISME (X)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,595	0,368	Valid
2	1,000	0,368	Valid
3	0,892	0,368	Valid
4	0,892	0,368	Valid
5	0,426	0,368	Valid
6	0,450	0,368	Valid
7	0,630	0,368	Valid
8	0,477	0,368	Valid

DATA RELIABILITAS PROFESIONALISME (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	32,55	7,313	,095	,888
Item_2	32,30	6,432	,742	,767
Item_3	32,35	6,239	,794	,758
Item_4	32,35	6,239	,794	,758
Item_5	32,45	6,471	,515	,795
Item_6	32,05	7,945	,338	,818
Item_7	32,25	6,408	,807	,761
Item_8	32,70	5,905	,653	,773

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Total Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	,495	,320	,320	,411	,128	,479	,429	,495	,410	,320	,475
	Sig. (2-tailed)		,601	,035	,035	,042	,090	,449	,043	,030	,025	,035	,041
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item_2	Pearson Correlation	,413	1	,892**	,892**	,426	,350	,630**	,477*	1,000**	,892**	,892**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,061		,000	,000	,061	,130	,003	,033	,000	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item_3	Pearson Correlation	,460	,892**	1	1,000**	,329	,313	,787**	,671**	,892**	1,000**	1,000**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,038	,000		,000	,157	,180	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item_4	Pearson Correlation	,420	,892**	1,000**	1	,329	,313	,787**	,671**	,892**	1,000**	1,000**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,042	,000	,000		,157	,180	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item_5	Pearson Correlation	,452	,426	,329	,329	1	,214	,539*	,623**	,426	,329	,329	,583**
	Sig. (2-tailed)	,042	,061	,157	,157		,365	,014	,003	,061	,157	,157	,007
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item_6	Pearson Correlation	,428	,350	,313	,313	,214	1	,397	,107	,350	,313	,313	,394
	Sig. (2-tailed)	,030	,130	,180	,180	,365		,083	,652	,130	,180	,180	,085
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item_7	Pearson Correlation	,479	,630**	,787**	,787**	,539*	,397	1	,631**	,630**	,787**	,787**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,049	,003	,000	,000	,014	,083		,003	,003	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item_8	Pearson Correlation	,429	,477*	,671**	,671**	,623**	,107	,631**	1	,477*	,671**	,671**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,063	,033	,001	,001	,003	,652	,003		,033	,001	,001	,000

Item_9	Pearson Correlation	,495	1,000**	,892**	,892**	,426	,350	,630**	,477	1	,892**	,892**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,071	,000	,000	,000	,061	,130	,003	,033		,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item_10	Pearson Correlation	,460	,892**	1,000**	1,000**	,329	,313	,787**	,671**	,892**	1	1,000**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,055	,000	,000	,000	,157	,180	,000	,001	,000		,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item_11	Pearson Correlation	,440	,892**	1,000**	1,000**	,329	,313	,787**	,671**	,892**	1,000**	1	,926**
	Sig. (2-tailed)	,037	,000	,000	,000	,157	,180	,000	,001	,000	,000		,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total_Skor	Pearson Correlation	,455	,884**	,926**	,926**	,583**	,394	,850**	,747**	,884**	,926**	,926**	1
	Sig. (2-tailed)	,041	,000	,000	,000	,007	,085	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,475	0,368	Valid
2	0,884	0,368	Valid
3	0,926	0,368	Valid
4	0,926	0,368	Valid
5	0,583	0,368	Valid
6	0,394	0,368	Valid

DATA RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	46,55	16,261	,080	,944
Item_2	46,30	14,221	,855	,884
Item_3	46,35	13,924	,906	,881
Item_4	46,35	13,924	,906	,881
Item_5	46,45	14,892	,475	,905
Item_6	46,05	16,787	,348	,907
Item_7	46,25	14,513	,816	,887
Item_8	46,70	13,800	,664	,894
Item_9	46,30	14,221	,855	,884
Item_10	46,35	13,924	,906	,881
Item_11	46,35	13,924	,906	,881

RELASI PROFESIONALISME (X) DAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (Y)

Correlations			
		PROFESIONALISME	KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
PROFESIONALISME	Pearson Correlation	1	,985**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	20	20
	Bias	0	-,001
	Std. Error	0	,009
	Bootstrap ^b	Lower	,962
		Upper	,995
	Pearson Correlation	,985**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	20	20
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	Bias	-,001	0
	Std. Error	,009	0
	Bootstrap ^b	Lower	,962
		Upper	,995

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,985 ^a	,970	,968	,743

a. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	322,056	1	322,056	582,981	,000 ^b
Residual	9,944	18	,552		
Total	332,000	19			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

b. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME

Coefficients^a

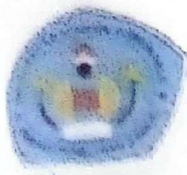
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,494	2,180		-,685	,502
PROFESIONALISME	1,419	,059	,985	24,145	,000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

Bootstrap for Coefficients

Model	B	Bootstrap ^a				
		Bias	Std. Error	Sig. (2-tailed)	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
1 (Constant)	-1,494	-,159	1,464	,257	-4,641	1,069
PROFESIONALISME	1,419	,004	,038	,001	1,354	1,503

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples



.....AN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4969/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2024

Lampiran : -

Judul : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Puskesmas Anggrek

di

Tempat

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

IDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Propo**
ripsi, kepada :

Nama Mahasiswa : Ismindaria Pidu

NIM : S2120053

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : PUSKESMAS ANGGREK KABUPATEN GORONTALO
UTARA

Judul Penelitian : PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ANGGREK
KABUPATEN GORONTALO UTARA

atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 04 Januari 2024

Ketua,

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN 0929117202



DINAS KESEHATAN KABUPATEN GORONTALO UTARA
UPTD PUSKESMAS ANGGREK
Jln. Trans Sulawesi, Desa Tolonglo, Kecamatan Anggrek, Email: anggrekpk@gmail.com



SURAT KETERANGAN

NOMOR 440 /104/UPTD-PKM ANGGREK/ ✓ /2024

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ririyanti A Mbuinga, S.ST
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Anggrek
Unit Kerja : UPTD Puskesmas Anggrek

Dengan ini merangkan kepada

Nama : Ismindaria Pidu
NIM : S2120053
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan
Fakultas/Jurusan : DI Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara
Universitas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Pemerintahan
Ikhsan Gorontalo

Yelah Melaksanakan Penelitian di UPTD Puskesmas Anggrek Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara Selama 3 (Tiga) Bulan Mulai Bulan Januari sampai dengan Maret 2024

Anggrek

Kepala UPTD Puskesmas Anggrek



Ririyanti A Mbuinga S.ST

NIP. 19760510 2003 12 2 006

Tembusan :

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo Utara
2. Kepala UPTD Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara
3. Arsip



SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 052/FISIP-UNISAN/S-BPV/2024

bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

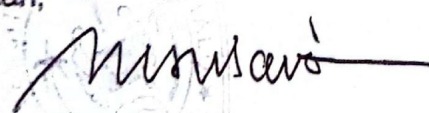
ngan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : ISMINDARIA PIDU
NIM : S2120053
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara

sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 20% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.


Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,


Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 23 Mei 2024

Tim Verifikasi,


Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

PAPER NAME

SKRIPSI_S2120053_ISMINDARIA
PIDU-d
docx

AUTHOR

ISMINDARIA PIDU S2120053

WORD COUNT

5608
Words

CHARACTER COUNT

44812 Characters

PAGE

COUNT

15 Pages

FILE SIZE

122.3KB

SUBMISSION DATE

May 20, 2024 10:17 AM
GMT+8

REPORT DATE

May 20, 2024 10:18 AM GMT+8

20% Overall Similarity

ie combined total of all matches, including overlapping sources, for each database:

20% Internet database

• 7% Publications database

Crossref database

• Crossref Posted Content

database 0% Submitted Works database

Excluded from Similarity Report

Bibliographic material

• Quoted material

Cited material

• Small Matches (Less than 30 v

• 20% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 20% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content
- database 0% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1

repositori.unsil.ac.id

Internet

2

al-idarahpub.com

Internet

3

ejournal.unsrat.ac.id

Internet

4

repositori.uma.ac.id

Internet

5

core.ac.uk

Internet

6

docobook.com

Internet

1	repository.ub.ac.id	Internet	<1%
2	repository.uhn.ac.id	Internet	<1%
3	ejournal.unisi.ac.id	Internet	<1%
4	eprints.uny.ac.id	Internet	<1%
5	media.neliti.com	Internet	<1%
6	repository.unpas.ac.id	Internet	<1
7	scribd.com	Internet	<
8	repository.radenintan.ac.id	Internet	<

BIODATA



I. Identitas

Nama	: Ismindaria Pidu
Nim	: S2120053
Tempat, Tanggal Lahir	: Tibawa, 16 Mei 1995
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	: Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Anggrek
Alamat	: Desa Tolongio Kecamatan Anggrek, Kabupaten Gorontalo Utara
Alamat Email	: Ismindaria321@gmail.com
No. HP	: 0823-9427-6714

II. Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar 1 Labanu 2006
2. Sekolah Menengah Pertama 2 Tibawa 2010
3. Sekolah Menengah Negeri Atas 1 Tibawa 2013
4. Universitas Ichsan Gorontalo 2020