

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI BIDANG POLI RAWAT JALAN RUMAH  
SAKIT Dr. ZAINAL UMAR SIDIKI KABUPATEN  
GORONTALO UTARA**

**Oleh :**

**FERLIN I. LATONGGU**

**NIM : S2119034**

**SKRIPSI**

*Sebagai salah satu syarat untuk melakukan penelitian  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo*



**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

# PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG POLI RAWAT JALAN RUAMAH SAKIT Dr. ZAINAL UAMAR SIDIKI KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh :  
**FERLIN LATONGGU**  
NIM : S2119034

### SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dan  
Telah Disetujui Oleh Pembimbing

Gorontalo,....., Maret 2023

#### PEMBIMBING I

  
Dr. Fatma M. Nefiato, S. IP, M. Si  
NIDN : 0913078602

#### PEMBIMBING II

  
Sandi Prabara ST, M.Si  
NIDN : 0929038602

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo

  
Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN : 0926096601

## HALAMAN PENGESAHAN

# PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT Dr. ZAINAL UMAR SIDIKI KABUPATEN GORONTALO UTARA

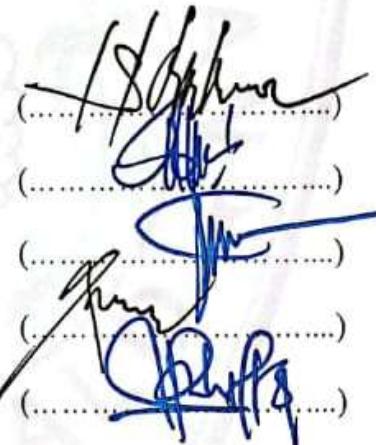
Oleh :  
**FERLIN I. LATONGGU**  
NIM : S2119034

### SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Disetujui Oleh  
Pembimbing Pada Tanggal ,,,,..., Maret 2023

### TIM PENGUJI

1. Hj. Salha AK. Uno S, Pd, M, AP
2. Darmawati Abdul Razak S. IP, M, AP
3. Marten Nusi, S, IP, M, AP
4. Dr. Fatma M, Ngabito, S, IP, M, Si
5. Sandi Prahara, ST., M, Si



(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

### Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo



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

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo



Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN : 0926096601

## **PERNYATAAN**

NAMA : FERLIN I. LATONGGU

NIM : S2119034

JUDUL : PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG POLI RAWAT  
JALAN RUMAH SAKIT Dr. ZAINAL UMAR SIDIKI  
KABUPATEN GORONTALO UTARA

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan atau duplikat dari skripsi yang telah di pergunakan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan, maupun di perguruan tinggi lain, serta belum pernah di publikasikan.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab serta bersedia memikul segala resiko jika ternyata pernyataan di atas tidak benar.

Gorontalo,.....2023

Yang Membuat Pernyataan.



FERLIN I. LATONGGU  
NIM : S2119034

## **ABSTRAK**

### **FERLIN I. LATONGGU. S2119034. PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT DR. ZAINAL UMAR SIDIKI KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data pokok. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 28 orang. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji korelasi, dan regresi sederhana. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai  $r=0,493$  ;  $P<0,001$ . Nilai  $r$  hitung atau *pearson correlation* dalam analisis ini adalah positif, artinya bahwa semakin tinggi Kinerja Pegawai (X), semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan (Y). Hasil analisis regresi menunjukkan Kinerja Pegawai (X) memiliki nilai signifikansi  $0,001<0,005$ , sehingga Kinerja Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), dan H1 diterima. Nilai itu memiliki arti bahwa sumbangan variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah 45,5%. Nilai sisanya, 54,5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kinerja pegawai, kualitas pelayanan, rawat jalan, rumah sakit

## **ABSTRAK**

### **FERLIN I. LATONGGU. S2119034. PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT DR. ZAINAL UMAR SIDIKI KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data pokok. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 28 orang. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji korelasi, dan regresi sederhana. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai  $r=0,493$  ;  $P<0,001$ . Nilai r hitung atau *pearson correlation* dalam analisis ini adalah positif, artinya bahwa semakin tinggi Kinerja Pegawai (X), semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan (Y). Hasil analisis regresi menunjukkan Kinerja Pegawai (X) memiliki nilai signifikansi  $0,001<0,005$ , sehingga Kinerja Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), dan H1 diterima. Nilai itu memiliki arti bahwa sumbangannya variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah 45,5%. Nilai sisanya, 54,5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kinerja pegawai, kualitas pelayanan, rawat jalan, rumah sakit



## **ABSTRACT**

### **FERLIN I. LATONGGU. S2119034. THE EFFECT OF EMPLOYEE PERFORMANCE ON SERVICE QUALITY AT THE OUTPATIENT POLY DIVISION OF dr. ZAINAL UMAR SIDIKI HOSPITAL IN NORTH GORONTALO DISTRICT**

*The purpose of this research is to find the effect of employee performance on service quality in the Outpatient Poly Division of dr. Zainal Umar Sidiki Hospital in North Gorontalo District. The research method used is survey research with a quantitative approach. The questionnaire is employed as the primary data collection tool. The population and samples used in this research are all employees working at the Outpatient Poly Division of dr. Zainal Umar Sidiki Hospital in North Gorontalo District, totaling 28 people. This research uses some tests, namely validity test, reliability test, correlation test, and simple regression. The results indicate that there is a significant relationship between employee performance (X) and service quality (Y) with a value of  $r = 0.493$ ;  $P < 0.001$ . The value of r or Pearson correlation in this analysis is positive, meaning that the higher the employee performance (X), the higher the service quality (Y). The regression analysis results show that employee performance (X) has a significance value of  $0.001 < 0.005$ , so the variable of employee performance (X) has a significant effect on service quality (Y), and H1 is accepted. This value means that the contribution of the employee performance variable (X) to service quality (Y) is 45.5%. The remaining value, 54.5%, is affected by other factors not examined in this research.*

Keywords: employee performance, service quality, outpatient, hospital

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. (Q.S. Al-Mujadalah ayat 11)”*

*Barang siapa yang Allah kehendaki kebaikan, maka Allah akan memahamkan dia tentang ilmu agama. HR. Bukhari no. 71 dan Muslim No. 1037*

“ Tidak ada Kesuksesan tanpa kerja keras,

Tidak ada keberhasilan tanpa dukungan,

Tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Penulis)

### **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tau tercinta, Ayahanda dan Ibunda, atas ketulusan dari hati dan do'a yang tak pernah putus, serta untuk orang-orang terdekatku yang Tersayang, dan Untuk Almamater Kebangganku.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMAHAN .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep Kerja.....	6
2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	7
2.3 Penilaian Kinerja.....	8
2.4 Definisi Kualitas.....	9
2.5 Defenisi Kualitas Pelayanan .....	10
2.6 Faktor-Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	17
2.7 Kerangka Fikir .....	19
2.8 Hipotesis.....	19
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....	20
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian .....	20
3.2 Desain Penelitian.....	20
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	20
3.4 Populasi dan Sampel .....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	23
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.7 Prosedur Penelitian.....	27
3.8 Metode Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	30
4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian.....	30
4.1.2 Visi Misi.....	32
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi .....	32
4.1.4 Bagian Tata Usaha .....	37
4.2 Gambaran Umum Responden .....	48
4.3 Hasil Penelitian .....	49
4.3.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian .....	49
4.3.2 Uji Reliabilitas Data Responden dan Penlitian .....	51

4.3.3 Hubungan Kolerasi Profesionalisme Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	53
4.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana.....	54
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	59
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	62

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X .....	21
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Y .....	22
Tabel 3.3 Bobot nilai pilihan jawaban responden .....	23
Tabel 3.4 Koefisien korelasi nilai r .....	26
Tabel 4.1 Data Demografi Responden .....	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Kinerja Pegawai (X) .....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan (X) .....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X) .....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) .....	52
Tabel 4.6 Hasil analisis uji korespondensi dihasilkan bahwa Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) .....	53
Tabel 4.7 Model Summary .....	54
Tabel 4.8 ANOVA .....	55
Tabel 4.9 Coefficients .....	56
Tabel 4.10 Bootstrap for Coefficients .....	57

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH S.W.T, karena hanya dengan ijin dan kuasa-nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT dr.ZAINAL UMAR SIDIKI KABUPATEN GORONTALO UTARA” penulis menyadari Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, oleh karena itu penulis memohon masukan untuk keempurnaan penulisan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terimah kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu terselesaiya penulisan skripsi kepada yang terhormat Bapak Moh.Ichsan Gaffar,SE.,M.AK selaku Ketua Yayasan Pembangunan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo, Bapak Dr.Abdul Gaffar Latjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Mochamad, Sakir,S.Sos., S.Pem., MSi sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo dan Bapak Marten Nusi, S,IP,. M.AP. Bapak Purwanto, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo. Ibu Darmawanty Abd.Rajak, S.IP., M.Ap Selaku SPM Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo. Ibu Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si sebagai Pembimbing Utama yang telah memberikan banyak saran dan kritikan membangun untuk kesempurnaan skripsi penelitian ini, Ibu Sandi Prahara, S.T., M.Si selaku SPI Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan yang ada di Universitas Ichsan

Gorontalo yang tak sempat disebutkan satu persatu atas Ilmu yang telah diberikan.

Kedua Orang Tua, Anak,dan Kakak Kandung yang selalu memberikan Semangat dan bimbingan Moral maupun Material yang tak terhingga kepada penulis, Kepada Seluruh Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Segala Amal dan Perbuatan yang telah di berikan mendapatkan rahmat balasan yang lebih baik, Aamiin Ya Robbil Alamiin.

**Gorontalo, Maret 2023**

**Penulis**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan,utilitas, dan lainnya.Selain itu, masyarakat pada umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang maupun jasa dalam kehidupan masyarakat, karena itu tiap individu merupakan makhluk sosial.

Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan sedangkan pengertian dari pelayanan publik Itu sendiri adalah aktifitas atau manfaat yang diberikan olehPenyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami Negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. di indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui infers No.5 tahun 1984 tentang pedoman penyerdehanaan dan pengendalian perijinan dibidang usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan surat keputusan mentri pendayagunaan aparatur Negara No 81/1993 tentang tata laksana pelyanan umum.

Berdasarkan keputusan mentri pendagunaan Aparatur Negara No 81 tahun 1993 yang kemudian disusun dengan keputusan mentri pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan (keputusan MENPAN nomor 63/2003).

Menurut Nigrum dalam Dewi (2014: 535). Kualitas pelayanan kesehatan perlu di tingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau peorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta di selenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di polindes, panti jompo, puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu system yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung,dan saling mempengaruhi antara satu dengan laiannya.kualitas pelyanan kesehatan di puskesmas dan di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan. Memberikan pelayanan terbaik bagi pengelolah rumah sakit bukanlah sesuatu hal yang mudah karena pelayan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasiennya mempengaruhi kualitas hidup para pasien. Sehingga apabila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak baru bagi pasien.

Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pasien. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan kompositif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan complain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki sebagai badan usaha milik Negara yang diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan jasa pelayanan, jasa pendidikan dan jadi penelitian di bidang kesehatan harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masayarakat.

Berdasar pengamatan awal penulis pada Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki, penulis menemukan bahwa terdapat kurangnya kualitas pelayanan di Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki. sehingga membuat pasien yang di rawat di

Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki merasa kurang puas dan mengeluhkan pelayanan yang mereka terima Hal ini dapat dilihat dari segi aspek pelayanan Dokter, Perawat, kurangnya alat medis yang di sediakan di Rumah Sakit, kurangnya air yang disediakan di rumah sakit dan ruangan pasien yang terlihat kurang bersih.Oleh karena itu dengan pentingnya kualitas pelayanan Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Pada Poli Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidik Kabupaten Gorontalo Utara.

### **1.3 Tujuan penelitian**

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Pada Poli Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidik Kabupaten Gorontalo Utara.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya bagi Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Kinerja**

Kinerja, atau yang sering disebut dengan efisiensi, merupakan gambaran efektivitas seorang pegawai dalam menentukan perbedaan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai gambaran tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatan atau program dan kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi atau organisasi.

Ridwan (2009:38) mengatakan bahwa kinerja bergantung pada penaturan kemampuan (*apability*), upaya (*effort*), dan keterampilan (*skill*), juga didukung oleh pendapat Hoy dan Miskell dalam Ridwan (2009:38) menyatakan bahwa kinerja (*performance*)-f (*apability X motivation*), kinerja ditentukan oleh (a) kemampuan yang diperoleh dan hasil pendidikan, penelitian, penaglaman sedangkan (b) motivasi yang merupakan perhatian khusus dan hasrat seorang aparatur dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

Menurut Nanawi (2014:234) kinerja dimaksutkan adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun bersifat non fisik/non material. Dalam penggunaanya dibidang manajemen keorganisasian, istilah (*performance*) ini dipakai untuk memajukan atau menagtur ppelaksanaan dan hhasil pekerjaan (prestasi) yang dicapa oleh seseorang kelompok atau organisasi menurut ukuran yang beraku untuk suatu tugas/pekerjaan dan dalam waktu tertentu yang ditentukan.

Kinerja dalam arti yang sederhana, dalam prestasi kerja. Rue dan Byars dalam Wasistiono dkk (2010:45) mendefinisikan kerja sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*the degree accomplishment*” ini berarti kinerja tingkat pencapaian organisasi. Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang tinggi pula untuk memperoleh yang tinggi dibutuhkan.Sikap mental yang memiliki pandangan jauh kedepan.Seseorang yang harus mempunyai sikap optimism, bahwa kulitas hidup dan kehidupan hari esok lebih baik dari hari ini.Kinerja aparatur dapat ditingkatkan bila manajemen mampu menerapkan kepemimpinan yang efektif, melakukan koordinasi dan membangun tim kerja, pilihan teknologi yang tepat guna menciptakan iklim dan suasana kerja yang kondusif Payaman J. Simanjuntak (2012:2:83).

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas, bahwa kinerja dari suatu aktivitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang atau kelompok aparatur dalam sebuah organisasi sesuai dengan standar tingkat keberhasilan yang telah ditentukan sebelumnya pada jangka waktu tertentu.

## 2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak yang mempengaruhi kinerja seperti halnya menurut Mathis dalam Simanjuntak (2012:175) faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan pegawai untuk pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi yang diterimahnya. Sehubungan dengan fungsi manajemen manapun, aktivitas manajemen sumber daya manusia yang harus dikembangkan, dievaluasi, dan diubah apabila perlu sehingga mereka dapat memberikan kontribusi pada kinerja kompetitif organisasi dan individu idtempat kerja. Faktor aparatur untuk

melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi.

Kinerja pegawai berkurang apabila salah satu faktor ini berkurang atau tidak ada. Sebagai contoh beberapa pegawai memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaannya, dan bekerja keras, tetapi organisasi memberikan peralatan yang kuno. Masalah kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada pegawai. Kinerja meliputi kualitas output serta kesadaran dalam bekerja.

Kinerja pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Handoko (2012:135) penilaian prestasi kinerja merupakan proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasikan atau menilai prestasi kinerja pegawai. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personali dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang pelaksanaan kinerja.

### **2.3 Penilaian Kinerja**

Semakin disadari bahwa meningkatkan produktivitas, perlu memberikan perhatian lebih besar pada sumber daya manusia. Mereka ditingkatkan perannya dengan dilibatkan dalam setiap kegiatan organisasi. Lingkungan kerjanya juga perlu diperbaiki. Proses manajemen produktivitas yang efektif tidak layak tanpa komitmen dan pelibatan pekerja pada semua tingkatan. Organisasi tidak dapat

menciptakan budaya berorientasi kinerja apabila sebagian besar tenaga kerja tidak mempunyai komitmen atau tidak terlibat dalam perbaikan produktivitas.

Program produktivitas sering kurang memberi perhatian pada kontribusi potensial tenaga kerja pada umumnya, sebaliknya mengandalkan pada manajemen pekerja untuk mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi. Karena keterlibatan pekerja rendah, hasilnya dapat diperkirakan diantaranya : apatis, ketidakpercayaan dan resistensi. Perbaikan produktivitas berlangsung dengan berat karena manajemen harus menarik organisasi yang tidak bereaksi pada tingkat kinerja lebih tinggi. Konsep proses perbaikan produktivitas tidak berarti dalam tipe lingkungan seperti ini.

#### **2.4 Definisi Kualitas**

Menurut Kotler (2012: 49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersiar. Kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjipnppn (2012: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategi. Menurut Gavin yang dikutip Tjiptono (2012: 143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani katan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jeangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuskan.

## **2.5 Defenisi Kualitas Pelayanan.**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atau tingkat keunggulan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan, ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang diterima (perceived service). Kualitas pelayanan (service quality) merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik

tidak terwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Tjiptono, 2014: 172).

Kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, pelayanan dalam hal ini diarikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan merupakan suatu ukuran keberhasilan dari perusahaan itu sendiri.

Kualitas layanan yang baik, yang mempertemukan layanan dengan harapan konsumen akan menghasilkan loyalitas pelanggan (Hashim Zameer et al, 2014). Tjiptono (2015: 145) mengungkapkan kematangan kualitas layanan adalah aspek vitas bagi pertahanan perusahaan jangka panjang dan merupakan keunggulan bersaing bagi perusahaan.Kualitas pelayanan Menurut Cristina (2013:78) merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer. Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan pelanggan sukses, ini berarti kualitas jasa (*service quality*) merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi pada keberhasilan suatu organisasi.

Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan

pelanggannya secara konsisten. Dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa yang dihasilkan bila aspek tersebut dilupakan maka dalam waktu yang tidak terlalu lama perusahaan akan bersangkutan bisa kehilangan dan dijauhi calon konsumen.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012: 180) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan.Jadi kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi hrpn pelnggn.Dari definisi tadi bahwa ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa harapan dan jasa yang dirasakan.Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik.Sebagina bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk.Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.Sebagai institusi pelayanan kesehatan salah satunya rumah sakit, kualitas pelayanan menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan ini baik dari isi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan sumbe rdaya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian rumah sakit harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bgi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseoran/kelompok/lembaga yang memberikan pelayanan tersebut.Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualits merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan-harapan tentu secara eksplisit maupun implisit.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya perusahaan dalam memnuhi kebutuhan pelanggan yang disertai dengan cara penyampaian yang tepat agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Dimensi atau sub variable kualitas pelayanan menurut Lovelock (1992:225) menyatakan perlunya diperhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- a) *Tangibles The appearance of physical fasilities,equipment, and communication materials*(berwujud seperti fisik, peralatan, personal dan komunikasi material).

- b) *Reliability. The ability to perform the promised service dependably and accurately* (handal, yaitu kemauan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan).
- c) *Responsiveness. The willingness to help customers and provide prompt service* (pertanggung jawaban, yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan).
- d) *Assurance. The knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* (jaminan, yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai),
- e) *Empathy. The provision of caring, individualized attention to customer* (empati, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan).

Kualitas pelayanan yang dikemukakan Fitzsimmons (1994:190) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga cocok untuk dijadikan dimensi kemudian dijabarkan melalui indicator; indikator untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan dalam penelitian ini, yaitu:

- a) *Reliability*, kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- b) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari memberi pelayanan, serta aspek terhadap konsumen,

- d) *Empathy*, kemauan memberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen,
- e) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Tolok ukur kulitas pelayanan perlu dibuat agar pegawai bisa mengukur dirinya dalam menjalankan pekerjaan, hal ini didukung oleh Zethami (1990:21-22) yang menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi yaitu:

- a) *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi,
- b) *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang menjanjikan dengan tepat,
- c) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan,
- d) *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan,
- e) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi,
- f) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat,
- g) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko,
- h) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan,

- i) *Communication*, kemauan memberi layanan mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat,
- j) *Understanding, the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.*

Pelayanan yang berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat, ada beberapa cara untuk menilainnya, antara lain dengan system keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, serta pengamatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian focus pada kebutuhan/keinginan masyarakat diartikan sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai jasa layanan kesehatan (pasien, dan keluarga), dan kualitas menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (dokter, perawat dan petugas lainnya).

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, tingkat kompetensi aparatur, kualitas peralatan yang dipergunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparatur birokrasi merupakan akumulasi dari setotal subvariabel seperti tingkat pendidikan, total tahun pengalaman kerja, dan variasi peltihan yang telah diterima. Kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan. Apabila organisasi menggunakan teknologi modern seperti computer maka metode dan prosedur kerja akan berbeda dengan ketika organisasi

menggunakan cara kerja manual. Dengan mengadopsi teknologi modern dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas dalam waktu yang relative cepat.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat tujuan, tepat sumberdayanya, tepat standart profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

## 2.6 Faktor-Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Penelitian Dewi Subagyo (2016:538) mengemukakan bahwa ada delapan strategi meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan, yaitu:

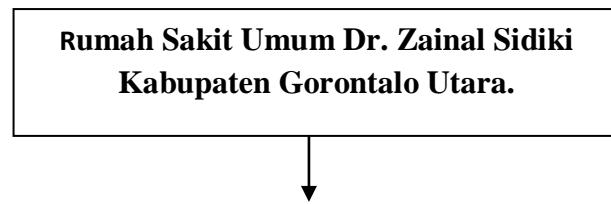
- a) *Manajemen ekspetasi pelanggan*, yaitu berusaha mengedukasi pelanggan agar mereka bisa benar-benar memahami peran hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk dan jasa.
- b) *Relation Marketing and management*, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.
- c) *Aftermarketing*, menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan saat ini sebagai cara yang lebih mengefektifkan harga untuk membangun bisnis yang menguntungkan.

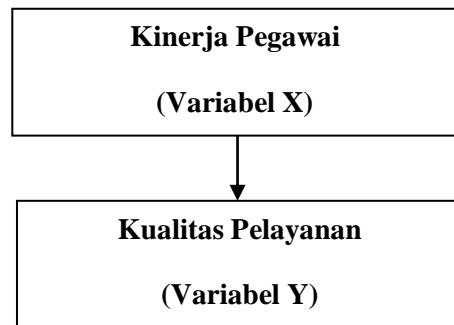
- d) *Strategi resensi pelanggan*, hamper sama dengan after marketing, strategi ini berusaha untuk meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok.
- e) *Superior customer service*, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.
- f) *Technology infusion strategy*, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pelanggan service accounter pelanggan.
- g) Strategi penanggangan kompleks secara efektif, yang mengandalkan empat aspek, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam setiap keluhan, kewajiban atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau complain, dan kemudahan konsumen untuk mengontak perusahaan.
- h) Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani setiap masalah dan belajarlah dari kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi menyempurnalan pelayanan organisasi.

## 2.7 Kerangka Pikir.

**Gambar 2.1**

### **Kerangka Pemikiran**





## 2.8 Hipotesis

Hipotesis menurut Arikunto (2002:154) adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis merupakan dugaan yang menjadi jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya menggunakan hipotesis sebagai berikut :

Ha :Kinerja Pegawai (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pada Poli Umun dan pelayanan Rumah sakit Kabupaten Gorontalo Utara

H0 :Kinerja Pegawai (X) tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pada Poli Umun dan pelayanan Rumah sakit Kabupaten Gorontalo Utara

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Lokasi Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi obyek penelitian ini adalah pengaruh kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pada Poli Umum dan Pelayanan Rumah sakit Umum Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Dalam penelitian, peneliti memerlukan waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian deskriptif (menggambarkan) dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan kata – kata atau kalimat dan gambar serta angka – angka dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Menurut Sugiyono (2008:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membantu perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

#### **3.3 Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel merupakan penjabaran dari suatu variabel dalam indikator atau gejala – gejala yang terperinci, sehingga variabel-variabel itu dapat diketahui ukurannya. Untuk mengetahui data – data yang diperlukan dalam penelitian maka terlebih dahulu perlu mengoperasikan variabel yang berkorelasi sesuai dengan tinjauan pustaka dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel X**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kinerja Pegawai Mahmudi (Variabel X)	Instrumen dalam kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal / individu</li> <li>• Kepemimpinan</li> <li>• Tim</li> <li>• Sistem</li> <li>• Kontekstual</li> </ul>	Ordinal

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel Y**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (Y) Fitzsimons (1991)	<b>Realibility</b> <b>Resvonsiveness</b> <b>Assurance</b> <b>Empaty</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemauan untuk melakukan pelayanan secara tepat waktu.</li> <li>• Pelayanan yang ramah</li> <li>• Merespon pelayanan dengan cepat</li> <li>• Memberikan kemudahan dalam pelayanan</li> <li>• Memiliki wawasan yang luas</li> <li>• Sikap sopan dan ramah</li> <li>• Pendekatan yang baik kepada</li> </ul>	Ordinal

	<b>Tanggibles</b>	<p>masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui keinginan yang dilayani</li> <li>• Sarana dan prasana pendukung</li> <li>• Penampilan fisik pegawai</li> </ul>	
--	-------------------	--	--

Untuk pengukuran hasil penelitian maka peneliti memakai metode strata berurutan dengan cara kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert, dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan yaitu selalu, sering, kadang-adang, jarang dan tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Bobot nilai pilihan jawaban responden:**

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang – kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi menurut Riduwan (2008 : 55) merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat – syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dibagian poli umum dan pelayanan Rumah Sakit Umum Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 28 Orang.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Riduwan (2008 : 56) sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasinya secara tepat dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan penentuan banyaknya ukuran 28 sampel.

Teknik yang digunakan dalam menetapkan sampel adalah sampling jenuh, yaitu pengambilan sampel sebesar populasi yang ada. Hal ini mengacu pada pendapat Riduwan (2008:64) sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen dan literatur-literatur yang berkaitan dengan tugas dan wewenang Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara
2. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden berupa data yang berkaitan dengan kompetensi pegawai dan pelayanan publik, dengan jalan membagikan kuesioner untuk dijawab responden.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang meliputi data primer dan sekunder dilakukan dengan cara :

1. Kuesioner dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban dan dibagikan kepada sejumlah responden yaitu pegawai Pada Rumah Sakit Umum Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.
2. Observasi dilakukan dengan melihat langsung kondisi obyek di lapangan.

### **3.7 Prosedur Penelitian**

Tingkat validitas (keabsahan) dan reliabilitas (kehandalan) suatu hasil penelitian sangat tergantung pada alat pengukuran yang digunakan dan dari hasil yang diperoleh.

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Berkaitan dengan pengujian validitas instrumen menurut Riduwan (2008:109-110) yang menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang

kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian – bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur, maka digunakan rumus *Pearson Product Moment* yakni :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n \cdot \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2) - (\sum X_i)^2} \sqrt{(n \sum Y_i^2) - (\sum Y_i)^2}}$$

Dimana :

$r_{\text{hitung}}$  = Koefisien korelasi

$\sum X_i$  = Jumlah skor item

$\sum Y_i$  = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

selanjutnya dihitung dengan uji  $-t$  dengan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai t- hitung

r = Koefisien korelasi hasil  $r_{\text{hitung}}$

n = Jumlah responden

Distribusi (table t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ). Kaidah keputusan :

Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  berarti valid, sebaliknya

$t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  berarti tidak valid

**Tabel 3.4**

Koefisien korelasi nilai r

<b>R</b>	<b>Tingkat Korelasi</b>
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiono (2008 : 184)

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsisten alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan terhadap pertanyaan ataupun pertanyaan yang sudah valid, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama.

Uji ini dilakukan dengan menggunakan teknik bela dua dari *Spearman Brown*, yang langkah – langkah kerjanya sebagai berikut :

1. Membagi pernyataan – pernyataan menjadi dua belahan.
2. Skor untuk masing – masing pernyataan pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga menghasilkan dua skor total untuk masing – masing responden.

3. Mengkorelasikan skor belahan pertama dengan skor belahan kedua dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*.
4. Angka korelasi yang diperoleh adalah angka korelasi dari alat pengukur yang dibelah (*split-half*), maka angka korelasi yang lebih rendah dari pada angka yang diperoleh jika alat ukur itu tidak dibelah, seperti pada teknik *test-retest*.

$$r_i = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitasi internal seluruh instrument atau pernyataan

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Reliabel dari setiap pernyataan akan ditunjukkan dengan hasil  $r_i$  positif dan  $r$  hitung  $> r$  tabel, berarti seluruh item pernyataan adalah reliable/handal.

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh Kinerja Pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Bidang Poli Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat pada gambar berikut :

**Tabel 3.1**

Struktur Metode Regresi Sederhana

$$X \longrightarrow Y$$

Keterangan :

X = Kompetensi Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

### **3.8.2 Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, maka penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan kedalam tabel frekuensi dan persentase. Selanjutnya untuk menguji pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduwan, 2008:145) dengan formulasi sebagai berikut :

Persamaan regresi adalah :

$$\hat{Y} = a + b X$$

$$a = \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

Keterangan :

X = Kompetensi Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b =Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Sedangkan untuk mengetahui derajat/besarnya hubungan antara Kinerja Pegawai (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y), digunakan Korelasi Person Product Moment dalam Riduwan (2008:136) dengan taraf kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X) . (\Sigma Y)}{\sqrt{((n\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2)((n\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan :

X = Kompetensi Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

korelasi PPM dilambangkan ( $r$ ) dengan ketentuan nilai  $r$  tidak lebih dari harga  $(-1 \leq r \leq + 1)$ . Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negatif sempurna;  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi; dan  $r = 1$  berarti korelasinya kuat. Sedangkan arti harga  $r$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $r$

selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangannya variabel X terhadap variabel Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan : KP = Nilai Koefisien Determinan

$r$  = Nilai Koefisien Korelasi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian**

Rumah Sakit Umum Daerah adalah salah satu OPD dilingkungan pemerintah kabupaten gorontalo utara yang merupakan unsur penunjang penyelenggara pemerintah daerah dibidang pelayanan kesehatan. Rumah Sakit adalah suatu isntitusi pelayanan kesehatan yang kompleks, pada pakar, padat modal dan padat tehnologi. Agar rumah sakit harus memiliki perangkat penunjang sumber daya manusia yang profesional baik dibidang teknis maupun administrasi kesehatan.

Rumah sakit merupakan satuan kerja dengan karakteristik tersendiri yang padat karya dan padat modal dengan multi jenis tenaga dan fungsi serta kinerja yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna jasanya. Karakteristik organisasi rumah sakit tersebut memerlukan dukungan dari berbagai pihak (internal dan eksternal) agar keberadaannya tetap eksis dan dipilih masyarakat sebagai tempat memperoleh pelayanan kesehatan baik berupa layanan promotif, preventif, dan kuratif. Dukungan internal merupakan moral tak terpisahkan sebagai investasi intangile organisasi yaitu dukungan dari SDM RS yang berkomitmen kuat terhadap penyelenggaraan fungsi RS dukungan eksternal merupakan dukungan dari pelanggan dan provider RS.

Dimana sarana dan prasarana mempunyai kontribusi yang besar dalam peningkatan mutu pelayanan. Terkait dengan hal itu rumah sakit umum daerah dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara melakukan upaya peningkatan

sarana dan prasarana secara bertahap dalam setiap tahun. Pembangunan gedung instalasi kebidanan. Gedung ICU, dan gedung OK yang dibangun pada tahun 2015, dan adapun gedung yang dibangun pada tahun 2016 yaitu terdiri dari gedung rawat jalan, gedung rekam medik, gedung radiologi, gedung instalasi gizi, dan gedung pemusalaran jenazah, tahun 2018 gedung yang dibangun terdiri dari gedung CCSD, gedung rawat inap kelas 3, gedung nicu, dan gedung picu dan tahun 2021 gedung yang dibangun terdiri dari gedung BDRS dan gedung rawat inap kelas 1.

RS Bergerak adalah rumah sakit milik kementerian kesehatan RI yang didirikan untuk mempercepat akses pelayanan kesehatan rujukan di pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara, didirikan pada tahun 2011 dengan kapasitas awal tempat tidur adalah 9 buah. Dimanfaatkan oleh masyarakat pada tanggal 26 april 2012 saat peringatan ke 4 Kabupaten Gorontalo Utara yang peresmian pemanfaatan oleh gubernur provinsi Gorontalo Bapak Drs Hj. Rusli Habibie,MAP didampingi Bupati Gorontalo Utara Bapak Hj. Indra Yasin,SH.,MH dan kepala dinas kesehatan Kab. Gorontalo Utara dr. Hj Trianto S. Bialangi,M.Kes.

Menyikapi akan hal kebutuhan Rumah Sakit khususnya masalah fasilitas ruangan yang terbatas maka pemda gorut daan pimpinan RS Bergerak sepakat memanfaatkan gedung RSUD dr. Zainal Umar Sidiki sekaligus sebagai tonggak awal peresmian gedung RSUD dr. Zainal Umar Sidiki pada tanggal 25 April 2014.

Pada tanggal 20 Mei 2014 rawat inap Rumah Sakit dipindahkan ke gedung perawatan kelas III RSUD dr. Zainal Umar Sidiki, untuk memenuhi kebutuhan

tempat tidur pasien yang semakin meningkat. Tanggal 12 januari 2015 peresmian instalasi Gawat Darurat dan Tanggal 8 februari 2015 pemanfaatan gedung kelas 2 RSUD dr. Zainal Umar Sidiki sebagai gedung perawatan anak dan perinatologi, pada tanggal 26 april 2016 pemanfaatan gedung kebidanan dan pada bulan januari 2017 pemanfaatan gedung rekam medik dan rawat jalan.

#### **4.1.2 Visi dan Misi**

Untuk memenuhi tuntunan masyarakat akan akses pelayanan kesehatan rujukan, maka pihak Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki memiliki komitmen untuk mewujudkan pelayanan maksimal dengan memformulasikan dalam visi, misi dan filosofi dengan program unggulannya sebagai berikut:

Visi : “Menjadikan Rumah Sakit pilihan masyarakat dengan pelayanan CERIA”

Misi:

1. Pelayanan kesehatan yang cerdas, empatik, ramah, inovatif dan amanah dengan berorientasi pada keselamatan pasien.
2. Meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM secara bertahap, berjenjang dan berkelanjutan.
3. Mewujudkan pengelolaan keuangan yang mandiri, efisien, transparant dan akuntabel melalui BLUD.

#### **4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi**

Tugas, fungsi dan struktur organisasi RSUD Kab. Gorontalo Utara diatur oleh peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Utara Nomor 6 Tahun 2014 tentang pembentukan dan sususnan organisasi tata kelola rumah sakit umum daerah (RSUD) dr. Zainal Umar Sidiki.

#### **4.1.3.1 Tugas**

Berdasarkan peraturan bupati gorontalo utara nomor 6 tahun 2014 tentang tata kelola rumah sakit umum daerah dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai tugas pokok:

1. Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.
2. Melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit.
3. Melaksanakan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
4. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
5. Menyelanggarakan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

#### **4.1.3.2 Fungsi**

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, RSUD dr. Zainal Umar Sidiki mempunyai sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan Medik Umum.
2. Penyelenggaraan pelayanan Medik Spesialis.
3. Penyelenggara pelayanan Medik Sub Spesialistik.
4. Penyelenggaraan pelayanan Perawatan Intensif.
5. Penyelenggaraan pelayanan penunjang medik dan non medik.
6. Penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan
7. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian.
8. Penyelenggaraan pelayanan Gizi.
9. Penyelenggaraan pelayanan Rujukan.
10. Penyelenggaraan usaha pendidikan dan pelatihan
11. Penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan dan;
12. Pelaksanaan tuga-tugas lain yang diberikan bupati

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten gorontalo utara nomor 6 tahun 2014 tentang penjabaran tugas dan fungsi Direktur, Bidang-bidang, bagian tata usaha, sub-sub bagian dan seksi-seksi di lingkungan RSUD dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara sebagai berikut:

a. Direktur

Mempunyai tugas membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pelayanan kesehatan masyarakat, melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang pelayanan kesehatan masyarakat, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya, serta mempunyai fungsi:

- 1) Pengkoordinasian dalam rangka pelaksanaan tugas dalam pencapaian tujuan organisasi;
- 2) Mengupayakan kesehatan secara berdaya guna dan hasil guna dengan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara terpadu;
- 3) Mengupayakan peningkatan, pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan serta pelayanan yang bermutu sesuai standar rumah sakit dan ketentuan yang berlaku;
- 4) Mengkoordinasian pelaksanaak pelayanan medis, penyelenggaraan pelayanan menunjang medis dan non medis, penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan, penyelenggara rujukan, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta pengelenggaraan penelitian dan pengembangan; dan pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai deng tugas dan kewenangan kedinasan.

b. Kepala Bagian Tata Usaha

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas rumah sakit pada bidang ketatausahaan yang meliputi bidang umum dan kepegawaian, perencanaan

pendidikan dan mutu, rekam medic, hukum dan organisasi serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya, serta mempunyai fungsi:

- 1) Pengkoordinasian dalam rangka penyusunan rencana strategis program dan kegiatan serta penyusunan laporan tahunan;
- 2) Pengoordinasian penyusunan perencanaan program dalam penyelenggaraan tugas secara terpadu;
- 3) Perngkoordinasian penyelenggaraan urusan administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan program, evaluasi dan pelaporan;
- 4) Merencanakan, mengelola dan menata pelaksanaan urusan administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan program, evaluasi dan pelaporan;
- 5) Pengkoordinasian pengkajian dan penyajian bahan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan;
- 6) Pengkoordniasian pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi dilingkungan rumah sakit;
- 7) Penyelenggaraan hubungan dengan masyarakat dalam rangka pelaksanaan kegiatan dibidang kesehatan;
- 8) Pengkoordinasian dalam rangka peningkatan sumber daya manusia dilingkungan rumah sakit; dan
- 9) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan.

#### **4.1.4 Bagian Tata Usaha Terdiri Dari:**

##### **4.1.4.1 Sub bagian umum kepegawaian**

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas rumah sakit dibidang umum dan kepegawaian serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya, serta fungsi:

- 1) Melaksanakan pengendalian surat-menyerat, pengelolaan kearsipan dan keprotokolan;
- 2) Memberikan pelayanan dibidang administrasi umum untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- 3) Menyusun rencana pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, penggunaan perawatan inventaris dan usul penghapusan perlengkapan;
- 4) Melaksanakan inventarisasi, pemeliharaan dan pengetausahaan aset milik negara dan daerah;
- 5) Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian dilingkungan rumah sakit;
- 6) Menyusun perencanaan kebutuhan yang pengelolaan urusan umum rumah tangga; dan
- 7) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan.

##### **4.1.4.2 Sub Bagian Informasi, Perencanaan dan Rekam Medik**

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas rumah sakit dibidang informasi, perencanaan & rekam medik.

Sub bagian informasi, dan perencanaan dan rekam medik terbagi atas dua tugas, yaitu:

- 1) Informasi, perencanaan
  - a) Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan dibidang informasi, perencanaan dan rekam medik;
  - b) Merencanakan kebutuhan sumber daya berupa sarana prasarana, tenaga, peralatan, bahan dan kebutuhan lainnya.
  - c) Merumuskan rencana strategis (RENSTRA) Rumah sakit;
  - d) Merumuskan dan mengendalikan rencana kinerja tahunan (RKT);
  - e) Mengkoordinasikan pelaksanaan program kesehatan baik lintas program maupun lintas sector,
  - f) Melaksanakan pengembangan pembangunan sumber daya kesehatan;
  - g) Melaksanakan pengendalian pelaksanaan sistem informasi kesehatan (SIK)
  - h) Melaksanakan evaluasireview tahunan;
  - i) Menyusun profil dan laporan rumah sakit,
  - j) Melakukan konsultasi kepala bagian tata usaha atas pelaksanaan perencanaan
  - k) Melakukan penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dibidang evaluasi; dan

- l) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan
- 2) Rekam medik
  - a) Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan dibidang rekam medic;
  - b) Mengelola rekam medic pasien yang meliputi pencatatan, penomoran, pengisian, penyimpanan, pengambilan kembali dan pendistribusian rekam medic berdasarkan kode etik, prosedur/standard dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - c) Mengumpulkan data, menganalisis dan menyajikan informasi yang tercantum dalam rekam medic dengan tetap menjamin kerahasiaan/konfidentialitas pasien, agar dapat dijadikan informasi untuk pelaksanaan audit klinik dan informasi untuk pengambilan keputusan, sesuai dengan kode etik dan prosedur/standar serta peraturan/perundang-undangan berlaku;
  - d) Megkoordinir pelaporan yang masuk dan dikirim baik laporan perbulan, pertriwulan dan pertahun rumah sakit;
  - e) Melaksanakan promosi pelayanan kesehatan di rumah sakit
  - f) Mengumpulkan dan mensistematisasikan dalam rangka penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan dan penataan system organisasi dilingkungan rumah sakit;
  - g) Melaksanakan penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dibidang rekam medic;

- h) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan.

#### **4.1.4.3 Sub Bagian Keuangan**

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas rumah sakit pada bidang anggaran dan perpendaharaan, bidang verifikasi dan akuntansi serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya. Untuk menyelenggarakan tugasnya bidang keuangan mempunyai fungsi:

- 1) Mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dibidang anggaran dan perpendaharaan serta bidang verifikasi dan akuntansi;
- 2) Mengkoordinasikan pengumpulan dan pengelolaan bahan penyusunana, petunjuk pelaksanaan rangcangan anggaran dan perubahan anggaran;
- 3) Mengkoordinasikan perumusan pedoman dalam penyusunan usulan program, kegiatan dilingkungan rumah sakit;
- 4) Mengkoordinasikan penyusunan dokumen/data laporan keuangan bulanan, triwulan dan semester;
- 5) Mengkoordinasikan pembuatan rekапotulasi laporan realisasi keuangan dilingkungan rumah sakit.
- 6) Mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan keuangan rumah sakit yang meliputi penerimaan, pengeluaran dan pertanggung jawaban; mengkoordinasikan penelitian, pengujian dan verifikasi kebenaran administrasi keuangan;

- 7) Mengkoordinasikan penyiapan laporan keuangan yang terdiri dari neraca, laporan arus kas serta penjelasan laporan keuangan; dan
- 8) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan

#### **4.1.4.4 Sub Bagian Keuangan Terdiri dari:**

##### **1. Seksi anggaran dan perpendaharaan**

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas rumah sakit dibidang anggaran dan perpendaharaan serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidsng tugasnya. Untuk menyelenggakan tugasnya seksi anggaran dan perpendaharaan mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan dibidang anggaran dan perpendaharaan;
- b. Melaksanakan program penyusunan program keuangan rumah sakit;
- c. Melaksanakan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja rumah sakit dan perhitungan anggaran keuangan;
- d. melaksanakan pengelolaan keuangan rumah sakit yang meliputi penerimaan, pengeluaran dan pertanggungjawaban
- e. melaksanakan laporan keuangan yang terdiri dari neraca. Laporan arus kas serta penjelasan laporan keuangan;
- f. melaksanakan penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dibidang anggaran dan perpendaharaan secara berkala sebagai bahan evaluasi; dan

g. pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan

2. seksi verifikasi dan akuntasi

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas rumah sakit dibidang verifikasi dan akuntansi serta tugas-tugas lain diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya, untuk menyelenggarakan pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya. Untuk menyelenggarakan tugasnya seksi verifikasi dan akuntasi mempunyai fungs;

- 1) melaksanakan penyusunan rencana kegiatan dibidang verifikasi dan akuntansi
- 2) mengumpulkan, mengelola, menyajikan dan menganalisis data-data keuangan;
- 3) menerima, meferivikasi dan pembukuan penapatan rumah sakit dan melaksanakan penyetoran pendapatan rumah sakit;
- 4) mengevaluasi kegiatan keuangan rumah sakit
- 5) melaksanakan penelitian, pengujian dan verifikasi kebenaran administrasi keuangan;
- 6) melaksanakan penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dibidang verifikasi dan akuntasi secara berkala sebagai bahan evaluasi; dan
- 7) pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan

3. Bidang pelayanan & penunjang medik

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas rumah sakit pada bidang pelayanan medik & penunjang medik serta ugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya. Untuk menyelenggarakan tugas bidang pelayanan dan penunjang medic mempunyai fungsi yaitu:

- a) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan dibidang pelayanan dan penunjang medic dalam rangka penetapan kebijakan strategis rumah sakit, berdasarkan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- b) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada para bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan yang direncanakan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c) Mengawasi, mengendalikan dan membina pelaksanaan tugas-tugas dibidang pelayanan agar sesuai dengan prosedur tetap dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- e) Mengevaluasi hasil kegiatan dibidang pelayanan secara keseluruhan;
- f) Mengkoordinasikan penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dibidang pelayanan dan penunjang medik dan secara berkala sebagai bahan evaluasi; dan
- g) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan.

4. Bidang Pelayanan & Penunjang Medik Terdiri Dari:

a) Seksi Pelayanan Medik,

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas rumah sakit dibidang pelayanan medic serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya serta mempunyai fungsi:

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan dibidang pelayanan medic
- 2) Merencanakan kegiatan pelayanan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Mengkoordinir kepala instalasi agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 4) Melaksanakan penyusunan laopran hasil pelaksanaan tugas dibidang pelayanan medic secara berkala sebagai bahan evaluasi; dan
- 5) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan.

b) Seksi Penunjang Medik

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas rumah sakit pada bidang diagnostik dan logistik, bidang sarana dan prasarana serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya untuk menyelenggarakan tugas bidang penunjang medik mempunyai fungsi:

- 1) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan dibidang diagnostic dan logistic, dan sarana dan prasarana;
  - 2) Melaksanakan pengkoordinasian kebutuhan penunjang medis serta pengawasan penggunaan fasilitas-fasilitas pelayanan penunjang medis;
  - 3) Melaksanakan pemantauan dari hasil evaluasi pelayanan penunjang medis;
  - 4) Pengkoordinasian kegiatan penunjang medis meliputi radiologi laboratorium, farmasi, gizi, rehabilitasi medis, pemulasaran jenazah dan pemeliharaan sarana dan prasarana rumah sakit;
  - 5) Mengkoordinasikan penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dibidang diagnostic dan logistic, dan sarana dan prasarana secara berkala sebagai bahan evaluasi, dan
  - 6) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan
  - 7) Mengkoordinasikan perencanaan kebutuhan peralatan medis dan penunjang medis dengan satuan organisasi terkait dilingkungan rumah sakit;
  - 8) Memantau kegiatan pelayanan penunjang medis disemua satuan organisasi terkait dilingkungan rumah sakit.
- c) Komite-komite dan tim:
  - d) Komite Keperawatan
  - e) Komite Medik

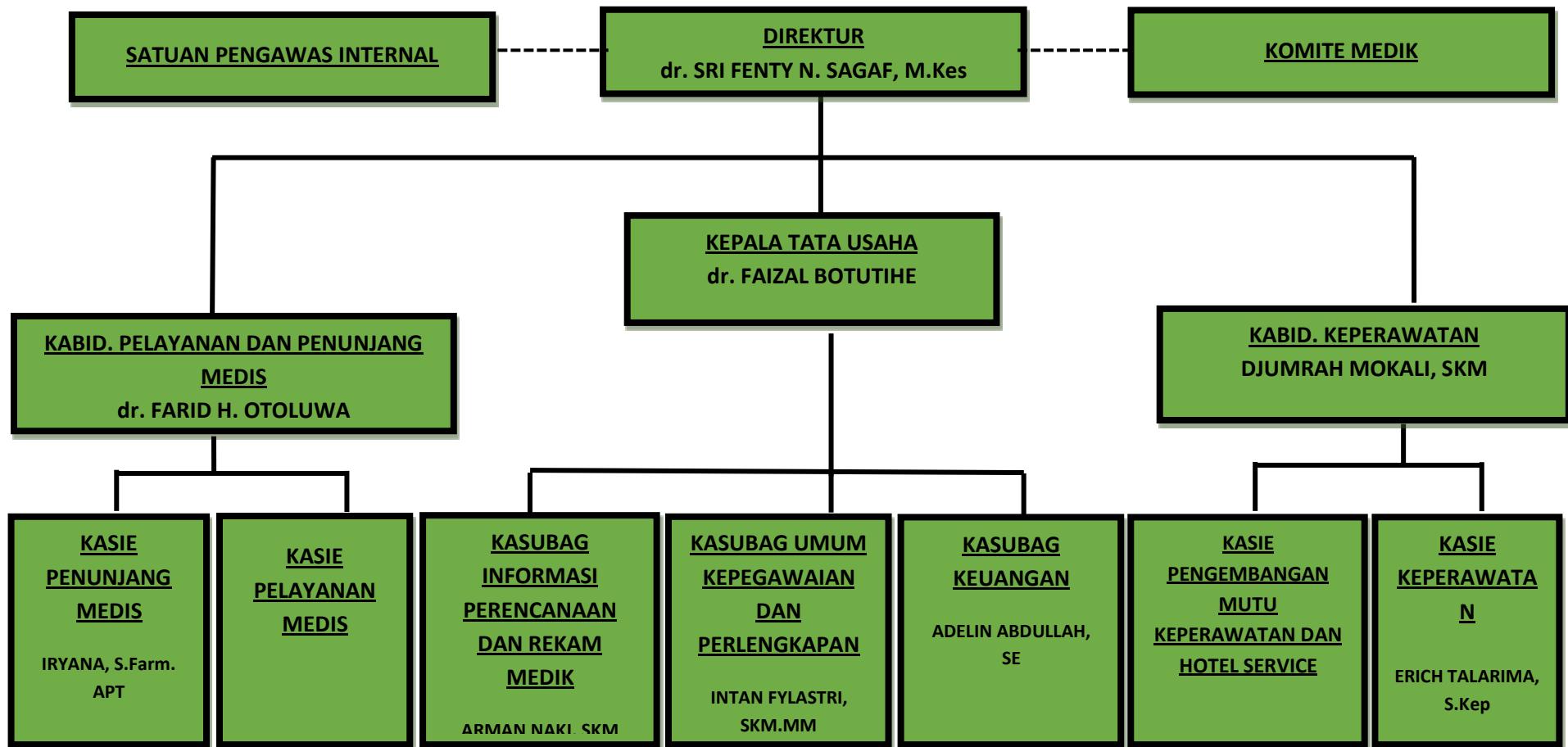
- f) Patient Savety
- g) K3RS
- h) Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi (PPI)

Instalasi-instalasi:

- a) IGD
- b) Instalasi Rawat Jalan (IRJ)
- c) Instalasi Rawat Inap (IRNA)
- d) Instalasi intensif Care Unit (ICU)
- e) Instalasi Bedah Sentral (IBS)
- f) Instalasi Farmasi
- g) Instalasi Radiologi
- h) Instalasi Gizi
- i) Instalasi Laboratorium

**STRUKTUR ORGANISASI  
RSUD dr. ZAINAL UMAR SIDIKI KABUPATEN GORONTALO UTARA TAHUN 2021**

**PERDA NO. 6 TAHUN 2014**



## 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 Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara dari 28 kuesioner yang telah dibagikan kepada para pegawai dan hasilnya 28 kusioner juga kembali kepada peneliti. Tingkat pengembalian kuesioner yang telah diedarkan kepada responden penelitian diperoleh sebanyak 100%. Hasil ini dikarenakan pada saat penyebaran kusioner penelitian para pegawai di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki 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 disbanding responden laki-laki, dimana responden perempuan sebanyak 57,14% sedangkan responden laki-laki sebanyak 42,85%. Berdasarkan klasifikasi umur responden dilokasi penelitian tertinggi sekitar 35,71% berumur <30 tahun, sedangkan sisanya diikuti <30 tahun 32,14% dan 41-50 32,14%

Tabel 4.1 Data Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Laki-Laki	12	42,85%
2. Perempuan	16	57,14%
<b>Umur</b>		
<30 tahun	10	35,71%
30-40 tahun	9	32,14%
41-50 tahun	9	32,14%
50> tahun	0	0

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

### **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 pakan instrument kuesioner yang kita gunakan dan disebarluaskan 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 koefesien korelasi *pearson moment* untuk setiap butir instrument pertanyaan dari responden yang tertuang dalam bentuk alat bantu kuesioner pertanyaan dengan variabel Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) adalah signifikan, dimana hasil signifikansinya sebesar 0,05 dengan demikian data tersebut dapat dinterpretasikan bahwa setiap variabel Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) tersebut Valid. Oleh sebab itu, secara ringkas hasil uji validitas data intrumen Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Kinerja Pegawai (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,550	0,231	Valid
2	0,637	0,231	Valid
3	0,372	0,231	Valid
4	0,463	0,231	Valid
5	0,360	0,231	Valid
6	0,361	0,231	Valid
7	0,643	0,231	Valid
8	0,716	0,231	Valid
9	0,696	0,231	Valid
10	0,777	0,231	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,427	0,231	Valid
2	0,712	0,231	Valid
3	0,710	0,231	Valid
4	0,710	0,231	Valid
5	0,767	0,231	Valid
6	0,402	0,231	Valid
7	0,770	0,231	Valid
8	0,751	0,231	Valid
9	0,345	0,231	Valid
10	0,800	0,231	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

Hasil analisis data yang didapatkan dari uji validitas instrument data penelitian pada Tabel 4.2 dan 4.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dapa instrument pertanyaan pada kuesioner padapenelitian (1-4) dan (1-6) mengenai isntrumen variabel Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) dianggap Valid karena hasil item kuesioner menunjukkan bahwa  $t$  hitung >  $t$  tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian item kuesioner variabel Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (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 Penelitian**

Uji reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan dalam output program SPSS 21 seperti halnya pada uji statistik 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-half spearmean brown* pada prinsipnya dilakukan menjadikan dua belahan butir-butir soal pervariabel lalu menghubungkan dua belah tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *spearmean brown*. Jika hasil nilai korelasinya di atas  $>0,50$  maka nilai kerelasinya dinyatakan reliabel, kemudian angkanya tersebut disesuaikan dengan nilai r-tabel sehingga didapatkan angka reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas terhadap Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) dari masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 4.4 dan 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,709	0,231	Valid
2	0,686	0,231	Valid
3	0,721	0,231	Valid
4	0,713	0,231	Valid
5	0,728	0,231	Valid
6	0,782	0,231	Valid
7	0,684	0,231	Valid
8	0,668	0,231	Valid
9	0,674	0,231	Valid
10	0,665	0,231	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

Berdasarkan uji analisis reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Kinerja Pegawai (X) bedasarkan nilai *Alpha cronbach*  $0,726 > 0,231$  (*r-tabel*) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan ang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kinerja Pegawai (X) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

No. Item	$R_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,770	0,231	Valid
2	0,714	0,231	Valid
3	0,712	0,231	Valid
4	0,712	0,231	Valid
5	0,694	0,231	Valid
6	0,750	0,231	Valid
7	0,707	0,231	Valid
8	0,696	0,231	Valid
9	0,858	0,231	Valid
10	0,693	0,231	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

Data uji analisis reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y) bedasarkan nilai *Alpha cronbach*  $0,753 > 0,231$  (*r-tabel*) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan ang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

### 4.3.3 Hubungan Korelasi Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan analisis statistik untuk mengetahui hubungan korelasi Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara dari hasil analisis statistik dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Hasil analisis uji koresi dihasilkan bahwa Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) ditujukan pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

		Correlations	
		KINERJA PEGAWAI	KUALITAS PELAYANAN
KINERJA PEGAWAI	Pearson Correlation	1	,493*
	Sig. (2-tailed)		,038
	N	28	28
	Bias	0	,006
	Bootstrap <sup>c</sup>	Std. Error	,129
		95% Confidence Interval	
		Lower	,128
		Upper	,634
	Pearson Correlation	,493*	1
KUALITAS PELAYANAN	Sig. (2-tailed)	,038	
	N	28	28
	Bias	,006	0
	Bootstrap <sup>c</sup>	Std. Error	,129
		95% Confidence Interval	
		Lower	,128
		Upper	,634
	Pearson Correlation	,493*	1
	Sig. (2-tailed)	,038	

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

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

c. 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 Korelasi Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai  $r=0,493$  ;  $P<0,001$  karena  $r$  hitung atau

*pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Korelasi Kinerja Pegawai (X) maka akan semakin tinggi pula nilai dan Kualitas Pelayanan (Y) di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

#### 4.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana

##### 4.3.4.1 Kinerja Pegawai Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uji analisis regresi sederhana antara variabel Berdasarkan uji regresi sederhana antara variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara ditujuan pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

**Model Summary**

Mode 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,493 <sup>a</sup>	,455	,122	3,050

a. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44,216	1	44,216	4,753
	Residual	241,891	26	9,304	,000 <sup>b</sup>
	Total	286,107	27		

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34,468	5,175		6,661	,000
KINERJA PEGAWAI	,270	,124	,493	2,180	,001

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Model	B	Bootstrap for Coefficients				
		Bias	Std. Error	Sig. (2-tailed)	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
1 (Constant)	34,468	1,095	6,032	,001	17,856	42,655
KINERJA PEGAWAI	,270	,026	,141	,049	,072	,653

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples  
Hasil uji analisis regresi liner ditemukan bahwa nilai signifikansi variabel

Kinerja Pegawai (X)  $0,001 < 0,005$  maka disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) (H1 diterima). Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,455 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 45,5% sedangkan sisanya 54,5 % 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 Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai  $r=0,493$  ;  $P<0,001$

karena nilai r-hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Kinerja Pegawai (X) maka akan semakin tinggi pula nilai Kualitas Pelayanan (Y) di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,455 maka memiliki arti bahwa sumbangannya variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap nilai Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 45,5% sedangkan sisanya 54,5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), ini memberi arti bahwa profesionalisme pegawai sangat menuntukan kualitas pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara.

Kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi adalah suatu yang sangat diutamakan oleh setiap organisasi dalam faktor kinerja yang tinggi sangatlah diperlukan dalam setiap kerjasama diantara pegawai dan pegawai dengan pimpinan untuk mencapai tujuan yang ditapkan dalam suatu organisasi. Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai hendaknya dapat membantu dalam kelancaran penyelesaian pekerjaan, sehingga setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Bagi pegawai yang memiliki pengetahuan akan mampu memberikan pelayanan baik pula, serta dengan kemampuan yang dimiliki mampu menyelesaikan tugas sesuai sasaran dalam organisasi yang ditetapkan. Pengetahuan yang diukur dalam penelitian ini memiliki sub indicator yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai, sehingga

dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seorang pegawai sehingga dengan pengetahuan dan keterampilanya dapat membantu dalam melaksanakan pekerjaan kantor terutama di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Latar belakang pendidikan yang dimiliki seorang pegawai hendaknya mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, selain itu juga pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh seorang pegawai dapat menghasilkan pekerjaan yang banyak, serta pegawai dapat mengoperasikan dan menggunakan alat-alat media sosial sebagai penunjang pekerjaan agar pekerjaan selesai dengan cepat dan benar. Pengetahuan dan pengalaman yang baik maka kualitas seorang pegawai dapat dikatakan sangat baik dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat serta dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan benar serta tepat waktu sehingga pekerjaan yang dihasilkan baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat sebagai penerimaan layanan pada umumnya.

Masyarakat yang dating kekantor akan merasa puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Apabila setiap pekerjaan dilaksanakan dengan baik dan sempurna serta dengan memakai waktu secukupnya. Namun masyarakat akan merasa tidak nyaman dan merasa dirugikan apabila setiap pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai selalu hasilnya tidak maksimal dan memakan waktu yang cukup lama melebihi yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti serta kusioner bahwa masyarakat merasa nyaman terhadap hasil pekerjaan dan pelayanan yang diberikan di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Dengan demikian dapat ditarik

kesimpulan bahwa kinerja pegawai bisa dikatakan merupakan faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1    Kesimpulan**

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

1.    Kinerja Pegawai (X) terhadap nilai Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 45,5% sedangkan sisanya 54,5 % dipengaruhi oleh faktor-fator lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Kerja Pegawai maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.
2.    Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khusunya di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara di lihat dari kualitas dan kuantitas pekerjaan masih perlu adanya peningkatan.

#### **5.2    Saran**

Berdasar pada kesimpulan yang dihasilkan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa untuk menciptakan kinerja pegawai yang lebih baik, hendaknya pengetahuan, kemampuan dan kepribadian pegawai dapat dapat dipertahankan melalui berbagai pelatihan kerja serta bimbingan dan didukung penuh oleh pimpinannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Basrowi& Suwandi. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Krisyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, PT. Kencana Perdana, Jakarta.
- Kurniawan, Luthfi. J & Lutfi Mustafa. 2012. *Perihal Negara, Hukum dan Kebijakan Publik*, Setara Press, Malang.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, Prenadamedia Group, Surabaya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2018. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Hasibuan, Malayu SP. 2008. *Manajemen sumber daya manusia*.PT Bumi Aksara. Jakarta
- Moekijat.2010. *manjemen sumber daya manusian* CV Mandar Maju, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Refka Aditama, Bandung.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Kegiatan yang Kompetif*.Gadjah Mada University {ress, Yogyakarta.
- Riduwan. 2009. *Metode dan Teknik menyusun Skripsi Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik menyusun tesis*, cetakan ketiga. Alfabeta, Bandung.

- Rivai, Veitzal. 2008. *Manajemen sumber daya manusia untuk organisasi*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Samsudin, Sadili 2009.*Manajemen sumber daya manusia*.Pustaka Setia, Bandung.
- Sihotang.2007. *Manajemen sumber daya manusia*.PT Pradnya Paramita. Jakarta.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga, Jakarta, Bagian Penerbitan STIE YKPN
- Sopiah. 2008. *Perilaku organisasional*. Andi Yogyakarta
- Sugiyono.2008. *metode penelitian kuanyitatif kualitatif dan R & D*. Alfabeta Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana prenada media Group, Jakarta.
- Suwatno, dan Priansa, DJ.2011.*Manajemen SDM, dalam organisasi publik*. Alfabeta, Bandung
- Zainun, Buchari. 2011. *Manajemen sumber daya manusia Indonesia*. PT Toko Gunung Agung TBK. Jakarta.

**TABULASI DATA VARIABEL KINERJA PEGAWAI (X)**

<b>RESPONDEN</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>X4</b>	<b>X5</b>	<b>X6</b>	<b>X7</b>	<b>X8</b>	<b>X9</b>	<b>10</b>	<b>Total</b>
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	37
3	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	37
4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	26
5	5	5	5	5	3	1	1	4	4	4	37
6	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	42
7	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	39
8	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	42
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	46
11	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	45
12	1	5	3	5	5	1	5	5	5	5	40
13	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	43
14	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	40
15	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46
16	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	45
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	42
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	44
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	46
26	2	4	4	5	5	1	5	5	5	5	41
27	4	5	5	5	5	1	5	3	2	5	40
28	4	5	5	5	5	1	3	2	3	5	38

**TABULASI DATA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Y)**

<b>RESPONDEN</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>X4</b>	<b>X5</b>	<b>X6</b>	<b>X7</b>	<b>X8</b>	<b>X9</b>	<b>10</b>	<b>Total</b>
1	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	45
2	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	45
3	5	5	5	5	4	5	5	4	2	4	44
4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	44
5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	37
6	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	46
7	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
10	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
11	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	46
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	47
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	44
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	45
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
21	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	45
22	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46
23	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	45
24	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	45
25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
26	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	47
27	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
28	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48

## DATA FREKUENSI KINERJA PEGAWAI (X)

Correlations												
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Total_Skor	
Item_1	Pearson Correlation	1	,350	,605**	,232	-,122	,300	,049	,125	,158	,321	,550**
	Sig. (2-tailed)		,068	,001	,235	,537	,121	,806	,525	,422	,096	,002
Item_2	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,350	1	,366	,562**	,142	-,039	,264	,348	,357	,660**	,637**
Item_3	Sig. (2-tailed)	,068		,055	,002	,470	,844	,174	,069	,062	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_4	Pearson Correlation	,605**	,366	1	,412*	,039	-,110	-,005	,026	,040	,253	,372
	Sig. (2-tailed)	,001	,055		,030	,844	,577	,979	,897	,841	,194	,051
Item_5	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,232	,562**	,412*	1	,205	-,327	,251	,324	,172	,614**	,463*
Item_6	Sig. (2-tailed)	,235	,002	,030		,296	,089	,198	,092	,382	,001	,013
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_7	Pearson Correlation	-,122	,142	,039	,205	1	-,008	,383*	,075	,125	,486**	,360
	Sig. (2-tailed)	,537	,470	,844	,296		,967	,044	,706	,526	,009	,060
Item_8	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,300	-,039	-,110	-,327	-,008	1	,137	,145	,082	-,053	,361
Item_9	Sig. (2-tailed)	,121	,844	,577	,089	,967		,486	,461	,677	,789	,059
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_10	Pearson Correlation	,049	,264	-,005	,251	,383*	,137	1	,531**	,411*	,548**	,643**

	Sig. (2-tailed)	,806	,174	,979	,198	,044	,486		,004	,030	,003	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,125	,348	,026	,324	,075	,145	,531 <sup>**</sup>	1	,826 <sup>**</sup>	,437 <sup>*</sup>	,716 <sup>**</sup>
Item_8	Sig. (2-tailed)	,525	,069	,897	,092	,706	,461	,004		,000	,020	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,158	,357	,040	,172	,125	,082	,411 <sup>*</sup>	,826 <sup>**</sup>	1	,522 <sup>**</sup>	,696 <sup>**</sup>
Item_9	Sig. (2-tailed)	,422	,062	,841	,382	,526	,677	,030	,000		,004	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,321	,660 <sup>**</sup>	,253	,614 <sup>**</sup>	,486 <sup>**</sup>	-,053	,548 <sup>**</sup>	,437 <sup>*</sup>	,522 <sup>**</sup>	1	,777 <sup>**</sup>
Item_10	Sig. (2-tailed)	,096	,000	,194	,001	,009	,789	,003	,020	,004		,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,550 <sup>**</sup>	,637 <sup>**</sup>	,372	,463 <sup>*</sup>	,360	,361	,643 <sup>**</sup>	,716 <sup>**</sup>	,696 <sup>**</sup>	,777 <sup>**</sup>	1
Total_Sk or	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,051	,013	,060	,059	,000	,000	,000	,000	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

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

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

### UJI VALIDITAS DATA KINERJA PEGAWAI (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,550	0,231	Valid
2	0,637	0,231	Valid
3	0,372	0,231	Valid
4	0,463	0,231	Valid
5	0,360	0,231	Valid
6	0,361	0,231	Valid
7	0,643	0,231	Valid
8	0,716	0,231	Valid
9	0,696	0,231	Valid
10	0,777	0,231	Valid

### UJI REABILITAS DATA KINERJA PEGAWAI (X)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	28	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	28	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,726	10

### 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	37,29	18,138	,368	,709
Item_2	37,14	18,571	,530	,686
Item_3	37,18	20,819	,265	,721
Item_4	36,82	20,671	,382	,713
Item_5	37,18	20,522	,215	,728
Item_6	38,71	19,693	,085	,782
Item_7	37,43	17,735	,506	,684
Item_8	37,57	17,069	,599	,668
Item_9	37,50	16,556	,548	,674

Item_10	37,00	17,852	,708	,665
---------	-------	--------	------	------

## DATA FREKUENSI KUALITAS PELAYANAN (Y)

**Correlations**

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Total_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	,146	,068	,068	,223	,113	,146	,181	,124	,157	,427*
	Sig. (2-tailed)			,458	,730	,730	,254	,566	,458	,355	,531	,424
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_2	Pearson Correlation	,146	1	,893**	,893**	,441*	,413*	,757**	,448*	-,192	,748**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,458			,000	,000	,019	,029	,000	,017	,328	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_3	Pearson Correlation	,068	,893**	1	1,000**	,341	,369	,893**	,614**	-,231	,660**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,730	,000		,000	,076	,054	,000	,001	,237	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_4	Pearson Correlation	,068	,893**	1,000**	1	,341	,369	,893**	,614**	-,231	,660**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,730	,000	,000		,076	,054	,000	,001	,237	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_5	Pearson Correlation	,223	,441*	,341	,341	1	,182	,441*	,726**	,272	,672**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,254	,019	,076	,076		,353	,019	,000	,161	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_6	Pearson Correlation	,113	,413*	,369	,369	,182	1	,413*	,122	,064	,309	,402*
	Sig. (2-tailed)	,566	,029	,054	,054	,353		,029	,535	,747	,110	,034
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_7	Pearson Correlation	,146	,757**	,893**	,893**	,441*	,413*	1	,599**	-,105	,748**	,770**

	Sig. (2-tailed)	,458	,000	,000	,000	,019	,029		,001	,594	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,181	,448*	,614**	,614**	,726**	,122	,599**	1	,058	,515**	,751**
Item_8	Sig. (2-tailed)	,355	,017	,001	,001	,000	,535	,001		,771	,005	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,124	-,192	-,231	-,231	,272	,064	-,105	,058	1	,077	,345
Item_9	Sig. (2-tailed)	,531	,328	,237	,237	,161	,747	,594	,771		,695	,072
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,157	,748**	,660**	,660**	,672**	,309	,748**	,515**	,077	1	,800**
Item_10	Sig. (2-tailed)	,424	,000	,000	,000	,000	,110	,000	,005	,695		,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,427*	,712**	,710**	,710**	,767**	,402*	,770**	,751**	,345	,800**	1
Total_Skor	Sig. (2-tailed)	,023	,000	,000	,000	,000	,034	,000	,000	,072	,000	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

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

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

## UJI VALIDITAS DATA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,427	0,231	Valid
2	0,712	0,231	Valid
3	0,710	0,231	Valid
4	0,710	0,231	Valid
5	0,767	0,231	Valid
6	0,402	0,231	Valid
7	0,770	0,231	Valid
8	0,751	0,231	Valid
9	0,345	0,231	Valid
10	0,800	0,231	Valid

## UJI REABILITAS DATA KUALITAS PELAYANAN (Y)

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	28	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	28	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	10

**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	41,25	9,083	,215	,770
Item_2	40,86	8,942	,644	,714
Item_3	40,89	8,840	,637	,712
Item_4	40,89	8,840	,637	,712
Item_5	41,14	8,053	,676	,694
Item_6	40,71	10,138	,352	,750
Item_7	40,86	8,794	,714	,707
Item_8	41,29	7,915	,646	,696
Item_9	42,32	9,337	,009	,858
Item_10	40,89	8,247	,733	,693

## KORELASI KINERJA PEGAWAI (X) DAN KUALITAS PELAYANAN (Y)

Correlations			KINERJA PEGAWAI	KUALITAS PELAYANAN
KINERJA PEGAWAI	Pearson Correlation		1	,493*
	Sig. (2-tailed)			,038
	N		28	28
	Bias		0	,006
	Bootstrap <sup>c</sup>	Std. Error	0	,129
		95% Confidence Interval	Lower	,128
			Upper	,634
	Pearson Correlation		,493*	1
	Sig. (2-tailed)		,038	
KUALITAS PELAYANAN	N		28	28
	Bias		,006	0
	Bootstrap <sup>c</sup>	Std. Error	,129	0
		95% Confidence Interval	Lower	,128
			Upper	,634

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

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

c. 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	,493 <sup>a</sup>	,455	,122	3,050	

a. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44,216	1	44,216	4,753	,000 <sup>b</sup>
	Residual	241,891	26	9,304		
	Total	286,107	27			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34,468	5,175		6,661	,000
KINERJA PEGAWAI	,270	,124	,493	2,180	,001

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

**Bootstrap for Coefficients**

Model	B	Bootstrap <sup>a</sup>			
		Bias	Std. Error	Sig. (2-tailed)	95% Confidence Interval
					Lower      Upper
1 (Constant)	34,468	1,095	6,032	,001	17,856      42,655
KINERJA PEGAWAI	,270	,026	,141	,049	,072      ,653

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

PAPER NAME	AUTHOR
SKRIPSI_S2119034_FERLIN I. LATONGG U.docx	S2119034FERLIN I.LATONGGU S211903 4
<hr/>	
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
9186 Words	61046 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
62 Pages	379.9KB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Mar 24, 2023 8:45 PM PDT	Mar 24, 2023 8:46 PM PDT

## ● 29% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 28% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 4% Publications database
- Crossref Posted Content database

## ● Excluded from Similarity Report

- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

[Summary](#)

## Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 28% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database

---

### TOP SOURCES

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

peraturan.bpk.go.id	9%
1 Internet	
core.ac.uk	3%
2 Internet	
id.scribd.com	2%
3 Internet	
eprintslib.ummgil.ac.id	2%
4 Internet	
files.osf.io	2%
5 Internet	
journal.stembi.ac.id	1%
6 Internet	
repository.moestopo.ac.id	<1%
7 Internet	
text-id.123dok.com	<1%
8 Internet	

download.garuda.kemdikbud.go.id 9	Internet	<1%
pt.scribd.com 10	Internet	<1%
anzdoc.com 11	Internet	<1%
repository.upi.edu 12	Internet	<1%
repo.apmd.ac.id 13	Internet	<1%
Muhammad Yusril, M Awaluddin. "Pengaruh Administrasi Perpajakan, ... 14	Crossref	<1%
eprints.ung.ac.id 15	Internet	<1%
onlinehulp-arteveldehogeschool.be 16	Internet	<1%
repository.umsu.ac.id 17	Internet	<1%
siat.ung.ac.id 18	Internet	<1%
pdfcoffee.com 19	Internet	<1%
coursehero.com 20	Internet	<1%

[Sources overview](#)

repository.uin-alauddin.ac.id  21	Internet	<1%
123dok.com  22	Internet	<1%
ejournal3.undip.ac.id  23	Internet	<1%
pt.slideshare.net  24	Internet	<1%
repository.uinjambi.ac.id  25	Internet	<1%
repository.unimar-amni.ac.id  26	Internet	<1%
thesis.binus.ac.id  27	Internet	<1%



## BIODATA



### I. Identitas

Nama	: Ferlin I. Latonggu
Nim	: S2119034
Tempat, Tanggal Lahir	: Ponelo, 04 April 1984
Jenis Kelamin	: Laki - Laki
Agama	: Islam
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul skripsi	: Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dibidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit DR.Zainal Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.
Alamat	: Dusun Oile Data
Alamat e-mail	: ferlinlatonggu84@gmail.com
No. HP	: 0821-9151-5908

### II. Riwayat Pendidikan

- a. Sekolah Dasar Di SD Negeri 2 Ponelo : 1998
- b. Sekolah Menengah Pertama Paket B,di PKBM Budi Mulia Kwandang : 2012
- c. Sekolah Menengah Atas Paket C,di PKBM Putra Persada Tomilito : 2014



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
Kampus Unisan Gorontalo Lt. 3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
, Telp: (0435) 8724466, 829975 E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4373/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Badan KESBANGPOL Kabupaten Gorontalo Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesedianya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Ferlin I. Latonggu

NIM : S2119034

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : RUMAH SAKIT DR. ZAINAL UMAR SIDIKI KABUPATEN GORONTALO UTARA

Judul Penelitian : PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT DR. ZAINAL UMAR SIDIKI KABUPATEN GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 31 Oktober 2022

Ketua

Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN 0929117202



**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jln. Kusnodanopojo Blok Plan Desa Molingkaptoto Kec. Kwandang Kode Pos 96252

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor: 070/KesbangPol-Rekom/ /XII/2022

erdasarkan Surat dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor: 4357/PIP/LEMLIT-NISAN/GTO/X/2022 tanggal 31 Oktober 2022 perihal Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian, maka

ngan ini Badan Kesbangpol Kabupaten Gorontalo Utara Memberikan Rekomendasi Kepada:

Nama : FERLIN I. LATONGGU  
Nim : S2119034  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik/Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Judul Penelitian : "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dibidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara"

Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara

Lamanya Penelitian : Bulan Desember 2022 s/d Bulan Februari 2023

Jam melakukan penelitian harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

Sebelum melakukan penelitian agar melapor kepada pemerintah setempat dan tempat yang menjadidi obyek penelitian.

Tidak di benarkan melakukan penelitian yang tidak ada kaitannya dengan judul penelitian.

Menjaga keamanan dan ketertiban sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Harus memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam setiap kegiatan di lapangan agar pihak peneliti senantiasa berkoordinasi dengan pemerintah setempat.

Dalam melakukan penelitian agar supaya tetap mematuhi Protokol Kesehatan selama masa Pandemi Covid-19.

Tidak di benarkan melakukan kegiatan yang bernuansa Politik.

Setelah melaksanakan penelitian hasil kajian di serahkan 1 ( satu ) eksemplar kepada Bupati Gorontalo Utara C.q kepala badan kesatuan Bangsa dan politik Kabupaten Gorontalo Utara.

Surat rekomendasi ini akan di cabut dan di nyatakan tidak berlaku, apabila pemegang surat rekomendasi ini tidak memenuhi ketentuan –ketentuan tersebut di atas.

Demikian surat rekomendasi ini dikeluarkan untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Kwandang, 11 Desember 2022  
a.n., KEPALA BADAN  
SEKRETARIS  
SYAFRUDIN J. BORONG, SH. M.AP  
NIP. 19680224 200212 1 005

ibusan :

1. Bupati gorontalo utara
2. Kepala Badan Penangulangan Bencana Daerah ( BPBD ) Kab.Gorontalo Utara
3. Dekan Fakultas Ilmu sosial,Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo
5. Yang bersangkutan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**  
Nomor : 77 /FISIP-UNISAN/S-BP/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Fatmah M. Ngabito, S.I.P., M.Si  
NIDN : 0927128301  
Jabatan : Tim Verifikasi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Ferlin I. Latonggu  
NIM : S2119034  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bidang Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 29%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi 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 diujiankan.

Jemikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 27 Maret 2023

Tim Verifikasi,

Mengetahui

Dekan



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

Dr. Fatmah M. Ngabito, S.I.P., M.Si  
NIDN. 0927128301

Lampiran :

Hasil Pengecekan Turnitin