

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
PONELO KEPULAUAN KABUPATEN  
GORONTALO UTARA**

**OLEH**

**FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI  
S2117183**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna memperoleh Gelar Sarjana  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo*



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

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS**  
**PONELO KEPULAUAN KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**Oleh:**

**FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI**  
**S2117183**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Di Setujui Oleh Pembimbing Pada  
Tanggal 03 Mei 2021

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

  
**Dr. Fatmah M. Ngabito S.IP M.SI**  
**NIDN: 09271283801**

**Pembimbing II**

  
**Sandi Prahara, ST M.SI**  
**NIDN: 0929038602**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**  
**Universitas Ichsan Gorontalo**

  
  
**Darmawan Abdul Razak, S.IP., M.AP**  
**NIDN: 0924076701**

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**  
**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PONELO**  
**KEPULAUAN KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh:  
**FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI**  
**NIM: S2117183**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Di Setujui Oleh Pembimbing Pada  
Tanggal 03 Mei 2021

**TIM PENGUJI**

1. Achmad Risa Mediansyah, S.Sos., M.Si
2. Noviyanti Tue, S.IP., M.Si
3. Darmawaty Abdul Razak, S.Ip., M.Ap
4. Dr. Fatmah M. Ngabito, S.Ip., M.Si
5. Sandi Prahara, S.T., M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN. 09130788602

Ketua Program studi  
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abdul Razak, S.Ip., M.Ap  
NIDN.0924076701

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara” adalah benar-benar asli dan merupakan karya sendiri yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari bahwa pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh.

Gorontalo, 3 Mei 2021



**FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI**  
**NIM.S.21.17.183**

## **ABSTRACT**

**FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI. S21117183. THE EFFECT OF THE APPARATUS WORK ABILITY ON THE SERVICE QUALITY AT THE LOCAL COMMUNITY HEALTH CENTRE OF PANELO, NORTH GORONTALO REGENCY**

*The aim of the research is to find out the effect of the work ability of the apparatus to the quality of services at the local community health center of Panelo, North Gorontalo Regency. The data analysis method applied is the quantitative analysis or the simplified regression data analysis with a population number of 28 people who all are taken as the samples of the research. The result of the research indicates the hypothesis test between the variable of the apparatus work ability and the health service quality (Y) at the local community health center in Ponelo, North Gorontalo Regency (X). It is obtained that the  $F_{count}$  is 8.912 and the  $F_{table}$  is 4.23. The conclusion is that there is the influential correlation between the work ability of the apparatus (X) and the quality of health services (Y) at the Local Community Health Center of Ponello, the Regency of North Gorontalo. The level of the apparatus' work ability (X) to the quality of health services at the Local Community Health Center in Ponello, South Gorontalo Regency is 25.5% while the other 74.5% is affected by other factors or variables that are not included within the research.*

*Keywords: work ability, service quality, health*

## **ABSTRAK**

### **FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI. S2117183. PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PONELO KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif yaitu analisis data regresi sederhana, dengan jumlah populasi 28 orang dan seluruhnya dijadikan sampel penelitian. Hasil penelitian adalah uji hipotesis antara variabel kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,912 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 4,23. Kesimpulannya adalah terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Besaran pengaruh variabel kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebesar 25,5%. Sedangkan sisanya 74,5% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Kualitas Pelayanan, Kesehatan

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Bahwa tiada yang orang dapatkan, kecuali yang ia usahakan, Dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya. (Q.S. An Najm ayat 39-40)

Jangan terlalu memikirkan masa lalu karena telah pergi dan selesai, dan jangan terlalu memikirkan masa depan hingga dia datang sendiri. Karena jika melakukan yang terbaik dihari ini maka hari esok akan lebih baik.

### PERSEMBAHAN

*Setiap goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Allah SWT kepada umatnya.*

*Setiap detik waktu menyelesaikan karya tulis ini merupakan hasil getaran doa kedua orang tua, saudara, istri dan orang-orang terkasih yang mengalir tiada henti.*

*Setiap pancaran semangat dalam penulisan ini merupakan dorongan dan dukungan dari sahabat-sahabatku tercinta.*

*Setiap makna pokok bahasan pada bab-bab dalam skripsi ini merupakan hampasan kritik dan saran dari teman-teman almamaterku.*



## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah S.W.T, karena dengan kuasanya skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini sengaja dibuat sebagai salah satu persyaratan terselesainya strata 1 Di Universitas Ichsan Gorontalo.

Peneliti menyadari bahwa isi dari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu apabila terdapat kekhilafan didalamnya mohon di maklumi. Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta Ayahanda, Darson Buheli dan Ibunda, Nurtini Surif, Bapak Ketua Yayasan PIPT Ichsan Gorontalo Ichsan Latjockke, M.AK, Bapak Dr. Abdul Gaffer Latjockke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. ARMAN S. Sos M. Si selaku Dekan Fakultas Sospol Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Marten Nusi S.IP M.AP selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik,ibu Wakil Dekan 2 Ibu Dwi Ratna Sari S.Sos M.Kom, Bapak Wakil Dekan 3 Ramansyah S.Sos., M.I.Kom, Ibu Dr. Fatma M. Ngabito S.Ip M.Si selaku pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan terhadap penyelesaian skripsi ini, ibu Sandi Prahara, ST, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan terhadap penyelesaian skripsi ini,terimakasih juga saya dan kepada teman-teman seangkatan 2017/2018 Fakultas Sospol Universitas Ichsan Gorontalo yang selalu membantu memberikan konstribusi berupa ide-ide dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.



Akhir kata semoga ilmu, arahan maupun bimbingan yang di berikan kepada saya mendapatkan imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Gorontalo, 2021

**Fahmin Syah Yordan Buheli**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Kemampuan Kerja .....	5
2.1.1 Pengertian Kemampuan Kerja.....	5
2.1.2 Indikator Kemampuan Kerja .....	7
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	9
2.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	11
2.4 Hipotesis Penelitian.....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	

3.1 Obyek Penelitian .....	12
3.2 Metode Penelitian.....	12
3.2.1 Jenis Penelitian.....	12
3.2.2 Definisi Operasional.....	12
3.2.3 Populasi dan Sampel .....	16
3.2.3.1 Populasi .....	16
3.2.3.2 Sampel .....	17
3.2.4 Proses Pengumpulan Data.....	17
3.2.5 Prosedur Penelitian.....	17
3.2.5.1 Uji Validasi .....	18
3.2.5.2 Uji Reliabilitas .....	19
3.2.6 Metode Analisis Data.....	20
3.2.6.1 Rancangan Uji Hipotesis.....	20
3.2.6.2 Pengujian Hipotesis.....	20
3.2.6.3 Koefisien Korelasi.....	21
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	23
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	24
4.2.1 Karakteristik Responden .....	24
4.2.2 Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja .....	28
4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	31
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	42

5.2 Saran.....	42
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA .....	44
----------------------	----

**LAMPIRAN**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Aparatur sebagai pelayan masyarakat memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang wajib memberikan semaksimal mungkin sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan adalah rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan layanan administrasi.

Pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Pada saat ini pelayanan yang diberikan aparatur masih jauh dari kategori pelayanan maksimal. Parahnya lagi masyarakat sebagai penerima layanan tidak menyadari bagaimana pelayanan yang semestinya mereka terima sesuai dengan standar baku prosedur pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sikap apatis masyarakat yang menerima pelayanan yang tidak sesuai ini makin memperburuk kondisi pelayanan pada umumnya. Masyarakat enggan melaporkan proses pelayanan yang kurang baik karena tidak ingin urusannya bertambah panjang.

Pelayanan bidang kesehatan yang handal merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan termasuk pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, unit kesehatan termasuk pusat layanan kesehatan masyarakat diharapkan dapat memberikan tingkat

kepuasan pada masyarakat yang dilayani. Unit layanan kesehatan dalam hal ini puskesmas dinyatakan berhasil tidak hanya dilihat dari segi kelengkapan fasilitas yang ada, melainkan sikap dan layanan sumber daya manusia adalah elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang penting dalam memberikan pelayanan kesehatan serta dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Dengan demikian, agar pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat dapat memuaskan, maka banyak faktor yang harus di perhatikan. Salah satunya tenaga medis kesehatan yang pada satu sisi adalah faktor penunjang utama dalam pelayanan kesehatan, pada sisi lain ternyata kondisinya masih jauh dari kurang baik pada kuantitas maupun kualitasnya. Masalah yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah mengenai tenaga medis ini adalah kurang efisien, efektif dan profesionalisme dalam menanggulangi permasalahan kesehatan. Masih lemahnya kemampuan tenaga medis dalam membuat perencanaan pelayanan kesehatan serta sikap perilaku mereka dalam mengantisipasi permasalahan kesehatan yang terjadi, ternyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Yang mana dapat dilihat dengan masih lemahnya tingkat pengawasan terhadap kinerja aparatur pelayanan publik dalam menjalankan sistem pelayanan kesehatan. Untuk itu sangat diperlukan kemampuan tenaga medis yang memadai dalam melaksanakan suatu pelayanan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadiya Y. Kamulur tahun 2019 tentang pengaruh kemampuan tenaga media terhadap pelayanan kesehatan

dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan tenaga medis terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian lain yang juga menegaskan bahwa faktor kemampuan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan adalah penelitian yang dilakukan oleh Agus Wahyu Yudiarso tahun 2015 bahwa terdapat pengaruh antara kemampuan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Dari beberapa fenomena tentang permasalahan pelayanan kesehatan kemudian dipertegas dengan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik meneliti tentang *“Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara.*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah, penulis dapat merumuskan penelitian tentang “Seberapa besar pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara”?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Praktis**

Hasil Penelitian ini dapat memberikan informasi secara konkrit bagi pihak pengambil keputusan dalam organisasi tentang bagaimana



mengupayakan peningkatan pelayanan publik melalui peningkatan kemampuan kerja pegawai.

**b. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat :

- Memberikan sumbangan teoritis bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah khazanah konseptual tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan kemampuan kerja pegawai dan penyediaan pelayanan publik
- Memberikan bahan referensi bagi penelitian lebih lanjut di bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Kemampaun Kerja

##### 2.1.1 Pengertian Kemampuan Kerja

Menurut Gibson (2006:96) "kemampuan merupakan suatu karakter yang dimiliki seseorang atau yang diperoleh melalui belajar, yang menyebabkan seseorang dapat melakukan sesuatu secara mental atau fisik, kemampuan berkenaan dengan kapasitas setiap orang untuk melakukan beberapa tugas dalam suatu pekerjaan, kemampuan juga adalah penilaian terhadap pekerjaan yang dilakukan."

Menurut Colquitt (2009:337) "kemampuan adalah fungsi dari genetika dan lingkungan, keseluruhan kemampuan dari seseorang secara umum dapat digolongkan kedalam tiga kategori yaitu, kemampuan kognitif, kemampuan emosional, dan kemampuan fisik, secara bersamaan ketiga kemampuan ini menggambarkan apa yang bisa dilakukan seseorang."

Selanjutnya menurut Mangkunegara (2011 : 67) "secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan reality (*knowledge and skill*), artinya karyawan memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka lebih mudah mencapai prestasi maksimal."

Menurut Robbins and Judge (2011 : 67) "kemampuan (*ability*) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu

pekerjaan kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu:

1. Kemampuan Intelektual (*Intellectual Ability*) Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental (berfikir, menalar dan memecahkan masalah). Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Tes IQ, misalnya dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang

2. Kemampuan Fisik (*Physical Ability*)

Kemampuan fisik merupakan kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa. Jika kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan pemrosesan informasi, kemampuan fisik yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih terbakukan dengan sukses. Misalnya, pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecekatan tangan, dan kekuatan tungkai atau bakat serupa menuntut manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan

### 2.1.2 Indikator Kemampuan Kerja

Dalam penelitian ini kemampuan kerja akan diukur dengan indikator yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins (2009, p58), yaitu sebagai berikut:

#### 1. Kemampuan Intelektual

Kemampuan Intelektual terdiri dari :

##### a. Kecerdasan Numerik

Kecerdasan numerik merupakan kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan tepat.

##### b. Pemahaman Verbal

Pemahaman verbal merupakan kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar.

##### c. Kecepatan Perseptual

Kecepatan perseptual merupakan kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.

##### d. Penalaran Induktif

Penalaran induktif merupakan kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu.

##### e. Penalaran Deduktif

Penalaran deduktif merupakan kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argument.

##### f. Visualisasi Ruang

Visualisasi ruang merupakan kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisinya dalam

ruang diubah.

g. Ingatan

Ingatan merupakan kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

2. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik terdiri dari :

a. Kekuatan Dinamis

Kekuatan dinamis merupakan kemampuan untuk mengenakan kekuatan otot secara berulang-ulang atau sinambung sepanjang suatu kurun waktu.

b. Kekuatan Tubuh

Kekuatan tubuh merupakan kemampuan mengenakan kekuatan otot dengan menggunakan otot-otot tubuh (terutama perut).

c. Kekuatan Verbal

Kekuatan verbal merupakan kemampuan mengenakan kekuatan terhadap objek luar.

d. Kekuatan Statis

Kekuatan statis merupakan kemampuan menghabiskan sesuatu energi eksplosif dalam satu atau sederetan tindakan eksplosif.

e. Keluwesan Extent

Keluwesan extent merupakan kemampuan menggerakkan otot tubuh dan merenggang punggung sejauh mungkin.

f. Keluwesan Dinamis

Keluwesannya merupakan kemampuan melakukan gerakan cepat.

g. Koordinasi Tubuh

Koordinasi tubuh merupakan kemampuan mengkoordinasi tindakan-tindakan serentak dari bagian-bagian tubuh yang berlainan.

h. Keseimbangan

Keseimbangan merupakan kemampuan mempertahankan keseimbangan meskipun ada kekuatan-kekuatan yang mengganggu keseimbangan itu

i. Stamina

Stamina merupakan kemampuan melanjutkan upaya maksimum yang menuntut upaya yang sepanjang kurun waktu

## **2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara dalam Deni (2006:21) ”diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan atas peraturan perundang-undangan.”

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2011: 198) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa sehingga selanjutnya 10 (sepuluh) dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya

5 (lima) dimensi pokok meliputi :

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan.
2. *Empathy*, yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual
3. *Reliability* (keandalan), yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip dan standar pelayanan minimal
4. *Responsive*, yaitu sigap dalam memberikan pelayanan
5. *Assurance*, yaitu terjamin kualitas dan keamanannya.

Berdasarkan pada konsepsi tersebut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2006: 84) menyimpulkan tiga kondisi yang mengekspresikan kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima:

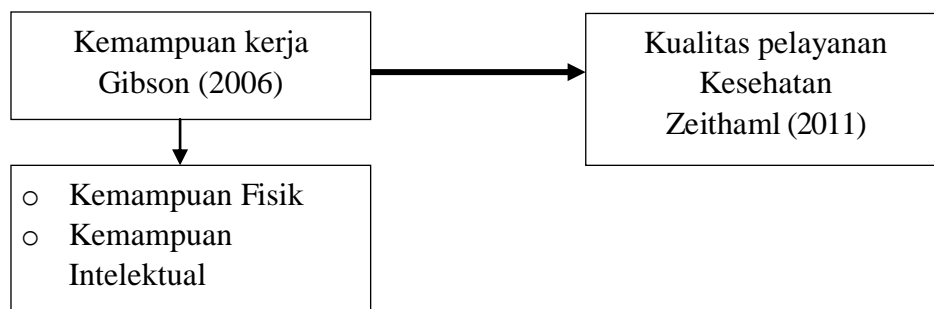
1. Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pengguna layanan.
2. Pada saat harapan pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas.
3. Pada saat harapan pelanggan lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa tidak puas terhadap pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry “salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode *Service*



*Quality*, metode ini merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaan yang tinggi dan dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik.”

### 2.3 Kerangka Pikir Penelitian



Kerangka Pikir Penelitian

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian dan teori pendukung, maka peneliti merumuskan hipotesis bahwa terdapat pengaruh antara kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek penelitian**

Obyek penelitian ini adalah pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas ponelo kepulauan kabupaten gorontalo utara.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas dalam hal ini kemampuan kerja pegawai terhadap variabel terikat dalam hal ini kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara.

##### **3.2.2 Defenisi Operasional**

Adapun teori yang akan penulis gunakan untuk membuktikan penelitian ini adalah :

##### **1. Variabel X Kemampuan Kerja**

Menurut Gibson (2006:96) "kemampuan merupakan suatu karakter yang dimiliki seseorang atau yang diperoleh melalui belajar, yang menyebabkan seseorang dapat melakukan sesuatu secara mental atau fisik, kemampuan berkenaan dengan kapasitas setiap orang untuk melakukan beberapa tugas

dalam suatu pekerjaan, kemampuan juga adalah penilaian terhadap pekerjaan yang dilakukan.”

Dalam penelitian ini kemampuan kerja akan diukur dengan indikator yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins (2009, p58), yaitu sebagai berikut:

#### 1. Kemampuan Intelektual

Kemampuan Intelektual terdiri dari :

##### a. Kecerdasan Numerik

Kecerdasan numerik merupakan kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan tepat.

##### b. Pemahaman Verbal

Pemahaman verbal merupakan kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar.

##### c. Kecepatan Perseptual

Kecepatan perseptual merupakan kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.

##### d. Penalaran Induktif

Penalaran induktif merupakan kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu.

##### e. Penalaran Deduktif

Penalaran deduktif merupakan kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argument.

##### f. Visualisasi Ruang

Visualisasi ruang merupakan kemampuan membayangkan

bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang diubah.

g. Ingatan

Ingatan merupakan kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

2. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik terdiri dari :

a. Kekuatan Dinamis

Kekuatan dinamis merupakan kemampuan untuk mengenakan kekuatan otot secara berulang-ulang atau sinambung sepanjang suatu kurun waktu.

b. Kekuatan Tubuh

Kekuatan tubuh merupakan kemampuan mengenakan kekuatan otot dengan menggunakan otot-otot tubuh (terutama perut).

c. Kekuatan Verbal

Kekuatan verbal merupan Kemampuan mengenakan kekuatan terhadap objek luar.

d. Kekuatan Statis

Kekuatan statis merupan kemampuan menghabiskan sesuatu energi eksplosit dalam satu atau sederetan tindakan eksplosit.

e. Keluwesan Extent

Keluwes extent merupakan kemampuan menggerakan otot tubuh dan merenggang punggung sejauh mungkin.

f. Keluwesan Dinamis

Keluwes dinasmis merupakan kemampuan melakukan gerakan cepat.

g. Koordinasi Tubuh

Koordinasi tubuh merupakan kemampuan mengkoordinasi tindakan-tindakan serentak dari bagian-bagia tubuh yang berlainan.

h. Keseimbangan

Keseimbangan merupakan kemampuan mempertahankan keseimbangan meskipun ada kekuatan-kekuatan yang mengganggu keseimbangan itu

i. Stamina

Stamina merupakan kemampuan melanjutkan upaya maksimum yang menuntut upaya yang sepanjang kurun waktu.

2. Kualitas pelayanan Kesehatan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2011: 198) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa sehingga selanjutnya 10 (sepuluh) dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya 5 (lima) dimensi pokok meliputi :

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan.
2. *Empathy*, yaitu sikap dan prilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual
3. *Reliability* (keandalan), yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan

dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip dan standar pelayanan minimal

4. *Responsive*, yaitu sigap dalam memberikan pelayanan
5. *Assurance*, yaitu terjamin kualitas dan keamanannya.

Dalam melakukan test dari masing-masing variabel akan dikukr dengan menggunakan skala likert. Kuesioner disusun dengan menyiapkan lima butir pilihan jawaban yakni : selalu, kurang/kadang-kadang, jarang, tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak dalam tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1  
Bobot penilaian variabel

<b>Pilihan</b>	<b>Bobot</b>
Selalu	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

### 3.2.3 Populasi dan Sampel

#### 3.2.3.1 Populasi

Sugiyono dalam Riduwan (2008:54)”mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 28 orang yang bertatus Aparatur Sipil Negara.

### **3.2.3.2 Sampel**

Menurut Riduwan (2008:56) "sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya."

Karena jumlah popusi di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara kurang dari 100 , maka tehnik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus) dimana keseluruhan anggota populasi dijadikan sampel, yang totalnya berjumlah 28 Orang.

### **3.2.4 Proses Pengumpulan Data**

Dalam penulisan ini digunakan metode pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner (angket), yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Daftar pertanyaan yang disusun menyangkut kemampuan kerja dan kualitas pelayanan kesehatan.

### **3.2.5 Prosedur Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (obyektif) sudah tentu diperlukan suatu instrumen atau alat pengumpul data yang baik dan alat ukur yang valid dan handal, (reliabel). Untuk meyakini bahwa instrumen atau alat ukur valid dan andal, maka instrumen sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data obyektif.



### 3.2.5.1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006 : 219)”validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevaliditan atau keahlian suatu instrumen yang berdangkutan mampu mengukur apa yang diukur, uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel, selanjutnya dalam memnerikan interprestasi terhadap koefisien korelasi.”

Menurut Sugiono (2011 : 352)”Uji validitas ini dilaksanakan untuk melihat sejauh mana instrumen yang digunakan dapat betul-betul mengukur apa yang hendak diukur.” Metode yang digunakan adalah Korelasi *Product Moment* dengan cara mengkorelasikan skor jawaban pada setiap butir pertanyaan dengan skor total

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Di mana :

$r_{xy}$	=	korelasi
$X$	=	skor jawaban setiap item
$Y$	=	skor total
$n$	=	jumlah subjek uji coba

Masing –masing variabel atau besarnya koefisien korelasinya dengan menggunakan interprestasi koefisien, seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80-1,000	Sangat kuat

0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat rendah

Sumber : Ridwan (2008:136)

### 3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau keadalan bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama kepada seseorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Uji dilakukan dengan menggunakan teknik belah 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 total belahan pertama dengan 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*.

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

Dimana :

$r_i$  = Reliabilitasi internal seluruh instrumen atau pernyataan

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

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

### 3.2.6. Metode Analisis Data

#### 3.2.6.1. Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah Pengaruh kemampuan kerja (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) di Puskesmas Ponelo Kepulauan kabupaten Gorontalo Utara. Maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana.

#### 3.2.6.2. Pengujian Hipotesis.

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, maka penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan dalam tabel frekuensi dan presentase. Selanjutnya untuk menguji pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduwan, 2012:145) dengan formulasi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

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

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

Keterangan :

- X = Kemampuan Kerja
- Y = Kualitas Pelayanan Kesehatan
- a = Nilai konstanta harga Y jika X=0
- b = Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

### 3.2.6.3 Koefisien Korelasi

Sedangkan untuk mengetahui besarnya hubungan antara Pengaruh Kemampuan Kerja (X) terhadap Kualitas pelayanan kesehatan (Y) di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara, digunakan koefisien korelasi dengan formulasi pearson Product Moment dalam riduwan (2008:111) dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

keterangan :

- X = kemampuan kerja
- Y = Kualitas pelayanan kesehatan
- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi
- n = Jumlah responden

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan 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 DAN PEMBAHASAN**

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

Puskesmas ponelo adalah satu-satunya puskesmas yang terdapat di wilayah kecamatan ponelo kepulauan. Saat ini wilayah kerja puskesmas ponelo kepulauan mencakup 4 desa yaitu desa ponelo, desa malambe, desa tihengo, dan desa otiola dengan luas wilayah 10,40 km<sup>2</sup> dari 10 dusu, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Bagian utara berbatasan dengan laut Sulawesi
- Bagian selatan berbatasan dengan kecamatan kwandang
- Bagian timur berbatasan dengan kecamatan tomilito
- Bagian barat berbatasan dengan kecamatan anggrek

Puskesmas ponelo adalah unit pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan. Puskesmas ponelo berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal.

Dengan demikian puskesmas ponelo berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Untuk mendukung keberhasilan pembangunan kesehatan tersebut dibutuhkan adanya ketersediaan data dan informasi yang akurat bagi proses

pengambilan keputusan dan perencanaan program, karena dengan data yang akurat maka keputusan dan perencanaan yang dibuat juga menghasilkan dampak yang baik salah satu produk informasi yang dapat digunakan untuk memantau dan mengevaluasi pencapaian program adalah profil kesehatan.

## **4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dalam pengujian hipotesis penelitian yaitu terdapat pengaruh antara kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Sebelum peneliti membahas mengenai hasil pengujian hipotesis menggunakan data olah yang disebarkan peneliti dalam bentuk kuisisioner. Peneliti akan melakukan deskripsi pada variabel X dan variabel Y secara terpisah. Namun, sebelumnya peneliti akan mendeskripsikan karakteristik responden terlebih dahulu seperti pada sub bab 4.2.1.

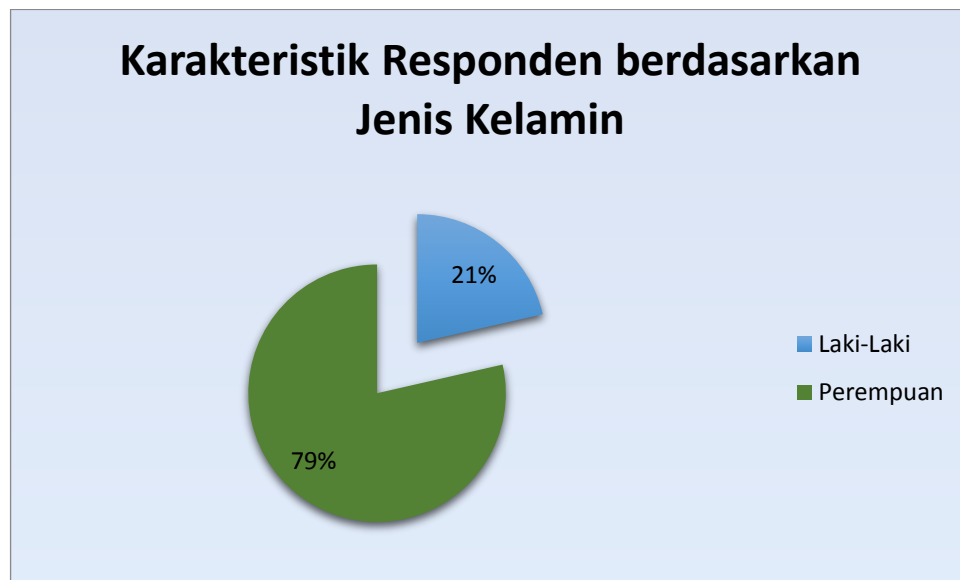
### **4.2.1 Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara sebanyak 28 orang dengan karakteristik seperti berikut.

**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
Laki-laki	6
Perempuan	22
Total	28



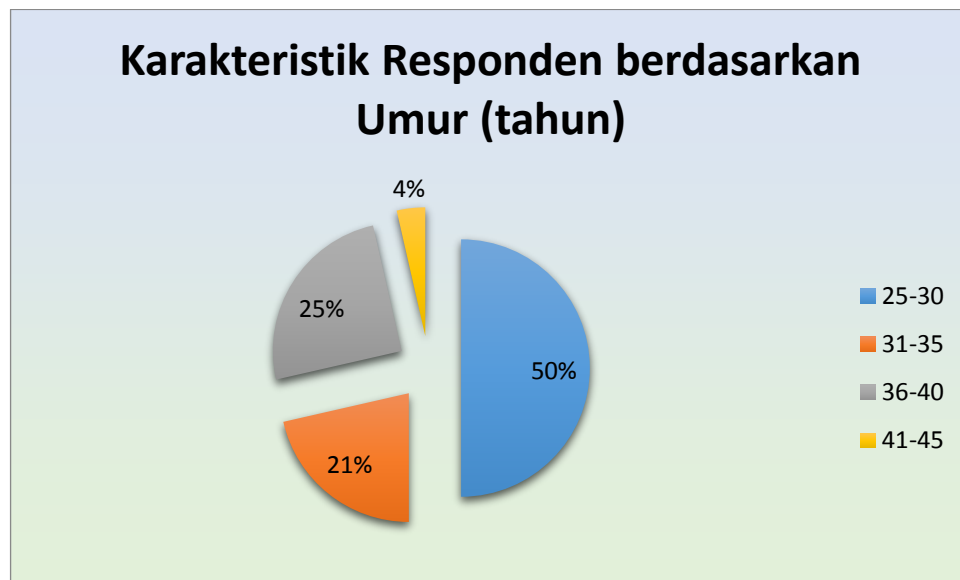


**Gambar 4.1** Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diungguli oleh jenis kelamin perempuan yakni sebesar 79% sedangkan laki-laki hanya sebesar 21%.

**Tabel 4.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah
25-30	14
31-35	6
36-40	7
41-45	1
Total	28



**Gambar 4.2** Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan umur dikategorikan peneliti menjadi 4 kelompok yakni sebesar 50% berumur 25-30 tahun, 21% berumur 31-35 tahun, 25% berumur 36-40 tahun, dan 4% berumur 41-45 tahun. Berdasarkan gambaran tersebut dapat ditarik informasi bahwa responden untuk penelitian ini berdasarkan umur diungguli oleh pegawai yang berumur 25-30 tahun.

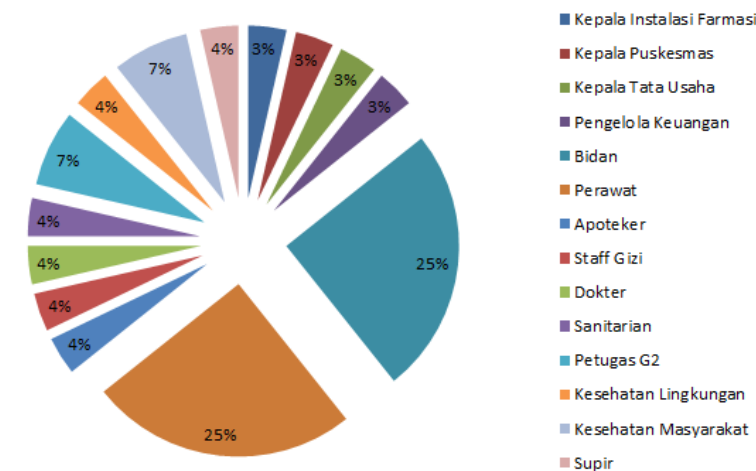
**Tabel 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jabatan	Jumlah
Kepala Instalasi Farmasi	1
Kepala Puskesmas	1
Kepala Tata Usaha	1
Pengelola Keuangan	1

Bidan	7
Perawat	7
Apoteker	1
Staff Gizi	1
Dokter	1
Sanitarian	1
Petugas G2	2
Kesehatan Lingkungan	1
Kesehatan Masyarakat	2
Supir	1
Total	28

Dari tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa responden tersebar di masing-masing pekerjaan dengan jumlah paling tinggi yakni pada perawat dan bidan sebanyak 7 orang atau masing-masing sebesar 25%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

**Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan  
Pekerjaan**



**Gambar 4.3** Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

#### 4.2.2 Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja

Kuisisioner penelitian dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ada pada teori penunjang variabel kemampuan kerja maka, data kuisisioner yang terkumpul diolah peneliti menggunakan Microsoft Excel dan *software* SPSS versi 25. Variabel kemampuan kerja didefinisikan dalam dua dimensi yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Responden diberikan pernyataan-pernyataan yang mewakili dimensi tersebut. Untuk menjelaskannya lebih singkat namun, informatif peneliti akan mendeskripsikan jawaban responden pada variabel kemampuan kerja berdasarkan kedua dimensi seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.4** Distribusi pendapat responden tentang pegawai yang memiliki kemampuan intelektual di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0

2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	7	3,57
4	Sering	150	76,53
5	Selalu	30	19,9
Total		196	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memiliki kemampuan intelektual dalam melakukan pekerjaannya dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 76,53% yang menyatakan sering melakukan pekerjaan dengan menerapkan kemampuan intelektual. Kemampuan intelektual digambarkan dalam 7 item pernyataan yang disusun dalam sebuah kuisisioner dimana di hampir keseluruhan item responden menjawab sering. Item-item pernyataan tersebut yakni pegawai yang memiliki kemampuan cepat dan tepat, pegawai memiliki kemampuan pemahaman mengenai perintah yang diberikan, pegawai memiliki kemampuan visualisasi yaitu membedakan pelanggan dengan cepat dan tepat, pegawai memiliki kemampuan menganalisa dan menyelesaikan suatu permasalahan dengan logis, pegawai memiliki kemampuan logika dalam menanggapi suatu pendapat, pegawai memiliki kemampuan dalam menciptakan suasana dalam suatu ruangan, dan pegawai memiliki kemampuan mengingat dengan sangat baik. Sedangkan, untuk responden yang menjawab kadang-kadang hanya sebesar 3,57% yang berarti dari deskripsi item-item pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten

Gorontalo Utara selalu menerapkan kemampuan intelektual dalam melakukan pekerjaannya.

**Tabel 4.5** Distribusi pendapat responden tentang pegawai yang menggunakan kemampuan fisik saat melakukan pekerjaan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	6	2,38
2	Jarang	15	5,95
3	KadangKadang	31	12,30
4	Sering	161	63,89
5	Selalu	39	15,48
Total		252	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memiliki kemampuan fisik dalam melakukan pekerjaannya dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 63,89% yang menyatakan sering melakukan pekerjaan dengan menerapkan kemampuan fisik, 15,48% menyatakan selalu, 12,30% menyatakan kadang-kadang, 5,95% menyatakan jarang, dan 2,38% menyatakan tidak pernah. Deskripsi jawaban responden atas item-item yang menyusun dimensi kemampuan fisik sangatlah variatif. Kemampuan fisik digambarkan dalam 9 item pernyataan yang disusun dalam sebuah kuisisioner dimana dalam persentasenya responden menjawab sering. Item-item pernyataan tersebut yakni pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan kekuatan otot, pegawai melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan kekuatan

otot perut, pegawai melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan kemampuan berbicara dengan baik, pegawai melaksanakan pekerjaan dengan aktivitas berdiri dengan rentang waktu sangat lama, pegawai melaksanakan peregangan otot ketika melaksanakan pekerjaan yang berat, pegawai melaksanakan peregangan otot dengan cepat, pegawai melaksanakan aktivitas fisik pekerjaan dengan waktu yang cepat, pegawai dapat menjalankan pekerjaan dengan *multitasking*, dan pegawai memiliki stamina yang baik meskipun dengan pekerjaan yang sangat banyak.

#### 4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan

Variabel kualitas pelayanan kesehatan akan dijelaskan dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Kuisisioner penelitian untuk variabel kualitas pelayanan kesehatan disusun peneliti dalam bentuk 10 item pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Data yang terkumpul diolah menggunakan Microsoft Excel dan *software* SPSS versi 25. Hasil dari jawaban kuisisioner seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.6** Distribusi pendapat responden tentang pegawai berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	0	0
4	Sering	11	39,3
5	Selalu	17	60,7

Total	28	100
-------	----	-----

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 17 orang atau 60,7% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut dan sebanyak 11 orang atau sebesar 39,3% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.7** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	0	0
4	Sering	14	50
5	Selalu	14	50
Total		28	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian jawaban responden seimbang yaitu terdapat 14 orang atau 50% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut dan sebanyak 14 orang atau sebesar 50% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut.



**Tabel 4.8** Distribusi pendapat responden tentang pegawai bersikap peduli terhadap permintaan pelanggan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	0	0
4	Sering	14	50
5	Selalu	14	50
Total		28	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai bersikap peduli terhadap permintaan pelanggan dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian sebesar 50% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut dan sebesar 50% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.9** Distribusi pendapat responden tentang pegawai sigap memperhatikan keluhan pelanggan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	0	0
4	Sering	12	42,86
5	Selalu	16	57,14

Total	28	100
-------	----	-----

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai sigap memperhatikan kebutuhan pelanggan dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 12 orang atau sebesar 42,86% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut dan sebanyak 16 orang atau sebesar 57,14% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.10** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan permintaan pelanggan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	1	3,57
4	Sering	20	71,43
5	Selalu	7	25
Total		28	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan permintaan pelanggan dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 7 orang atau 25% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut, sebanyak 20 orang atau sebesar 71,43% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 3,57% yang menyatakan kadang-kadang melakukan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.11** Distribusi pendapat responden tentang pegawai dapat memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	1	3,57
4	Sering	19	67,86
5	Selalu	8	28,57
Total		28	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai dapat memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 8 orang atau 28,57% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut, sebanyak 19 orang atau sebesar 67,86% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 3,57% yang menyatakan kadang-kadang dalam melakukan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.12** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan respon yang cepat saat memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0

2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	0	0
4	Sering	19	67,86
5	Selalu	9	32,14
Total		28	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan respon yang cepat saat memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 9 orang atau sebesar 32,14% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut dan sebanyak 19 orang atau sebesar 67,86% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.13** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan respon yang tepat saat memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	1	3,57
4	Sering	19	67,86
5	Selalu	8	28,57
Total		28	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan respon yang tepat saat memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang

menjadi responden penelitian terdapat 8 orang atau 28,57% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut, sebanyak 19 orang atau sebesar 67,86% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 3,57% yang menyatakan kadang-kadang dalam melakukan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.14** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan kualitas yang baik dalam setiap pelayanannya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	1	3,57
4	Sering	18	64,29
5	Selalu	9	32,14
Total		28	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan kualitas yang baik dalam setiap pelayanannya dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 9 orang atau 32,14% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut, sebanyak 18 orang atau sebesar 64,29% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 3,57% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.15** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan rasa aman dalam setiap pelayanannya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	KadangKadang	0	0
4	Sering	19	67,86
5	Selalu	9	32,14
Total		28	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai yang memberikan rasa aman dalam setiap pelayanannya dapat dilihat bahwa dari 28 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 9 orang atau sebesar 32,14% yang menyatakan selalu melakukan pernyataan tersebut dan sebanyak 19 orang atau sebesar 67,86% yang menyatakan sering melakukan pernyataan tersebut.

Analisis regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk pengujian hipotesis dan untuk melihat adanya pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan SPSS versi 20, dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.16** Hasil Analisis Regresi Sederhana

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.582	1	99.582	8.912	.006 <sup>a</sup>
	Residual	290.525	26	11.174		
	Total	390.107	27			

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.582	1	99.582	8.912	.006 <sup>a</sup>
	Residual	290.525	26	11.174		
	Total	390.107	27			

a. Predictors: (Constant), KemampuanKerja\_X

b. Dependent Variable: KualitasPelayananKesehatan\_Y

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel di atas didapat nilai  $F_{hitung}$  penelitian ini sebesar 8,912. Sementara itu nilai  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% dan  $df_1$  sebesar  $k = 1$  dan  $df_2$  sebesar  $N-k-1=28-1-1= 26$  adalah sebesar 4,23. Jika kedua nilai  $F$  ini dibandingkan, maka nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh lebih besar  $F_{tabel}$  sehingga kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Pengujian lain dapat juga dilakukan dengan melihat nilai sig yang didapatkan dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  yang digunakan. Ketika nilai  $sig < \alpha$  maka akan menolak  $H_0$ , dilihat dari hasil olahan data di atas didapatkan nilai sig (0,006) <  $\alpha(0,05)$ . Maka, kesimpulannya adalah terdapat pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Model regresi yang terbentuk berdasarkan hasil analisis adalah berdasarkan pada tabel berikut.

Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	26.857	5.718		4.697	.000
	KemampuanKerja_X	.268	.090	.505	2.985	.006

a. Dependent Variable: KualitasPelayananKesehatan\_Y

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel hasil analisis diatas, dapat disusun persamaan regresinya

sebagai berikut :

$$Y = 26,857 + 0,268X + e$$

Selanjutnya, untuk melihat besarnya pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara ditunjukkan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.505 <sup>a</sup>	.255	.227	3.34276

a. Predictors: (Constant), KemampuanKerja\_X

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas maka dapat dilihat bahwa nilai R atau korelasi sebesar 0,255. Kemudian nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi sebesar 0,255 yang mana berarti pengaruhnya memiliki nilai positif 25,5%. Ini berarti pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebesar 25,5%. Sedangkan sisanya 74,5 dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Besaran pengaruh masih kurang dari 30% dikarenakan pegawai yang belum selalu menerapkan



kemampuan kerja yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik dalam melaksanakan pekerjaannya dibuktikan dengan persentase responden yang menjawab sebesar 76,53% yang menyatakan sering melakukan pekerjaan dengan menerapkan kemampuan intelektual sedangkan yang menyatakan selalu melakukan pekerjaan dengan menerapkan kemampuan intelektual hanya sebesar 19,9. Begitu pun untuk kemampuan kerja yakni pada kemampuan fisik dimana jawaban responden sangat variatif yaitu sebanyak 63,89% yang menyatakan sering melakukan pekerjaan dengan menerapkan kemampuan fisik, 15,48% menyatakan selalu, 12,30% menyatakan kadang-kadang, 5,95% menyatakan jarang, dan 2,38% menyatakan tidak pernah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa uji hipotesis antara variabel kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,912 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 4,23. Kesimpulannya adalah terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Besaran pengaruh variabel kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebesar 25,5%. Sedangkan sisanya 74,5% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah dapat menganalisis variabel-variabel lain yang dianggap berpengaruh namun tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Selain kemampuan kerja, peneliti selanjutnya dapat menambahkan faktor kesadaran, faktor aturan (proses pemberian layanan), faktor empati, dan faktor keterampilan terhadap hal-hal yang turut mempengaruhi prestasi kinerja pegawai.

2. Pengukuran kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dilakukan dengan menjadikan masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas tersebut menjadi responden sehingga hasil yang diharapkan dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Colquitt Jason A, LePine Jeffery A and Wesson Michael J, *Organizational Behavior Improving Performance and Commitment in The Workplace*, International Edition, New York : McGraw-Hill, 2009
- Gibson James L., *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, International Edition, New York: McGraw-Hill Companies, 2006.
- Hasibuan S.P Malayu (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi: Jakarta, Bumi Aksara.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT . Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ratminto & Atik SW. 2012. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Riduwan, 2008. *Metode dan Menyusun Tesis*
- Robbins dan Judge, 2011, *Perilaku Organisasi*, Edisi 12, jakarta. Salemba Empat
- Saiful, Deni. 2006. *Konsep dasar Dalam Pelayanan Publik dan Kinerja Birokrasi*
- Stephen P.Robbins. 2009. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat. Page 2. 166. Elsa Putri Yuliana ,2012
- Sugiyono, 2011. *Statistik untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2006 *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy 2011. *Service Management*. Yogyakarta : Andi

Surveyor : .....

No : ....

## LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth :

Saudara/i

Di

Tempat

Kami mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai **“Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara”**. Atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner, kami mengucapkan banyak terima kasih.

### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Umur : ..... Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Jabatan : .....

### II. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pertanyaan berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan jawaban:

TP : Tidak Pernah

JRG : Jarang

KD : Kadang-kadang

S : Sering

SL : Selalu

### A. Kemampuan Kerja (X)

No	Pernyataan	TP	JRG	KD	S	SL
<b>Kemampuan Intelektual</b>						
1	Pegawai memiliki kemampuan dengan cepat dan tepat					
2	Pegawai memiliki kemampuan pemahaman mengenai perintah yang diberikan					
3	Pegawai memiliki kemampuan visualisasi yaitu membedakan pelanggan dengan cepat dan tepat					
4	Pegawai memiliki kemampuan menganalisa dan menyelesaikan suatu permasalahan dengan logis					
5	Pegawai memiliki kemampuan logika dalam menanggapi suatu pendapat					
6	Pegawai memiliki kemampuan dalam menciptakan suasana dalam suatu ruangan					
7	Pegawai memiliki kemampuan mengingat dengan sangat baik					
<b>Kemampuan Fisik</b>						
8	Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan kekuatan otot					
9	Pegawai melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan kekuatan otot perut					
10	Pegawai melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan kemampuan berbicara dengan baik					
11	Pegawai melaksanakan pekerjaan dengan aktivitas berdiri dengan rentang waktu sangat lama					
12	Pegawai melaksanakan peregangan otot ketika melaksanakan pekerjaan yang berat					
13	Pegawai melaksanakan peregangan otot dengan cepat					
14	Pegawai melaksanakan aktivitas fisik pekerjaan dengan waktu yang cepat					
15	Pegawai dapat menjalankan pekerjaan dengan <i>multitasking</i> (beberapa pekerjaan dikerjakan sekaligus)					

16	Pegawai memiliki stamina yang baik meskipun dengan pekerjaan yang sangat banyak					
----	---	--	--	--	--	--

#### B. Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)

No	Pernyataan	TP	JRG	KD	S	SL
1	Pegawai berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan pelayanan					
2	Pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif					
3	Pegawai bersikap peduli terhadap permintaan pelanggan					
4	Pegawai sigap memperhatikan keluhan pelanggan					
5	Pegawai memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan permintaan pelanggan					
6	Pegawai dapat memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal					
7	Pegawai memberikan respon yang cepat saat memberikan pelayanan					
8	Pegawai memberikan respon yang tepat saat memberikan pelayanan					
9	Pegawai memberikan kualitas yang baik dalam setiap pelayanannya					
10	Pegawai memberikan rasa aman dalam setiap pelayanannya					

Keterangan jawaban:

TP : Tidak Pernah

JRG : Jarang

KD : Kadang-kadang

S : Sering

SL : Selalu

Saran :

.....  
 .....

***“DATA YANG ANDA BERIKAN ADALAH EMAS BAGI KAMI”***





4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	2	3	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	1	4	4	4	4	4
1	1	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	4	4	4	4	4	4
3	3	4	2	4	4	4	4	4
3	3	4	2	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	4	4	4	3
2	2	4	2	3	3	4	4	4
4	2	2	4	2	3	3	4	4
2	2	4	2	3	3	4	4	4
4	3	3	1	4	4	4	4	4

Lampiran 2.Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)

Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	3	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 3. Hasil Olah Data Penelitian menggunakan Analisis Regresi Sederhana

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.505 <sup>a</sup>	.255	.227	3.34276

a. Predictors: (Constant), KemampuanKerja\_X

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.582	1	99.582	8.912	.006 <sup>a</sup>
	Residual	290.525	26	11.174		
	Total	390.107	27			

a. Predictors: (Constant), KemampuanKerja\_X

b. Dependent Variable: KualitasPelayananKesehatan\_Y

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.857	5.718		4.697	.000
	KemampuanKerja_X	.268	.090	.505	2.985	.006

a. Dependent Variable: KualitasPelayananKesehatan\_Y



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN GORONTALO UTARA**  
**PUSKESMAS PONELO**

*Desa Ponelo Kecamatan Ponelo Kepulauan*

Email : Ponelopkm@gmail.com



Ponelo, 08 Maret 2021

Nomor : 285/PKM-PNLO/ III /2021

Lampiran : -

Perihal : **Izin Penelitian**

Menindaklanjuti Surat dari Universitas Icsan Gorontalo, Nomor : 3204/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTLO/XII/2020, tentang Permohonan ***Izin Penelitian*** di Puskesmas Ponelo, maka dengan ini saya Kepala Puskesmas Ponelo, Kabupaten Gorontalo Utara memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Fahmin syah Yordan Buheli  
NIM : S2117183  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Peneitian : Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ponelo Kec. Ponelo Kepulauan Kab.Gorontalo Utara

Demikian Izin Penelitian ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sesuai Peraturan yang berlaku di Lingkungan Puskesmas Ponelo.

Kepala Puskesmas Ponelo



**VEMI KHAIRUNNISA SALEH, S.T.Keb**  
NIP. 198303072004062015



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lembagapencelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapencelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 3204/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Puskesmas Ponelo Kepulauan

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

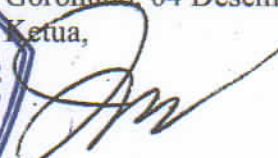
Nama Mahasiswa : Fahmisnyah Yordan Buheli  
NIM : S2117183  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : PUSKESMAS PONELO KEPULAUAN KAB. GORONTALO UTARA  
Judul Penelitian : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PONELO KEPULAUAN KAB. GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 04 Desember 2020

Ketua,

  
**Zulham, Ph.D**  
NIDN 0911108104



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001

Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0589/UNISAN-G/S-BP/V/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI  
NIM : S2117183  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 33%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 01 Mei 2021

Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**

NIDN. 0906058301

**Tembusan :**

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip





proposal skripsi fahmin syah buheli.docx

May 1, 2021

5958 words / 39259 characters

S2117183

## FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI.docx

## Sources Overview

33%

OVERALL SIMILARITY

1	repo.darmajaya.ac.id	9%
2	media.neliti.com	7%
3	repository.ub.ac.id	3%
4	repository.unhas.ac.id	2%
5	www.scribd.com	2%
6	samryaazza.blogspot.com	1%
7	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-18	1%
8	jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id	<1%
9	nizaraharja944.blogspot.com	<1%
10	jar.fe.ung.ac.id	<1%
11	repository.uhn.ac.id	<1%
12	text-id.123dok.com	<1%
13	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id	<1%
14	www.masabas.com	<1%
15	id.scribd.com	<1%
16	journal.umgo.ac.id	<1%

17	journal.unismuh.ac.id	INTERNET	<1%
18	I Kadek Satria Arsana. "PENGARUH KETERAMPILAN MENGAJAR GURU DAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SI...	CROSSREF	<1%
19	id.123dok.com	INTERNET	<1%
20	www.slideshare.net	INTERNET	<1%
21	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-08-28	SUBMITTED WORKS	<1%
22	123dok.com	INTERNET	<1%
23	purwaharjakknsisdamas2017.wordpress.com	INTERNET	<1%

**Excluded search repositories:**

- None

**Excluded from Similarity Report:**

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 20 words).

**Excluded sources:**

- None

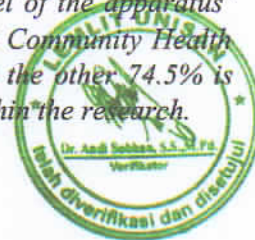


## **ABSTRACT**

**FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI. S2117183. THE EFFECT OF THE APPARATUS WORK ABILITY ON THE SERVICE QUALITY AT THE LOCAL COMMUNITY HEALTH CENTRE OF PANELO, NORTH GORONTALO REGENCY**

The aim of the research is to find out the effect of the work ability of the apparatus to the quality of services at the local community health center of Panelo, North Gorontalo Regency. The data analysis method applied is the quantitative analysis or the simplified regression data analysis with a population number of 28 people who all are taken as the samples of the research. The result of the research indicates the hypothesis test between the variable of the apparatus work ability and the health service quality (Y) at the local community health center in Ponelo, North Gorontalo Regency (X). It is obtained that the  $F_{count}$  is 8.912 and the  $F_{table}$  is 4.23. The conclusion is that there is the influential correlation between the work ability of the apparatus (X) and the quality of health services (Y) at the Local Community Health Center of Ponello, the Regency of North Gorontalo. The level of the apparatus' work ability (X) to the quality of health services at the Local Community Health Center in Ponello, South Gorontalo Regency is 25.5% while the other 74.5% is affected by other factors or variables that are not included within the research.

**Keywords:** work ability, service quality, health



## ABSTRAK

**FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI. S2117183. PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PONELO KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif yaitu analisis data regresi sederhana, dengan jumlah populasi 28 orang dan seluruhnya dijadikan sampel penelitian. Hasil penelitian adalah uji hipotesis antara variabel kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,912 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 4,23. Kesimpulannya adalah terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Besaran pengaruh variabel kemampuan kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) pegawai di Puskesmas Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebesar 25,5%. Sedangkan sisanya 74,5% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Kualitas Pelayanan, Kesehatan



## CURICULUM VITAE



### A. Identitas

Nama	: FAHMIN SYAH YORDAN BUHELI
Nama Panggilan	: Fahmin
Nim	: S.21.17.183
Tempat Tanggal Lahir	: Ambon, 02 Mei 1997
Jenis kelamin	: Laki-laki
Angkatan Keempat	: Tahun 2017
Fakultas	: Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Status	: Mahasiswa Reguler
Agama	: Islam
Alamat	: Desa Malambe, Kec. Ponelo Kepulauan
Nama Ayah	: Darson Buheli
Nama Ibu	: Nurtini Surif
Jumlah Saudara Kandung	: 1 Orang
Nama Adik	: Claudia Nursila Buheli

### B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 1 Batulo Lulus Pada Tahun 2009
2. SMP N 1 Ponelo Kepulauan Lulus Pada Tahun 2012
3. SMA N 8 Gorontalo Utara Lulus Pada Tahun 2015