

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS  
GENTUMA RAYA**

**Oleh :**

**TIRSA DEBIYANTI PATILIMA**

**NIM : S2116064**

**SKRIPSI**

*Untuk memenuhi syarat ujian  
Guna memperoleh gelar sarjana*



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO UTARA  
TAHUN 2021**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS GENTUMA RAYA

Oleh:

**TIRSA DEBIYANTI PATILIMA**  
**NIM : S2116064**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana

**PEMBIMBING I**

Dr. Fatma M. Ngabito S.I.P., M.Si  
NIDN : 0927128301

**PEMBIMBING II**

Darmawaty Abd. Razak. S.I.P.,M.AP  
NIDN : 0924076701

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo



Darmawaty Abd. Razak. S.I.P.,M.AP  
NIDN : 0924076701

# LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

## PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS GENTUMA RAYA

Oleh:

TIRSA DEBIYANTI PATILIMA

NIM : S2116064

SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Di Setujui Ujian  
Oleh Pembimbing Pada Tanggal..... Agustus 2021

### TIM PENGUJI

1. Dr. Arman. M.Si
2. Dr. Fatma M. Ngabito S.IP., M.Si
3. Sandi Prahara, S.T., M.Si
4. Darmawaty Abd. Razak. S.IP.,M.AP
5. Noviyanti Tue S.IP., M.Si

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

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

  
Dr. Arman, M.Si  
NIDN : 0913078602

  
Darmawaty Abd. Razak. S.IP.,M.AP  
NIDN : 0924076701

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya skripsi ini di susun untuk memenuhi persyaratan dalam menumenuhi ujian akhir di Universitas Ichsan Gorontalo, merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu bagi penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah di tuliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika, penulisan ilmiah dan buku pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Ichsan Gorontalo.

Apabila dikemudian hari di temukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri yang terdapat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia untuk menerima sanksi.

Gentuma Raya, 04 Desember 2021

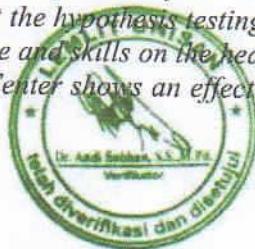


## ***ABSTRACT***

### ***TIRSA DEBIYANTI PATILIMA. S2116064. THE EFFECT OF EMPLOYEE WORKABILITY ON THE SERVICE QUALITY OF GENTUMA RAYA PUBLIC HEALTH CENTER***

*This study aims to find to what extent the effect of the employee workability consisting of knowledge and skills simultaneously on the health service quality at the Gentuma Raya Public Health Center, the effect of employee workability, in this case, knowledge has partially on the health service quality at the Gentuma Raya Public Health Center, and the effect of employee workability, in the matter of skills partially on the health service quality at the Gentuma Raya Public Health Center. This study uses a quantitative type. The data analysis used is path analysis with a sample of 26 people. The results of the study indicate that the hypothesis testing of the variables of employee workability based on knowledge and skills on the health service quality ( $Y$ ) at the Gentuma Raya Public Health Center shows an effect on the quality of health services ( $Y$ ) of 48.84.*

*Keywords:* *employee workability, health service quality*



## ABSTRAK

### **TIRSA DEBIYANTI PATILIMA. S2116064. PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS GENTUMA RAYA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja pegawai berupa pengetahuan dan keterampilan secara simultan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Gentuma Raya, seberapa besar pengaruh kemampuan kerja yang berupa pengetahuan secara parsial terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Gentuma Raya, seberapa besar kemampuan kerja pegawai yang berupa keterampilan secara parsial terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Gentuma Raya. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data path analisis dengan sampel 26 orang. Hasil penelitian yaitu uji hipotesis antara variable kemampuan pegawai berdasarkan pengetahuan dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) di Puskesmas Gentuma raya adalah terdapat pengaruh kemampuan berdasarkan keterampilan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) sebesar 48,84.

Kata kunci: kemampuan, kerja pegawai, kualitas, pelayanan kesehatan

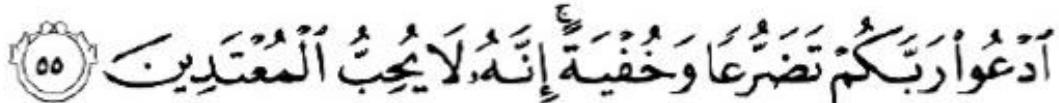


## MOTTO DAN PERSEMPAHAN

“Keberhasilan bukanlah berapa banyak yang kita dapatkan tetapi berapa banyak yang dapat kita berikan serta berarti untuk orang lain”

“The only mistake in life is the lesson not learned.”

QS. Al A'raf (7) : 55



Artinya : Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lembut. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.

Skripsi ini aku persembahkan untuk kedua orang tuaku, **Roni Patilima (Ayah)**, **Femi Ahmad (Ibu)**. yang sudah merawat mendidik hingga bisa menjadi orang yang paling sangat berarti bagi mereka. Kepada Mertuaku, **Nasrun Olii (Ayah)**, **Fitri Ladiku (Ibu)** yang telah mendukung penuh dengan kesuksesanku ini. Teruntuk adik-adiku, kakak-kakak, keponakan, saudaraku dan keluarga besarku.

Serta teristimewa kepada Suami Idamanku **Rifal Olii** yang selalu mendampingiku, memberikan motivasi dan support sehingga bisa sampai di tahap akhir ini.

Terimah kasih kepada ibu/bapak dosen lebih khususnya untuk Ibu

**Dr. Fatma M. Ngabito, S.I.P.,M.Si** dan **Darmawaty Abd. Razak. S.I.P.,M.AP**

Yang telah memberikan ilmu, serta bantuan moril maupun material, segenap jajaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang aku cintai,

Terima kasih yang tak terhingga aku ucapkan kepada;

**ALMAMATER TERCINTA TEMPAT AKU MENIMBA ILMU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT. atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini. Shalawat dan salam marilah kita haturkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW. Yang telah membawa manusia dari zaman kebiadaban menuju peradaban.

Dalam rangka penyempurnaan penulisan skripsi ini, saya mengharapkan adanya koreksi atau saran yang positif dan membangun, sehingga penulisan ini dapat memberikan yang terbaik sebagai bentuk pertanggung jawab ilmiah pada akhirnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini mendapat banyak dukungan dari orang-orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak dibawah ini yang telah mendukung penulis dengan segala bentuk arahan dan motivasi dalam rangka pengajuan skripsi penelitian ini : Bapak Mohamad Ichsan Gaffar S.E.,M.Ak., sebagai ketua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si., Sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Arman M.Si., Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Ibu Darmawaty Abd. Razak, S.IP.,M.AP., sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing II, Ibu Dr. Fatma M.Ngabito, S.IP.,M.Si., sebagai Dosen Pembimbing I, Bapak/Ibu Stap Dosen Pengajar dilingkungan Universitas Ichsan Gorontalo

kedua orang tua, **Roni Patilima (Ayah)**, **Femi Ahmad (Ibu)**, khususnya suami **Rifal Olii** serta teman-teman seangkatan yang telah memberikan sumbangsi berupa dukungan dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Semoga bantuannya selama ini bernilai ibadah disisi Allah SWT.

Gorontalo,      Juni 2021

**TIRSA DEBIYANTI PATILIMA**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.    Latar belakang.....	1
1.2.    Rumusan masalah.....	6
1.3.    Maksud dan tujuan penelitian.....	6
1.3.1 maksud penelitian.....	6
1.3.2 tujuan penelitian.....	6
1.4    Manfaat penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Pengertian kemampuan kerja.....	8
2.2 Ciri aparatur yang memiliki kemampuan.....	12
2.3 Kualitas peleyanan.....	13
2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	16
2.5 Kerangka pikir.....	18
2.6 Hipotesis penelitian.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1    Objek penelitian.....	21
3.2    Metode penelitian.....	21
3.2.1 Desain penelitian.....	21
3.2.2 Operasional variabel penelitian.....	22

3.2.3 Populasi dan sampel.....	24
3.2.4 Jenis dan sumber data.....	25
3.2.5 Teknik pengumpulan data.....	26
3.2.6 Prosedur penelitian.....	27
3.2.7 Transformasi data.....	29
3.2.8 Rancangan uji hipotesis.....	30
3.2.9 Teknik pengolahan dan analisa data.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1 Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja Pegawai.....	32
4.1.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	40
4.2 Pembahasan.....	45
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4.2.2 Analisis Jalur.....	49
4.4.2 Pengujian Secara Simultan.....	49
4.4.3 Pengujian Secara Individu (Parsial).....	51
4.2.4 Persamaan Analisis Jalur.....	53
4.2.5 Diagram Analisis Jalur.....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Dampak dari globalisasi ini ada yang positif dan ada yang negatif. Yang positif di ambil dan yang negatif di buat sebagai kontrol untuk pencapaian kebaikan. Solusinya adalah kerjasama multirateral dan global perlu diperbanyak dan terus ditingkatkan, karena semakin luas dan banyak masalah global yang tidak bisa lagi diatasi atau ditanggulangi hanya oleh beberapa negara saja, tetapi perlu pemecahan masalah bersama-sama oleh banyak negara dan dengan mengikutsertakan pula aktor-aktor non-negara (rudy,2003:3)

Pelayanan rumah sakit menghadapi suatu masalah global akan membawa kompetensi pelayanan kesehatan yang mendesak oleh investasi asing atau pelayanan kesehatan pemerintah akan terdesak oleh pelayanan kesehatan swasta, termasuk pelayanan kesehatan preventif dan promotif.

Sementara itu, dilingkungan puskesmas terjadi pula keadaan yang menarik dimana para staf perawat pelayanan kesehatan melakukan berbagai tindakan untuk mencari pendapatan lebih tinggi. Organisasi pelayanan kesehatan yang dulu bersifat misionaris telah menjadi suatu lembaga dimana para profesional seperti perawat, dokter umum, perawat dan tenaga-tenaga lain mencari nafkah untuk hidup. Ketidakmampuan lembaga rumah sakit dalam memberikan insentif ekonomi menjadikan para profesional mencarinya di tempat lain.

Sejalan dengan itu, pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat. Pemerintah mengarahkan pembangunan kesehatan bertujuan agar kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk untuk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan melalui pendekatan-pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Paradigma baru tidak hanya berorientasi pada upaya kuratif saja tetapi berorientasi juga pada nilai positif kesehatan dengan meningkatkan kualitas hidup seoptimal mungkin serta meningkatkan kemampuan individu untuk mandiri dengan pelayanan yang memperhatikan keempat aspek upaya kesehatan tersebut. Rumah sakit harus mampu untuk mengubah bentuk dan sistem pelayanannya agar sesuai dengan tuntutan pelanggannya dan bukan orang yang sakit saja tetapi orang sehat atau yang ingin tetap sehat. Dengan demikian rumah sakit harus berubah menjadi tempat pemeliharaan kesehatan yang memuaskan bagi orang yang sakit dan yang sehat.

pemerintah sangat memperhatikan masyarakat untuk hidup sehat dan sejahtera. Masalah ini bukan hanya terjadi di rumah sakit saja masalah ini juga dapat terjadi di puskesmas, seperti halnya yang terjadi di Puskesmas Gentuma Raya, dengan demikian perlu meningkatkan mutu Sumberdaya manusia dan lingkungan yang saling mendukung dengan pendekatan paradigma sehat, yang memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesehatan, pencegahan,

Penyembuhan, pemulihan dan rehabilitas sejak pembuahan dalam kandungan sampai usia lanjut. Sejalan dengan itu, pemerintah menetapkan melalui (GBHN 2004) tentang kesehatan dan kesejahteraan sosial yang mengemukakan bahwa pemerintah akan meningkatkan dan memelihara mutu lembaga dan pelayanan

kesehatan melalui pemberdayaan sumberdaya manusia secara berkelanjutan dan sarana prasarana dalam bidang medik, termasuk ketersediaan obat yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Misi tersebut di atas, akan membawa kita untuk mengembangkan amanat dan tugas serta memberikan peran yang luas sesuai dengan misi Puskesmas Gentuma Raya.

Puskesmas Gentuma Raya merupakan puskesmas yang sangat minim dalam kualitas pelayanan. Tinggi rendahnya kemampuan perawat Puskesmas Gentuma Raya dalam pelayanan kesehatan dapat diukur dari sejauh mana efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang nyata, sehingga mewujudkan masyarakat yang sehat. Diharapkan kinerja perawat Puskesmas Gentuma Raya dalam melayani masyarakat merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian serius karena menyangkut kesehatan masyarakat sekitarnya.

Faktor yang diperhitungkan dapat meningkatkan gairah kerja perawat puskesmas adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh perawatnya. Hal ini cukup beralasan sebab pengetahuan dan keterampilan merupakan faktor yang bisa mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Pengetahuan dan keterampilan merupakan nilai-nilai yang harus diinternalisasi kepada seluruh perawat agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayan masyarakat, dengan pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, maka perawat Puskesmas

Gentuma Raya akan melakukan tugas-tugasnya dengan baik sesuai dengan harapan.

Puskesmas Gentuma Raya dalam pemenuhan kepuasan masyarakat, maka standar-standar internasional dijadikan acuan pelayanan. Studi banding, pelatihan maupun seminar telah diikuti guna mendapatkan bahan masukan untuk dapat diterapkan di Puskesmas Gentuma Raya.

Memiliki sumber daya manusia yang profesional, loyal, berdedikasi tinggi dan terjamin kesejahteraannya. Menyadari bahwa sumber daya manusia adalah aset yang sangat berarti, yang menggerakan seluruh roda pelayanan, maka pengembangan sumber-daya manusia ditempatkan pada urutan tertinggi. dengan memiliki sumber-daya manusia yang teruji kemampuannya, setia pada institusi, bersemangat dalam memberikan pelayanan, niscaya Puskesmas Gentuma Raya akan tetap berada dalam benak masyarakat yang akhirnya akan memberikan timbal-balik berupa kesejahteraan kepada karyawan itu sendiri.

Pengembangan pelayanan masyarakat tersebut mencakup diantaranya adalah peningkatan kualitas dan kuantitas perawat, penataan dan penyempurnaan tata laksana pelayanan umum, menyiapkan sarana dan prasarana serta penggunaan piranti-piranti modern sebagai alat bantu. pelayanan kesehatan pada masyarakat merupakan perwujudan perawat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam melaksanakan tugas kedinasan dan kesehatan.

Dengan demikian Puskesmas Gentuma Raya sebagai instansi atau mitra lembaga pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan jasa atau memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan cepat, cermat, dan akurat dengan tidak melupakan aspek kemanusiaan dan hukum.

Mengingat keterbatasan sarana dan prasarana puskesmas gentuma raya, maka perlu adanya pola kebijaksanaan pembangunan dan pengembangan baik sumber-daya manusia maupun peningkatan sarana dan prasarana puskesmas gentuma raya kebijakan sebagai berikut :

- (a) kekurangan dari segi kualitas pelayanan tenaga medik; (b) kurangnya fasilitas atau obat-abatan; (c) kurangnya disiplin kerja perawat.

Berdasarkan hasil pemantauan sementara dari penulis masih ada kesan dari para pengunjung atau pasien puskesmas gentuma raya bahwa pelayanannya kurang memuaskan, kurang efektif, waktu tunggu yang lama. Perawat kurang cekatan dalam melayani pasien karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas sebagaimana yang mereka kerjakan sesuai tugas pokoknya. Sebaliknya dari para perawat dikeluhkan mengenai kurangnya perhatian dari atasan, baik dalam pelaksanaan tugas sehari-hari maupun kurangnya kesejahteraan perawat, kurangnya sarana maupun prasarana bagi terlaksananya mekanisme pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan para pemakai jasa puskesmas gentuma raya. Melihat kenyataan ini penulis tergugah untuk mengangkat masalah kemampuan kerja

pegawai terhadap pelayanan kesehatan dalam menghadapi era global, maka penulis ingin meneliti dengan judul

***“Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Gentuma Raya”***

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah di atas, maka masalah-masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kemampuan kerja pegawai berupa pengetahuan dan keterampilan secara simultan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas gentuma raya ?
2. Seberapa besar pengaruh kemampuan kerja yang berupa pengetahuan secara parsial terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas gentuma raya ?
3. Seberapa besar pengaruh kemampuan kerja pegawai yang berupa keterampilan secara parsial terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas gentuma raya ?

**Maksud dan Tujuan Penelitian**

**Maksud penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisa data mengenai kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas gentuma raya.

**Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kemampuan kerja pegawai berupa pengetahuan dan keterampilan secara simultan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas gentuma raya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja pegawai berupa pengetahuan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada puskesmas gentuma raya.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kemampuan kerja pegawai berupa keterampilan secara parsial terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas gentuma raya.

### **Manfaat Penelitian**

#### 1. Kegunaan akademik

Penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasana keilmuan dalam bidang kemampuan kerja, juga dapat dijadikan untuk bahan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kemampuan kerja pegawai serta pelayanan kesehatan

#### 2. Kegunaan praktis

- a. Sebagai bahan untuk masukan untuk pimpinan puskesmas gentuma raya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk penulis
- b. Penelitian ini merupakan sarana peningkatan kemampuan ilmiah penulis dan teori-teori yang telah di dapat di bidang kemampuan kerja

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Pengertian Kemampuan Kerja**

Definisi kemampuan kerja kemampuan kerja adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan (robbins,1998). Salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan karyawan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja. Pengertian kemampuan identik dengan pengertian kreativitas, telah banyak dikemukakan para ahli berdasarkan pandangan yang berbeda, seperti dinyatakan oleh supriadi (1996:16) bahwa setiap orang memiliki kemampuan kreatif dengan tingkat yang berbeda- beda. tidak ada orang yang sama sekali tidak memiliki kemampuan dan kreativitas dan yang diperlukan adalah bagaimanakah mengembangkan kreativitas (kemampuan) tersebut. Dikemukakan oleh devito (1971:213-216) bahwa kreativitas merupakan suatu kemampuan yang dimiliki setiap orang lahir dengan potensi kreatif, dan potensi ini dapat dikembangkan.

Semiawan (1984:8) megartikan kreativitas adalah kemampuan untuk membuat kombinasi-kombinasi baru antar unsur data atau hal-hal yang sudah ada sebelumnya. Dengan demikian secara operasional kreativitas dapat dirumuskan sebagai kemampuan yang mencerminkan kelancaran, keluesan dan fleksibel dan orisinalitas serta kemampuan mengelaborasi ( mengembangkan, memperkaya, dan memperinci ) suatu gagasan.

Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan atau pun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Dalam fungsi operasional manajemen kemampuan kerja merupakan fungsi pengembangan, karena dalam fungsi ini pengembangan kemampuan kerja pegawai sangat diperhatikan.

Kemampuan kerja pada dasarnya sangat berpengaruh terhadap mutu atau bobot hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai. Hal ini dapat dimengerti karena dalam kemampuan kerja terdapat berbagai potensi kecakapan, keterampilan, serta potensi yang lain yang mendukung yang tercermin dalam kondisi fisik dan psikis. Dengan demikian konsep kemampuan kerja mengandung pengertian kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan. Kemampuan kerja sangat menentukan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan atau organisasi tersebut. Keberhasilan dan kecakapan pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja pegawainya. Sehingga kemampuan kerja merupakan hal penting bagi seorang karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Dalam organisasi atau perusahaan, kita bisa melihat bahwa dalam penempatan pegawai atau karyawan pada umumnya semakin tinggi kedudukan seseorang dalam organisasi yang lebih diperlukan adalah kemampuan intelektual yang tinggi dan bukan kemampuan fisiknya. Mengenai kesanggupan seseorang memang sangat tergantung pada kondisi fisik dan psikisnya, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan seseorang akan tercermin pada pengetahuan dan kecakapan yang dimilikinya dengan didukung oleh kondisi fisik dan psikisnya. Oleh karena itu untuk melaksanakan suatu pekerjaan tidak cukup kalau hanya memiliki pengetahuan dan kecakapan saja, tetapi harus didukung

juga oleh kemampuan yang kuat untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Cara meningkatkan kemampuan kerja seseorang akan ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat pendidikan dan pengalaman. Karena kedua unsur inilah pengetahuan dan keterampilan dapat diperoleh. Jadi semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang ditunjang dengan adanya pengalaman yang luas menunjukkan orang tersebut mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi. Selain tingkat pendidikan dan pengalaman untuk meningkatkan kemampuan seseorang dapat ditempuh melalui pendidikan dan pelatihan, karena dengan adanya pendidikan dan pelatihan akan menambah pengetahuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu bisa menjadi lebih cepat dan lebih baik. Dengan adanya latihan-latihan yang memungkinkan karyawan mendapatkan keterampilan lain yang lebih banyak, dengan demikian dapat meningkatkan pengetahuan mereka untuk mentransfer dan meningkatkan kecakapan kerja. Menurut Soeroto (1992) untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan ada tiga komponen yang meliputi :

1. Upaya mengembangkan dan memelihara pertumbuhan rohani dan jasmani serta usaha menjaga kesehatan. Jika seseorang memiliki pertumbuhan fisik dan psikis yang kuat maka ia akan memiliki potensi dan peluang yang besar untuk ditumbuhkan dan dikembangkan kemampuan kerjanya.
2. Upaya bukan hanya terbatas pada kemampuan ratio dan fisik untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam jangka pendek, akan tetap mencakup ketahanan, keuletan fisik dan mental dalam mengatasi berbagai kesulitan dan tekanan dalam pekerjaan sehingga selesai dan mencapai hasil.
3. Upaya agar seseorang setelah memiliki kemampuan kerja adalah mempekerjakannya untuk membuat agar setiap organisasi yang memiliki kemampuan dimanfaatkan untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat.

Melalui peningkatan kemampuan kerja tersebut diharapkan semua karyawan dapat bekerja semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada dalam dirinya sehingga diperoleh kerja yang positif yang mendukung terciptanya tujuan organisasi. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor: (robbins,1998)

1. Kemampuan intelektual kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental.
2. Kemampuan fisik kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan yang sempurna.

Dilema utama yang dihadapi oleh para atasan yang menggunakan uji kemampuan mental untuk seleksi, promosi, pelatihan dan keputusan personal yang sempurna adalah bahwa mereka mempunyai dampak negatif pada kelompok-kelompok ras atau etnik. Kemungkinan besar bekerja karyawan yang lebih tinggi dicapai bila manajemen telah memastikan kemampuan dan kemudian menjamin bahwa karyawan dalam pekerjaannya mempunyai kemampuan (robbins,1998). Indikator dari kemampuan kerja untuk mengetahui seseorang karyawan mampu atau tidak dalam melaksanakan pekerjaannya dapat kita lihat melalui beberapa indikator yang ada di bawah ini. Indikator kemampuan kerja adalah sebagai berikut:

- Kesanggupan kerja

Kesanggupan kerja pegawai adalah suatu kondisi dimana seorang pegawai merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

- Pendidikan

Pendidikan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan

mencapai tujuan.

- Masa kerja

masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang pegawai dalam bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi. (robbins,1998). Melihat dari beberapa indikator yang ada, tentunya setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki oleh para pegawai. Semakin tinggi tingkat kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang pegawai, maka kinerja pegawai di dalam perusahaan akan tinggi pula (robbins,1998).

### **Ciri Apatur Yang Memiliki Kemampuan**

Seseorang dikatakan kreatif apabila memiliki kemampuan yang bisa dipertanggungjawabkan. Beberapa pendapat ahli tentang ciri-ciri aparatur yang mampu. David campbell yang disandur oleh mangundhardjana (2011) menggolongkan ciri-ciri aparatur yang mampu, yaitu ciri-ciri pokok dan yang tergolong kepada ciri- ciri yang memungkinkan sebagai berikut.

#### 1 Ciri-ciri pokok

- a. Kelincahan mental-berfikir dari segala arah

Kelincahan mental adalah kemampuan untuk bermain-main dengan ide-ide atau gagasan-gagasan, konsep, kata-kata dan sebagainnya. Berfikir dari segala arah (*convergent thinking*) adalah kemampuan untuk melihat masalah atau perkara dari berbagai arah, segi dan mengumpulkan berbagai fakta yang penting dan mengarahkan fakta itu pada masalah atau perkara yang dihadapi.

- b. Kelincahan mental-berfikir ke segala arah berfikir ke segala arah (*divergent thinking*) adalah kemampuan untuk berfikir kesegala arah.

c. Orisinalitas

Orisinalitas (*originality*) adalah kemampuan untuk menolorkan ide, gagasan, pemecahan, cara kerja yang tidak lazim, (meski tidak selalu baik), yang jarang, bahkan “ mengejutkan”.

d. Lebih menyukai kompleksitas dari pada simpalisitas

Orang yang kreatif dan mampu itu lebih menyukai kerumitan dari pada kemudahan, dengan maksud untuk memperkaya dan memperluas cakrawala berfikir.

e. Latar belakang yang merangsang

Latar belakang yang merangsang (*stimulating beckgraund*) adalah lingkungan dan suasana yang mendorong untuk mempelajari pengetahuan, melatih kecakapan baru dan untuk memiliki sifat-sifat khas mereka: usaha, tenang dalam kegagalan, tidak putus asa, disiplin, mencari-cari terus berprestasi dan gairah dalam hidup.

f. Kecakapan dalam banyak hal

Pada umumnya orang yang memiliki kemampuan mempunyai banyak minat dan kecakapan dalam berbagai bidang (*multiple skills*).

2 Ciri-ciri yang memungkinkan

Ciri-ciri yang memungkinkan, yang perlu untuk mempertahankan gagasan- gagasan kreatif yang sudah dihasilkan, meliputi: (1) kekuatan mental atau fisik.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas menurut iso 9000 adalah “ degree to which a set of inherent characteristics fullfils requirements” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah: “need or expectation that is stated, generally implied or obligatory” (yaitu, kebutuhan atau

harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan iso 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan (tjiptono, chandra dan adriana : 2008). Sedangkan menurut goetsh dan davis dalam tjiptono (2002) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan Superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (bloemer et al, 1998 dalam karsono : 2007). Pada industri yang memasuki tahap kedewasaan (mature), kualitas pelayanan memiliki kontribusi bagi perusahaan yang membedakan perusahaan dari pesaingnya (simon, et al, 2005). Salah satu cara untuk mebedakan suatu perusahaan jasa dengan pesaingnya adalah penyerahan jasa yang berkualitas tinggi secara konsisten (kotler :2000). Kuncinya adalah mempertemukan atau melampaui target harapan kualitas pelayanan pelanggan. Zeithaml et al (1996) mengemukakan konsekuensi perilaku dari kualitas pelayanan. Konsekuensi perilaku dari kualitas Pelayanan tersebut merupakan variabel intervening antara kualitas pelayanan dan keuntungan atau kerugian finansial dari pengulangan atau meninggalkan. Perilaku pembelian dipandang sebagai indicator signal konsumen untuk tetap atau meninggalkan perusahaan. Konsekuensi dari keputusan membeli secara dikotomi dibedakan menjadi perilaku yang favourable dan unfavourable. Perilaku yang favourable meliputi mengemukakan segala sesuatu tentang perusahaan bersifat positif, merekomendasikan kepada pihak lain, menjadai setia kepada perusahaan

(loyal), bersedia membayar dengan harga yang lebih mahal dan akan mengeluarkan pengorbanan yang lebih demi perusahaan tersebut (dharmmesta : 1999). Sementara perilaku unfavourable meliputi memutuskan hubungan dengan perusahaan atau beralih ke perusahaan lain (switching), mengurangi jumlah scope belanjanya, memberitahukan kepada pihak lain atas perasaan negative atau ketidakpuasannya, dan mengkomplain atau menyampaikan keluhan (cronin, brady dan hault hallowell; blackwell dan miniard dalam karsono, 2007). Dalam salah satu studi mengenai kualitas pelayanan oleh parasuraman (1988) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (tjiptono, chandra dan adriana :2008), sebagai berikut :

1. Berwujud (tangible), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya

Merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh :

Gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya).

2. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (responsiveness), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (assurance), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan santun (courtesy).
5. Empati (empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Kualitas pelayanan Dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (expected service).

#### **faktor-faktor yg mempengaruhi kinerja**

menurut moorhed dan chuung/megginson, dalam sugiono (2013:12) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

- a) Kualitas pekerjaan (quality of work)

Merupakan tingkat baik atau buruknya suatu perkerjaan yang di terima bagi seorang pegawai yang dapat di lihat dari segi ketelitian dan kerapuhan, keterampilan dan kecakapan.

b) Kuantitas pekerjaan (quantity of work)

Merupakan seberapa bersrnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif di dalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan.

c) Pengetahuan perkerjaan (job knowldge)

Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

d) Kerjasama tim (team work)

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam waktu menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertical ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pemimpin organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

e) Kreatifitas (creativity)

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaanya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

f) Inovasi (inovation)

Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan baru dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.

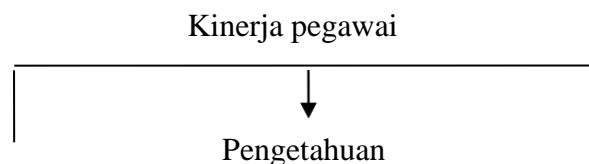
g) Inisiatif (initiative)

Melengkapi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

### **Kerangka Pikir**

Sigianto, (2016) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konsepsual tentang bagaimana teori berhubungan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. (sigiono 2016) mengemukakan bahwa seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar bagi argumentasi dalam menyusun kerangka pemikiran yang membentuk hipotesis, kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Penelitian ini mengkaji apakah kinerja aparatur sebagai x berpengaruh pada kualitas pelayanan sebagai y ditinjau dari kemampuan kinerja.

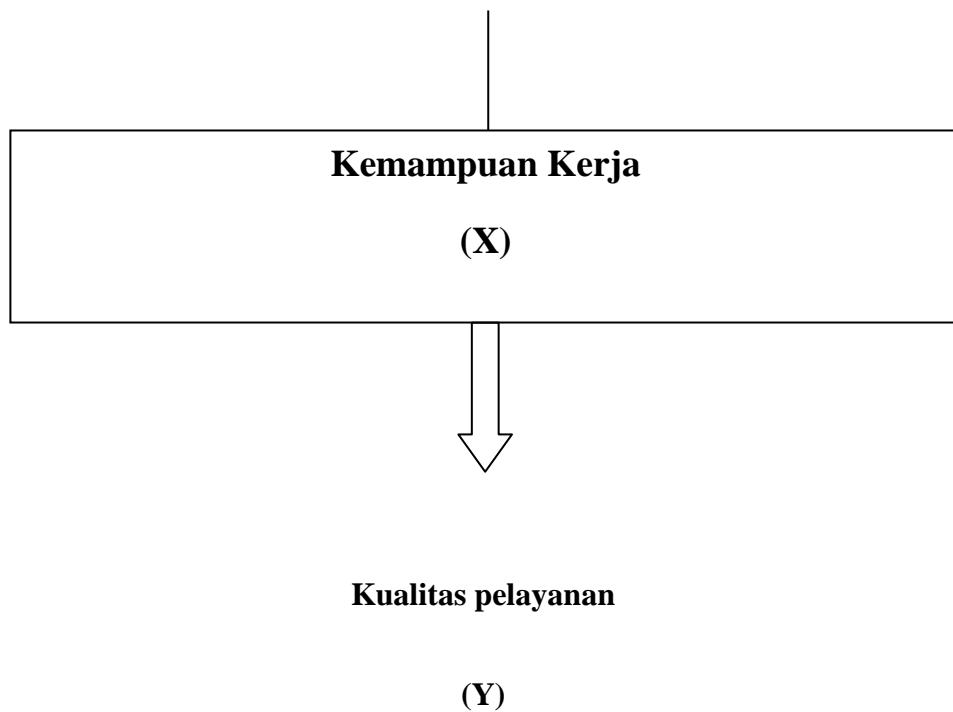
Pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada puskesmas gentuma raya



**Gambar 2.1**

**Kerangka pikir**

**Pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di  
puskesmas gentuma raya**



Ket: kemampuan (variabel x) kerja yang terdiri dari pengetahuan dan keterampilan, sutermiester (2014:1) dan kualitas pelayanan yang terdiri dari berwujud, kehandalan, pengetahuan dan keterampilan, perilaku, kejujuran, keamanan, kemudahan hubungan, komunikasi dan understanding variable (y), zethaml (2012: 21-22).

## **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, kajian teori serta kerangka pikir diatas, maka penulis mendapatkan hipotesis yaitu sebagai berikut:

1. Diduga kemampuan kerja pegawai(variabel x) berupa pengetahuan(variabel x1) dan keterampilan (x2) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan(variabel y) pada puskesmas gentuma raya.
2. Diduga kemampuan kerja pegawai (x1) berupa pengetahuan secara parsial terhadap kualitas pelayanan (variabel y ) pada puskesmas gentuma raya.
3. Diduga kemampuan kerja pegawai berupa keterampilan (x2) secara parsial terhadap kualitas pelayanan kesehatan (variabel y ) pada puskesmas gentuma raya.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Objek Penelitian**

Adapun objek dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas gentuma raya. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini ialah selama kurang lebih 3 (tiga) bulan, yaitu mulai bulan

#### **Metode Penelitian**

##### **3.2.1desain Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang merupakan jenis penelitian berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada instrumen hipotesis yang telah ditetapkan sugiyono (2013). Dengan menggunakan penelitian survei, dimana penelitian survei yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok atau utama. Sedangkan menurut sugiyono (2013) metode survei yaitu metode penelitian yang dilakukan populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data-data dari sampel yang diambil dari Populasi tersebut, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologi maupun psikologi.

### **3.2.2 Operasional Variabel Penelitian**

Definisi oprasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti. Variabel menurut sugiyono (2013: 38) adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa definisi oprasional itu harus bisa diukur dan spesifik serta bisa dipahami oleh orang lain, adapun oprasional variable dalam penelitian ini adalah :

**Tabel 3.1**  
**Oprasional variabel penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Sub variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kemampuan (x)	Pengetahuan (xi)	1. Kelincahan mental berpikir dari segala arah 2. Fleksibel konsep 3. Bekerja keras 4. Pantang menyerah 5. Mampu berkomunikasi 6. Tertarik hal-hal yang kompleks	

Keterampilan (x2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjalankan tugas</li> <li>2. Memberikan penguatan</li> <li>3. Mengadakan variasi</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personil</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan proses pelayanan</li> </ol>
1. tangibels (wujud)	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Adil dalam pelayanan</li> </ol>
Kualitas pelayanan kesehatan (y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kesadaran memberikan pelayanan</li> <li>2. Reliability (keandalan)</li> <li>3. Responsiveness (responsif)</li> <li>4. Competence (kompetensi)</li> <li>5. courtesy (kesompanan)</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. mampu menjalankan tugas</li> <li>2. Terampil terhadap pekerjaan</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ramah dan bersahabat</li> <li>2. Tanggap keinginan konsumen</li> </ol>

Dalam melakukan penelitian ini masing-masing variabel x dan y akan diukur dengan menggunakan instrumen kuesioner yang menggunakan skala likert (*likert's type item*). Kuesioner disusun dengan menyiapkan 5 pilihan (option), setiap pilihan akan diberikan bobot yang berbeda seperti pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.2**

**Daftar pilihan kuesioner**

<b>Pilihan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

**Populasi dan sampel**

**Populasi**

Wiratna sujarweni dan poly endrayanto (2012 :13) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Selanjutnya menurut sugiyono (2013:62) populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas objek Yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Apabila

seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai di puskesmas gentuma raya sebanyak 26 orang.

## **Sampel**

Wiratna sujarweni dan poly endrayanto (2012:13) mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Menurut sugiyono (2013:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.

dengan demikian dalam penelitian ini tidak dilakukan pengambilan sampel, sehingga keseluruhan anggota populasi dijadikan sampel, yang totalnya berjumlah 26 orang.

## **Jenis Dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data kuantitatif adalah data berupa angka dalam arti sebenarnya, jadi berbagai operasi matematika dapat dilakukan pada data kuantitatif menurut wiratna sujarweni dan poly endrayanto (2012:20). Dalam penelitian ini data kuantitatif adalah hasil dari kuesioner dengan menggunakan skala likert yang disebarluaskan kepada responden.
2. Data kualitatif adalah data yang secara sederhana dapat disebut data hasil kategori (pemberian kode) untuk isi data yang berupa kata atau dapat didefinisikan sebagai data bukan angka tetapi diangkakan menurut wiatna

sujarweni dan poly endrayanto (2012:19). Dalam penelitian ini data kualitatif adalah penjelasan mengenai sejarah dan kondisi dari puskes tersebut.

### **3. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, biasanya didapat dari subjek penelitian dengan cara melakukan pengamatan, percobaan atau wawancara. Cara untuk mendapatkan data primer biasanya melalui pengamatan langsung/observasi, subjek diberi lembar yang berisi pertanyaan untuk diisi, pertanyaan yang ditunjukan oleh responden. Wiratna sujarweni dan poly endrayanto (2012:21)
2. Data sekunder, data yang tidak langsung diperoleh dari sumber pertama dan telah tersusun dalam bentuk dokumen tertulis. Data sekunder dapat diperoleh dari buku cetak. Wiratna sujarweni dan poly endrayanto (2012:21)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara peneliti memperoleh atau mengumpulkan data dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **a) Observasi**

Observasi adalah kegiatan peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta kegiatan yang berhubungan dengan masalah penelitian

**b) Kuesioner**

Teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang diberikan pada anggota sampel yang bersedia memberikan respons (responden) atau jawaban.

**c) Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, majalah ilmiah, guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah untuk penelitian.

**Prosedur Penelitian**

Sebelum data yang didapat dianalisa lebih lanjut, maka terlebih dahulu dilakukan uji terhadap instrumen pertanyaan dalam kuesioner yang dibuat, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

**1. Uji validitas**

Validitas menunjukkan tingkat kemampuan insrtumen penelitian mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas ini dilaksanakan untuk melihat sejauh mana instrumen yang digunakan dapat betul-betul mengukur apa yang hendak diukur (ancok, 1997). Metode yang digunakan adalah korelasi *product moment* dengan cara mengorelasikan skor jawaban pada setiap butir pertanyaan dengan skor total

$$\frac{\sum (\Sigma)(\Sigma)}{\sqrt{\{ \sum (\Sigma) \} \{ \sum (\Sigma) \}}}$$

Dimana :

$R_{xy}$  = korelasi

X = skor jawaban setiap item

Y = skor total

N = jumlah subjek uji coba

## 2. Uji Reliabilitas

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui keajekan kuesioner yang diberikan kepada responden dan indeks yang diperoleh dari perhitungan menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Menurut Sugiyono (2013) untuk uji reliabilitas ini dapat dilakukan dengan internal consistency dengan teknik belah dua yang maksudnya adalah butir-butir instrumen dibagi menjadi dua kelompok yaitu butir-butir instrumen yang bermotor ganjil dekelompokan menjadi satu. Selanjutnya skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya. pengukuran reliabilitas dalam penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode *alpha cronbach* (nurgiantoro,2000) dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{K}{N} [ \sum ]$$

Dimana :

R = koefisien reliabilitas

K = jumlah butir pertanyaan

## Transformasi Data

Mentransformasi data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi sebagian dari syarat analisis parametrik setidaknya berskala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan msi (*method of successive interval*). Menurut riduwan (2009:30) bahwa terdapat beberapa langkah transformasi data ordinal ke data interval sebagai berikut :

- a. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebarluaskan
- b. Pada setiap butir, tentukan berapa orang yang mendapat skor 1,2,3,4,5 yang disebut sebagai frekuensi
- c. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dengan hasilnya disebut proporsi
- d. Ditentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan proporsi secara berurutan berkotomol skor
- e. Gunakan tabel distribusi normal, hitungan nilai z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh
- f. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai z yang diperoleh dengan menggunakan tabel koordinat kurva normal
- g. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus

$$\frac{)( )}{( )( )}$$

- h. tentukan nilai transformasi dengan rumus

$$[ \quad | \quad ]$$

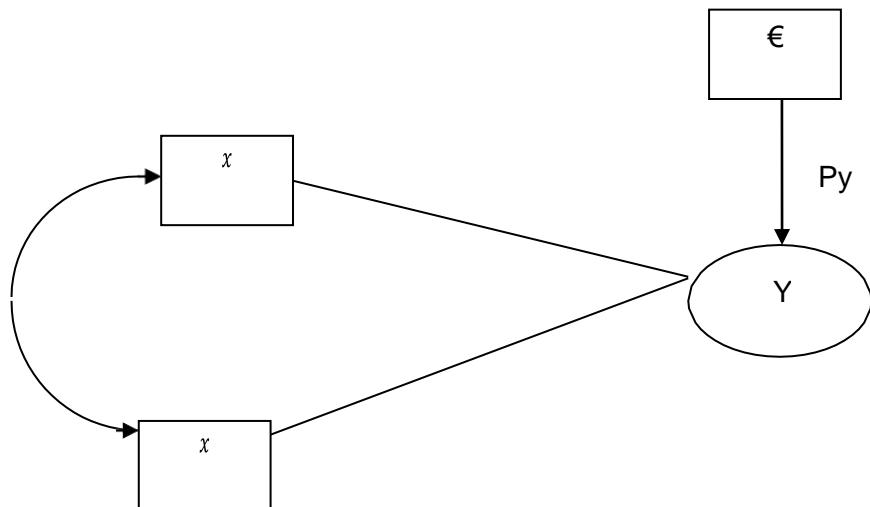
## **rancangan uji hipotesis**

Untuk memastikan variabel penelitian apakah ada pengaruh kemampuan kerja pegawai ( $x_1$ ), terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas gentuma raya (y) secara simultan dan parsial,maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur, dengan terlebih dahulu menkonversi data skala ordinal ke skala interval.

Analisa jalur (path analysis) dapat dilihat gambar berikut ini

Gambar 3.1

Struktur path analysys



$$Y = p_1 + p_2 + \epsilon. \dots \text{Substruktural}$$

Keterangan:

X1 = kemampuan kerja

X2 = pengetahuan dan keterampilan

Y = kualitas pelayanan

$\epsilon$  = variabel lain yang mempengaruhi y

### **2.2.9 Teknik pengolahan dan analisis data**

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian adalah seperti yang dikemukakan oleh sutrisno hadi (2011) yaitu:

1. Editing : memeriksa pertanyaan-pertanyaan yang telah diterima dari responden. Tujuannya adalah untuk mengurangi kesalahan adan atau kekurangan yang ada didalam daftar pertanyaan.
2. Koding : mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden kedalam kategori-kategori, dengan cara memberi tanda/kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban.
3. Tabulasi pekerjaan adalah pekerjaan membuat tabel jawaban. Jawaban yang sudah diberi kode kategori jawaban kemudian dimasukan kedalam tabel.

Data primer dikumpulkan dari pegawai dengan memakai kuesioner dan dibantu wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari pencatatan pegawai. Selanjutnya, setelah data terkumpul diberi kode dan dilakukan editing kemudian data dimasukkan dalam program pengolahan dataspss versi 20.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

Setelah menetapkan rumusan masalah dan menentukan alat uji analisis yang digunakan, kemudian akan dilakukan analisis untuk pengujian hipotesis penelitian yaitu terdapat pengaruh antara kemampuan kerja pegawai sebagai variabel (X) terhadap kualitas pelayanan kesehatan sebagai variabel (Y) di Puskesmas Gentuma Raya. Peneliti akan melakukan deskripsi secara kuantitatif terhadap variabel secara terpisah.

#### Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja Pegawai

Variabel kemampuan kerja pegawai akan dijelaskan dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil dari jawaban kuisioner seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.1** Distribusi pendapat responden tentang pegawai dalam memberikan pelayanan selalu lincah dan tidak lambat

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	13	50
5	Sangat Setuju	13	50
Total		26	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai dalam memberikan pelayanan selalu lincah dan tidak lambat dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 13 orang atau 50% yang menyatakan setuju pada pernyataan tersebut dan sebanyak 13 orang atau sebesar 50% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.2** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memiliki konsep yang fleksibel dalam memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	3,85
4	Setuju	16	61,54
5	Sangat Setuju	9	34,62
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memiliki konsep yang fleksibel dalam memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 1 orang atau sebesar 3,85% yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut, sebanyak 16 orang atau sebesar 61,54% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, dan sebanyak 9 orang atau sebesar 34,62% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.3** Distribusi pendapat responden tentang pegawai bekerja keras dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	11	42,31
5	Sangat Setuju	15	57,69
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai bekerja keras dalam memberikan pelayanan terdapat masyarakat dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat paling banyak 15 orang atau 57,69% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebesar 42,31% menjawab setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.4** Distribusi pendapat responden tentang pegawai tidak menyerah ketika memberikan pelayanan menemukan tugas yang sulit untuk dilakukan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	3,85
4	Setuju	16	61,54
5	Sangat Setuju	9	34,62
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai tidak menyerah ketika memberikan pelayanan menemukan tugas yang sulit untuk dilakukan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 1 orang atau 3,85% yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut, sebesar 61,54% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, dan sebesar 34,62% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.5** Distribusi pendapat responden tentang pegawai mampu memahami dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang susah untuk diajak berkomunikasi

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	16	61,54
5	Sangat Setuju	10	38,46
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai mampu memahami dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang susah untuk diajak berkomunikasi dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 16 orang atau 61,54% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 10 orang atau sebesar 38,46% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.6** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu bisa mengontrol kondisi dengan baik saat bertemu dengan masyarakat yang kurang baik perlakunya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	13	50
5	Sangat Setuju	13	50
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu bisa mengontrol kondisi dengan baik saat bertemu dengan masyarakat yang kurang baik perlakunya dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 50% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 50% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.7** Distribusi pendapat responden tentang pegawai terampil dalam menjalankan tugas pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	10	38,46
5	Sangat Setuju	16	61,54
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai terampil dalam menjalankan tugas pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 10 orang atau 38,46% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 16 orang atau sebesar 61,54% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.8** Distribusi pendapat responden tentang pegawai cepat tanggap dalam menjalankan tugas pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Percentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	3,85
4	Setuju	9	34,62
5	Sangat Setuju	16	61,54
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai cepat tanggap dalam menjalankan tugas pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 1 orang atau 3,85% yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut, sebanyak 9 orang atau sebesar 34,62% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, dan sebanyak 16 orang atau sebesar 61,54% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.9** Distribusi pendapat responden tentang pegawai mendengarkan keluh dan kesah dari masyarakat saat memberikan tugas pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	15	57,69
5	Sangat Setuju	11	42,31
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai mendengarkan keluh dan kesah dari masyarakat saat memberikan tugas pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 15 orang atau 57,69% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 11 orang atau sebesar 42,31% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.10** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan motivasi kepada masyarakat yang diberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	3,85
4	Setuju	14	53,85
5	Sangat Setuju	11	42,31
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan motivasi kepada masyarakat yang diberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 14 orang atau 43,85% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, terdapat 11 orang atau 42,31% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 1 orang atau sebesar 3,85% yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.11** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan inovasi kepada pelayanan untuk mencegah adanya masyarakat yang bosan terhadap pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	3,85
4	Setuju	15	57,69
5	Sangat Setuju	10	38,46
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan inovasi pelayanan untuk mencegah adanya masyarakat yang bosan terhadap pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 15 orang atau 57,69% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, sebanyak 10 orang atau sebesar 38,46% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 3,85% yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.12** Distribusi pendapat responden tentang pegawai belajar dan bertindak kreatif untuk memberikan variasi dalam pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	3,85
4	Setuju	15	57,69
5	Sangat Setuju	10	38,46
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai belajar dan bertindak kreatif untuk memberikan variasi dalam pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 15 orang atau 57,69% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, sebanyak 10 orang atau sebesar 38,46% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 3,85% yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

#### **4.1.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Variabel kualitas pelayanan kesehatan akan dijelaskan dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil dari jawaban kuisioner seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.13** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	17	65,38
5	Sangat Setuju	9	34,62
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 17 orang atau 65,38% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 9 orang atau sebesar 34,62% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.14** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu cepat dan adil dalam memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	17	65,38
5	Sangat Setuju	9	34,62
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu cepat dan adil dalam memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 17 orang atau 65,38% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 9 orang atau sebesar 34,62% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.15** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu dalam kesadaran penuh saat memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	16	61,54
5	Sangat Setuju	10	38,46
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu dalam kesadaran penuh saat memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 16 orang atau 61,54% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 10 orang atau sebesar 38,46% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.16** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu menguasai tugas yang diberikan saat pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	17	65,38
5	Sangat Setuju	9	34,62
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu menguasai tugas yang diberikan saat pelayanan dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 17 orang atau 65,38% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 9 orang atau sebesar 34,62% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.17** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu mampu menjalankan tugas pelayanan dengan terampil

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	17	65,38
5	Sangat Setuju	9	34,62
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu mampu menjalankan tugas pelayanan dengan terampil dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 17 orang atau 65,38% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 9 orang atau sebesar 34,62% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.18** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu ramah dan bersahabat terhadap masyarakat yang dilayani

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Percentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	17	65,38
5	Sangat Setuju	9	34,62
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu ramah dan bersahabat terhadap masyarakat yang dilayani dapat dilihat bahwa dari 24 pegawai yang menjadi responden penelitian terdapat 17 orang atau 65,38% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 9 orang atau sebesar 34,62% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.19** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu cepat tanggap dalam memahami keinginan masyarakat yang dilayani

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	16	61,54
5	Sangat Setuju	10	38,46
Total		26	100

Berdasarkan data pada tabel di atas pegawai selalu cepat tanggap dalam memahami keinginan masyarakat yang dilayani dapat dilihat bahwa dari 26 pegawai yang menjadi responden terdapat 16 orang atau 61,54% yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 10 orang atau sebesar 38,46% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

### **Pembahasan**

#### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*corrected item-total correlation*) dengan r tabel dengan kriteria jika nilai r hitung > nilai r tabel maka item dikatakan valid tetapi, jika nilai r hitung < nilai r tabel maka item dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas untuk variabel kemampuan kerja pegawai berdasarkan pengetahuan (X1) adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.20** Uji Validitas

<b>Item</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kriteria</b>
Item 1	<b>0.670</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 2	<b>0.842</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 3	<b>0.707</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 4	<b>0.842</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 5	<b>0.714</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 6	<b>0.601</b>	<b>0.3438</b>	Valid

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid. Berikut adalah hasil pengujian validitas untuk variabel kemampuan kerja berdasarkan keterampilan (X2).

**Tabel 4.21** Uji Validitas

<b>Item</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kriteria</b>
Item 1	<b>0.694</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 2	<b>0.730</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 3	<b>0.601</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 4	<b>0.867</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 5	<b>0.814</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 6	<b>0.726</b>	<b>0.3438</b>	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid. Berikut adalah hasil pengujian validitas untuk variabel kualitas pelayanan kesehatan (Y).

**Tabel 4.22 Uji Validitas**

Item	Corrected Item- Total Correlation	r tabel	Kriteria
Item 1	<b>0.889</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 2	<b>0.858</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 3	<b>0.580</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 4	<b>0.858</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 5	<b>0.702</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 6	<b>0.889</b>	<b>0.3438</b>	Valid
Item 7	<b>0.641</b>	<b>0.3438</b>	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid.

Selanjutnya, pengujian reliabilitas adalah tingkat keandalan kuisioner. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Alpha Cronbach's* dengan kriteria, jika nilai *alpha cronbach's* > 0.7 maka suatu konstruk dikatakan reliabel tetapi apabila nilai *alpha cronbach's* < 0.7 maka suatu konstruk dikatakan tidak reliabel. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas untuk variabel kemampuan kerja pegawai berdasarkan pengetahuan (X1).

**Tabel 4.20** Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
.826	6

Berdasarkan hasil output didapatkan nilai alpha  $0.826 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk kemampuan kerja pegawai berdasarkan pengetahuan (X1) adalah reliabel. Selanjutnya, adalah hasil pengujian reliabilitas untuk variabel kemampuan kerja berdasarkan keterampilan (X2).

**Tabel 4.21** Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
.836	6

Dari hasil output didapatkan nilai alpha  $0.836 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk kemampuan kerja berdasarkan keterampilan (X2) adalah reliabel. Selanjutnya, adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kualitas pelayanan kesehatan (Y).

**Tabel 4.22** Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah Item

**Tabel 4.22** Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
.888	7

Dari hasil output didapatkan nilai alpha  $0.888 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk kualitas pelayanan kesehatan (Y) adalah reliabel.

### Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung, baik secara langsung maupun tidak langsung (Sarwono, 2007;147).

### Pengujian Secara Simultan

**Tabel 4.23** ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1    Regressi on	81.707	2	40.854	10.126	.001 <sup>a</sup>
Residual	92.793	23	4.034		
Total	174.500	25			

a. Predictors: (Constant),  
X2\_KemampuanberdasarkanKeterampilan,  
X1\_KemampuanberdasarkanPengetahuan

b. Dependent Variable: Y\_KualitasPelayananKesehatan

Dari hasil *output* di atas, akan dilakukan uji *goodness of fit*. Tahap-tahap untuk melakukan uji *goodness of fit* adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : \beta = 0$  atau tidak ada pengaruh secara signifikan antara secara bersama-sama antara kemampuan berdasarkan keterampilan dan kemampuan berdasarkan pengetahuan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (model tidak layak)

$H_1 : \text{ada } i; 1,2 \text{ atau ada pengaruh secara signifikan antara secara bersama-sama antara kemampuan berdasarkan keterampilan dan kemampuan berdasarkan pengetahuan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (model tidak layak)}$

2. Tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$

3. Daerah Kritik :

- Gagal tolak  $H_0$  bila p-value (sig) >  $\alpha$
- $H_0$  ditolak bila p-value (sig) <  $\alpha$

4. Statistik uji (membandingkan signifikan dengan  $\alpha$ )

Nilai sig <  $\alpha$  ( $0.001 < 0.05$ )

5. Keputusan :

Nilai Sig <  $\alpha$  ( $0.001 < 0.05$ )

maka  $H_0$  ditolak

6. Kesimpulan :

Karena Nilai Sig <  $\alpha$  ( $0.001 < 0.05$ ), maka  $H_0$  ditolak yakni ada  $i; 1,2$  atau ada pengaruh secara signifikan antara secara bersama-sama antara kemampuan berdasarkan keterampilan dan kemampuan berdasarkan

pengetahuan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan berdasarkan keterampilan dan kemampuan berdasarkan pengetahuan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Dari pengujian di atas didapatkan kecocokan antara model dengan data. Sehingga, model analisis jalur layak untuk digunakan.

### **Pengujian Secara Individu (Parsial)**

**Tabel 4.24 Pengujian secara Parsial**

Model		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)			
	X1_KemampuanberdasarkanPengetahuan	.207	1.315	.201
	X2_KemampuanberdasarkanKeterampilan	.601	3.822	.001

a. Dependent Variable: Y\_ KualitasPelayananKesehatan

Karena didapatkan ada i; 1,2 maka, langkah selanjutnya akan dilakukan uji parsial. Tahap-tahap untuk melakukan uji parsial (*tabel 1.4 coefficients*) adalah sebagai berikut:

### **Uji Koefisien Kemampuan berdasarkan pengetahuan**

1. Merumuskan hipotesis

$$H_0 := 0 \text{ (Kemampuan berdasarkan pengetahuan tidak signifikan)}$$

$H_1 : \neq 0$  (Kemampuan berdasarkan pengetahuansignifikan)

2. Tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$

3. Daerah kritik

Tolak  $H_0$ , jika P-value <  $\alpha$

4. Statistik Uji

P-value (sig) = 0.201 >  $\alpha$  (0,05)

5. Keputusan

P- value (0.201) >  $\alpha$  (0,05)

Maka gagal tolak  $H_0$ .

6. Kesimpulan

Dari hasil uji di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan berdasarkan pengetahuansignifikan.

### **Uji KoefisienKemampuan berdasarkan keterampilan**

1. Hipotesis :

$H_0$  : (Kemampuan berdasarkan keterampilantidak signifikan)  $H_1$

: = 2,3,4,5 (Kemampuan berdasarkan keterampilansignifikan)

2. Tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$

3. Daerah kritik

Tolak  $H_0$  jika P-value (sig) <  $\alpha$

4. Statistik Uji

P-value (sig) = 0.001<  $\alpha$  (0,05)

## 5. Keputusan

P-value (0.001) <  $\alpha$  (0.05)

maka, tolak  $H_0$

## 6. Kesimpulan

Dari hasil uji di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan berdasarkan keterampilan signifikan.

### **Persamaan Analisis Jalur**

Penentuan pengaruh variabel penelitian secara keseluruhan didapatkan dari nilai koefisien jalur dari penjumlahan seluruh variabel eksogen terhadap variabel endogen yang signifikan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.25 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Standardized Coefficients	
	Beta	
1 (Constant)		
X1_KemampuanberdasarkanPengetahuan	.207	
X2_KemampuanberdasarkanKeterampilan	.601	

a. Dependent Variable: Y\_Kualitas Pelayanan Kesehatan

Koefisien-koefisien jalur yang diperoleh berdasarkan hasil analisis dengan variabel yang signifikan adalah sebagai berikut.

Maka, persamaan analisis jalur yang terbentuk adalah sebagai berikut.

### Diagram Analisis Jalur

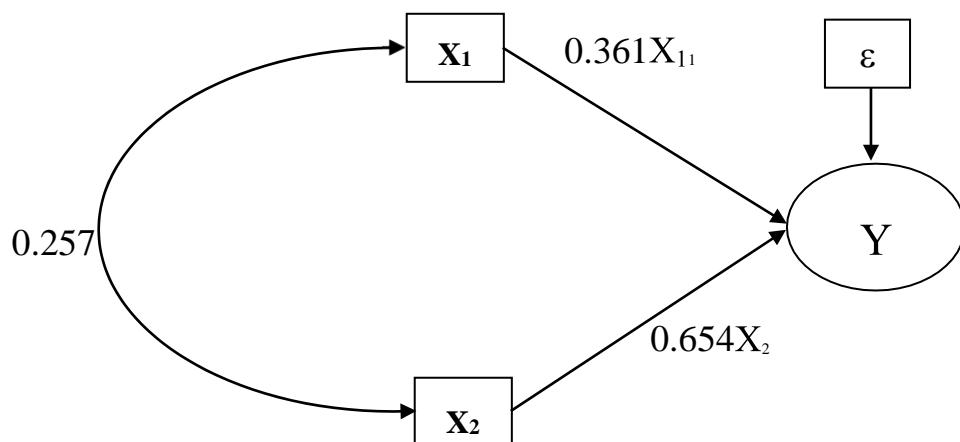
Besarnya koefisien jalur dapat dilihat oleh hasil output menggunakan SPSS.

**Tabel 4.26** Korelasi antar Variabel

Hubungan	Koefisien Korelasi	Kategori	Nilai	Nilai alpha	Kesimpulan
			Sig		
Kualitas pelayanan kesehatan (Y)	0.361	Kecil	0.070	0.05	Nilai Sig > Nilai alpha maka, Tidak signifikan
dengan kemampuan berdasarkan pengetahuan (X1) ( $r_{yx1}$ )					
Kualitas pelayanan	0.654	Moderat	0.000	0.05	Nilai Sig < Nilai alpha maka,

kesehatan (Y) Signifikan  
 dengan  
 kemampuan  
 berdasarkan  
 keterampilan  
 $(X_2)$   $r_{yx2}$ )

Secara singkatnya, nilai koefisien jalur keseluruhan variabel dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



**Gambar 4.1** Analisis Jalur Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa kemampuan berdasarkan pengetahuan( $X_1$ ) dan kemampuan berdasarkan keterampilan ( $X_2$ ) merupakan dua buah variabel eksogen yang mempunyai hubungan korelatif yang kecil dan moderat. Tetapi, hanya variabel eksogen  $X_2$  mempengaruhi variabel endogen kualitas pelayanan kesehatan( $Y$ ).

Berikut adalah perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung dari setiap variabel.

**Tabel 4.27** Pengaruh langsung dan tidak langsung X2 (Kemampuan berdasarkan keterampilan) terhadap Kualitas pelayanan kesehatan (Y)

Pengaruh langsung dan tidak langsung		Nilai Kontribusi
X2 langsung	pyx2.pyx2	(0.654)(0.0654) 0.4277
X2 melalui X1	pyx2.rx1x2.pyx1	(0.654)(0.257)(0.361) 0.0607
Total Pengaruh X2 terhadap Y		0.4884

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pengaruh langsung variabel kemampuan berdasarkan keterampilan (X2) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) adalah sebesar 0.4884 atau 48,84% dan pengaruh tidak langsung melalui faktor eksternal (X1) adalah 0.0607 sehingga total pengaruh yang diberikan variabel kemampuan berdasarkan keterampilan(X2) adalah 0.4884 atau sebesar 48,84% terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa uji hipotesis antara variabel kemampuan pegawai berdasarkan pengetahuan dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) di Puskesmas Gentuma Raya adalah terdapat pengaruh kemampuan berdasarkan keterampilan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) sebesar 48,84%.

#### **Saran**

Saran dari penelitian ini adalah penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel-variabel lain yang dianggap berpengaruh selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

## **Daftar Pustaka**

- Riduwan. 2018. *Metode dan teknik penyusunan tesis.alfabeta*, bandung.
- Sugiyono 2013, *metode penelitian kuantitatif kualitatif* dan r&d.bandung : alfabeta.
- Siswanto, hb. 2011. *Pengantar manajemen*, bumiaksara, jakarta.
- Burhan nurgiantoro, (2015), *statistik terapan untuk penelitian ilmu-ilmu sosial*, yogyakarta : gama univesity press.
- Sujarweni , v dan poly endrayanto. 2012. *Statistika untuk penelitian*. Yogyakarta : graha ilmu riduwan, 2012
- W.j.s poerdawinata, 2013. *Kamus besar bahasa indonesia*. Balai pustaka. Jakarta.
- Rodlial, R.T. 2018. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung: Volume 24 Nomor 1 : 19*
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta : PT Grasindo
- Wibowo, 2007. *Manajemen kinerja*, jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- <http://rsudacehsingkil.com/profil/> (diakses pada 23 desember 2018)
- Hasibuan, Malayu S. P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Keban, T. Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta : Gaya Media.
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber daya manusia Perusahaan. Cetakan Ketujuh*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya .2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung Remaja Pustaka Karya.

- Soekarno. 2002. *Sistem Pengendalian Manajemen, Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Tjiptono. F. 2004. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andy.
- Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Pasolong, Harbani. 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Makasar : Alfabetia
- Ratminto dan Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yokyakarta : Pustaka Belajar.

Lampiran 1. Data Kuisioner

<b>Kemampuan Berdasarkan Pengetahuan (X1)</b>					
<b>Item 1</b>	<b>Item 2</b>	<b>Item 3</b>	<b>Item 4</b>	<b>Item 5</b>	<b>Item 6</b>
4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5
5	3	5	3	5	5
5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5

Kemampuan berdasarkan Keterampilan (X2)					
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4
5	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3
5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4
5	5	4	5	5	5
4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	4	4
5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4

Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)						
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7
4	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	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	4	4	4	4	4	4
4	4	5	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
5	4	4	4	4	5	5
4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4
5	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 1. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas dan Analisis Jalur (*Path Analysis*)

### Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Skor_Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.429*	.389*	.429*	.316	.385	.670**
	Sig. (2-tailed)		.029	.049	.029	.116	.052	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_2	Pearson Correlation	.429*	1	.489*	1.000* <sup>*</sup>	.429*	.286	.842**
	Sig. (2-tailed)	.029		.011	.000	.029	.157	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_3	Pearson Correlation	.389*	.489*	1	.489*	.517**	.234	.707**
	Sig. (2-tailed)	.049	.011		.011	.007	.251	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_4	Pearson Correlation	.429*	1.000* <sup>*</sup>	.489*	1	.429*	.286	.842**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.011		.029	.157	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_5	Pearson Correlation	.316	.429*	.517**	.429*	1	.474*	.714**
	Sig. (2-tailed)	.116	.029	.007	.029		.014	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_6	Pearson Correlation	.385	.286	.234	.286	.474*	1	.601**
	Sig. (2-tailed)	.052	.157	.251	.157	.014		.001
	N	26	26	26	26	26	26	26
Skor_Total	Pearson Correlation	.670**	.842**	.707**	.842**	.714**	.601**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	26	26	26	26	26	26	26

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	6

## Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Skor_T otal
Item_1	Pearson Correlation	1	.665**	.357	.543**	.353	.210	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.073	.004	.077	.304	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_2	Pearson Correlation	.665**	1	.365	.513**	.346	.346	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.067	.007	.083	.083	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_3	Pearson Correlation	.357	.365	1	.385	.310	.310	.601**
	Sig. (2-tailed)	.073	.067		.052	.123	.123	.001
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_4	Pearson Correlation	.543**	.513**	.385	1	.815**	.566**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.004	.007	.052		.000	.003	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_5	Pearson Correlation	.353	.346	.310	.815**	1	.746**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.077	.083	.123	.000		.000	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_6	Pearson Correlation	.210	.346	.310	.566**	.746**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.304	.083	.123	.003	.000		.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Skor_T otal	Pearson Correlation	.694**	.730**	.601**	.867**	.814**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	26	26	26	26	26	26	26

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	6

### Correlations

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Skor_T otal
Item_1 Pearson Correlation	1	.660**	.422*	.660**	.490*	1.000**	.588**	.889**
		.000	.032	.000	.011	.000	.002	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_2 Pearson Correlation	.660**	1	.422*	1.000**	.660**	.660**	.256	.858**
		.000	.032	.000	.000	.000	.207	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_3 Pearson Correlation	.422*	.422*	1	.422*	.089	.422*	.350	.580**
		.032	.032	.032	.664	.032	.080	.002
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_4 Pearson Correlation	.660**	1.000**	.422*	1	.660**	.660**	.256	.858**
		.000	.000	.032	.000	.000	.207	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26
Item_5 Pearson Correlation	.490*	.660**	.089	.660**	1	.490*	.422*	.702**

	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.664	.000		.011	.032	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26
Item_6	Pearson Correlation	1.000 **	.660 **	.422 *	.660 **	.490 *	1	.588 **	.889 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.032	.000	.011		.002	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26
Item_7	Pearson Correlation	.588 **	.256	.350	.256	.422 *	.588 **	1	.641 **
	Sig. (2-tailed)	.002	.207	.080	.207	.032	.002		.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26
Skor_T	Pearson Correlation	.889 **	.858 **	.580 **	.858 **	.702 **	.889 **	.641 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	7

### Correlations

		X1_KemampuanberdasarkanPengetahuan	X2_KemampuanberdasarkanKeterampilan	Y_KualitasPelayananKesehatan
X1_KemampuanberdasarkanPengetahuan	Pearson Correlation	1	.257	.361
	Sig. (2-tailed)		.205	.070
	N	26	26	26
X2_KemampuanberdasarkanKeterampilan	Pearson Correlation	.257	1	.654**
	Sig. (2-tailed)	.205		.000
	N	26	26	26
Y_KualitasPelayananKesehatan	Pearson Correlation	.361	.654**	1
	Sig. (2-tailed)	.070	.000	
	N	26	26	26

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

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 <sup>a</sup>	.468	.422	2.00860

a. Predictors: (Constant),  
X2\_KemampuanberdasarkanKeterampilan,  
X1\_KemampuanberdasarkanPengetahuan

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.707	2	40.854	10.126	.001 <sup>a</sup>
	Residual	92.793	23	4.034		
	Total	174.500	25			

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1    Regression	81.707	2	40.854	10.126	.001 <sup>a</sup>
Residual	92.793	23	4.034		
Total	174.500	25			

a. Predictors: (Constant), X2\_KemampuanberdasarkanKeterampilan,  
X1\_KemampuanberdasarkanPengetahuan

b. Dependent Variable: Y\_KualitasPelayananKesehatan

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

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1    (Constant)	6.683	5.751			1.162	.257
X1_KemampuanberdasarkanPengetahuan	.239	.182	.207		1.315	.201
X2_KemampuanberdasarkanKeterampilan	.654	.171	.601		3.822	.001

a. Dependent Variable: Y\_KualitasPelayananKesehatan



**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA  
PUSKESMAS GENTUMA**

*Desa. Bohusami Kec. Gentuma Raya Kab. Gorontalo Utara*  
*e-mail : gentumapk@gmail.com*



**SURAT KETERANGAN**  
**NO.440/PKM-GTM/198/VIII/2021**

Sehubungan dengan surat dari Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Lembaga Penelitian ( LEMLIT ) Universitas Ichsan Gorontalo, Nomor : 107/PIP/Lemlit-Unisan/GTO/XII2019, hal : Permohonan Izin Penelitian, maka Kepala Puskesmas Gentuma dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini :

Nama : Tirsa Debiyanti Patilima  
Nim : S2116064  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Prodi : Pemerintahan

Benar telah mengadakan penelitian di Puskesmas Gentuma pada tanggal 12 Juli s/d 20 Agustus 2021 guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul **“ Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gentuma.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gentuma Raya, 20 Agustus 2021

Kepala Puskesmas Gentuma

  
**SOFIETJE PONTOAN, SST. M.Kes**  
NIP. 19720429 200212 2 004



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
UNIVERSITAS IHSAN  
(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. 0985/UNISAN-G/S-BP/XI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

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

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : TIRSA DEBIYANTI PATILIMA  
NIM : S2116064  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gentuma Raya

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 diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 29 November 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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN

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

Nomor : 3480/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/VI/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Puskesmas Gentuma Raya

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 : Tirsa Debiyanti Patilima  
NIM : S2116064  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : PUSKESMAS GENTUMA RAYA  
Judul Penelitian : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS GENTUMA RAYA

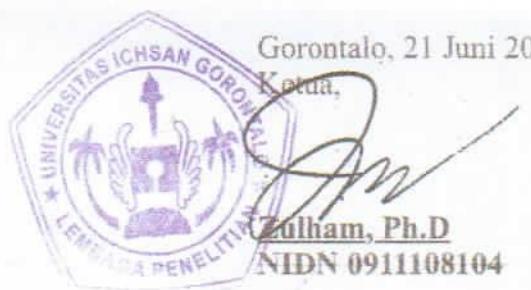
Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 21 Juni 2021

Ketua,

Zulham, Ph.D

NIDN 0911108104



## ***ABSTRACT***

### ***TIRSA DEBIYANTI PATILIMA. S2116064. THE EFFECT OF EMPLOYEE WORKABILITY ON THE SERVICE QUALITY OF GENTUMA RAYA PUBLIC HEALTH CENTER***

*This study aims to find to what extent the effect of the employee workability consisting of knowledge and skills simultaneously on the health service quality at the Gentuma Raya Public Health Center, the effect of employee workability, in this case, knowledge has partially on the health service quality at the Gentuma Raya Public Health Center, and the effect of employee workability, in the matter of skills partially on the health service quality at the Gentuma Raya Public Health Center. This study uses a quantitative type. The data analysis used is path analysis with a sample of 26 people. The results of the study indicate that the hypothesis testing of the variables of employee workability based on knowledge and skills on the health service quality ( $Y$ ) at the Gentuma Raya Public Health Center shows an effect on the quality of health services ( $Y$ ) of 48.84.*

*Keywords:* *employee workability, health service quality*



## ABSTRAK

### TIRSA DEBIYANTI PATILIMA. S2116064. PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS GENTUMA RAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja pegawai berupa pengetahuan dan keterampilan secara simultan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Gentuma Raya, seberapa besar pengaruh kemampuan kerja yang berupa pengetahuan secara parsial terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Gentuma Raya, seberapa besar kemampuan kerja pegawai yang berupa keterampilan secara parsial terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Gentuma Raya. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data path analisis dengan sampel 26 orang. Hasil penelitian yaitu uji hipotesis antara variable kemampuan pegawai berdasarkan pengetahuan dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) di Puskesmas Gentuma raya adalah terdapat pengaruh kemampuan berdasarkan keterampilan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) sebesar 48,84.

Kata kunci: kemampuan, kerja pegawai, kualitas, pelayanan kesehatan





SKRIPSI\_S2116064\_TIRSA DEBIYANTI PATILIMA\_PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESM...

Nov 29, 2021

8651 words / 56092 characters

S2116064 TIRSA DEBIYANTI PATILIMA

# SKRIPSI\_S2116064\_TIRSA DEBIYANTI PATILIMA\_PENGARUH K...

## Sources Overview

**33%**  
OVERALL SIMILARITY

1	www.scribd.com	8%
2	repositori.usu.ac.id	4%
3	eprints.umg.ac.id	3%
4	repository.uinjkt.ac.id	2%
5	idr.uin-antasari.ac.id	2%
6	pt.scribd.com	1%
7	ejournal.unsrat.ac.id	1%
8	repositori.umsu.ac.id	1%
9	repository.upi.edu	1%
10	mafiadoc.com	1%
11	repository.radenintan.ac.id	1%
12	id.123dok.com	<1%
13	text-id.123dok.com	<1%
14	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
15	siat.ung.ac.id	<1%
16	core.ac.uk	<1%

17	elib.unikom.ac.id	INTERNET	<1%
18	repository.upstegal.ac.id	INTERNET	<1%
19	repository.fisip-untirta.ac.id	INTERNET	<1%
20	LL DiktI IX Turnitin Consortium on 2019-07-16	SUBMITTED WORKS	<1%
21	LL DiktI IX Turnitin Consortium on 2019-07-18	SUBMITTED WORKS	<1%
22	eprints.undip.ac.id	INTERNET	<1%
23	123dok.com	INTERNET	<1%
24	repositori.buddhidharma.ac.id	INTERNET	<1%
25	gudang-makalah-download.blogspot.com	INTERNET	<1%
26	idhi-yes.blogspot.com	INTERNET	<1%
27	repository.ut.ac.id	INTERNET	<1%

**Excluded search repositories:**

None

**Excluded from document:**

Quotes

Small Matches (less than 20 words)

**Excluded sources:**

None

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

NAMA : TIRSA DEBIYANTI PATILIMA  
NAMA KECIL : ICA  
NIM : S2116064  
FAKULTAS : SOSIAL POLITIK  
JURUSAN : ILMU PEMERINTAHAN  
TEMPAT/TANGGAL/LAHIR : MOLONGGOTA, 01 APRIL 1998  
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN  
ALAMAT : JL. TRANS SULAWESI,  
DESA MOLONGGOTA  
KECAMATAN GENTUMA RAYA  
TELP : 0853-9424-2661

### ❖ PENDIDIKAN

1. SEKOLAH DASAR NEGERI 2 IPOLO TAHUN LULUS 2009/2010
2. MADRASAH TSANAWIYAH AL-KHAIRAT GENTUMA RAYA TAHUN LULUS 2012/2013
3. MADRASAH ALIYAH AL-KHAIRAT GENTUMA RAYA TAHUN LULUS 2015/2016
4. UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO FAKULTAS SOSPOL ILMU PEMERINTAHAN (S1) TAHUN LULUS 2021