



13/40931

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PREDIKSI MOTIVASI, KEMAMPUAN DAN KOMPENSASI  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
DI PUSKESMAS KIJANG**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Manajemen**

**Disusun oleh :**

**Mebi Parlinda  
NIM : 015793035**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
B A T A M  
2012**

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul  
“Prediksi Motivasi, Kemampuan Dan Kompetensi Dengan Kualitas Pelayanan  
di Puskesmas Kijang” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber  
yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan  
adanya penjiplakan (plagiat),  
maka saya bersedia  
menerima sanksi akademik.

Kijang, Januari 2012



Yang Menyatakan

( Mebi Parlinda )  
NIM : 015793035

## ABSTRAK

Prediksi Motivasi, Kemampuan dan Kompensasi  
Dengan Kualitas Pelayanan  
Di Puskesmas Kijang

Mebi Parlinda

Universitas Terbuka

mebip\_94@yahoo.co.id

Kata Kunci : Motivasi, Kemampuan, Kompensasi, Kualitas Pelayanan

Suatu survai dengan *simple random sampling* telah dilakukan terhadap 75 responden di Puskesmas Kijang, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Tujuannya adalah untuk mengetahui prediksi antara variabel motivasi, kemampuan dan kompensasi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Puskesmas tersebut.

Hasil survai yang di analisis secara statistik nonparametrik dengan SPSS versi 15 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang significant antara kualitas dengan motivasi, kemampuan dan kompensasi.

Hasil analisis korelasi partial dengan Catreg versi 2.1 menunjukkan koefisien korelasi partial berturut turut sbb: 0.638 (kuat), 0.287 (lemah) dan 0.482 (kuat) antara kualitas dengan motivasi, kemampuan dan kompensasi yang dikontrol oleh variabel prediktor lainnya.

Selanjutnya hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan terdapat pengaruh linier simultant yang signifikan dari motivasi, kemampuan dan kopensasi terhadap kualitas layanan. Adapun persamaan regresi untuk memprediksi kualitas layanan karyawan Puskesmas Kijang setelah diuji dengan *Goodness of Fit* adalah sbb :  $Y = 0.549X_1 + 0.186X_2 + 0.363X_3$

## ABSTRACT

Prediction Motivation, Capability and Compensation  
to Quality Service  
at Puskesmas Kijang

Mebi Parlinda

Universitas Terbuka

[mebip\\_94@yahoo.co.id](mailto:mebip_94@yahoo.co.id)

Key words : Motivations, Capability, Compensation, Service Quality

A survey using simple random sampling has been conducted toward 75 respondents at Puskesmas Kijang, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. The objectives are to know the simple prediction between quality, motivation, capability and compensation variables. Besides that are also to know the simulant linier effect of motivation , capability and compensation towards the quality given by the officers of the Puskesmas.

The results of survey which is analyzed by nonparametric statistics using SPSS version 15 indicated that there are significant corelation between quality and motivation, compensation and capability.

The analysis of partial corelation using Catreg version 2.1 Indicated the coeficient corelation as follows : 0.633 (strong); 0.287(weak) and 0.487( strong) between quality and motivation, capability and compensation which each are controlled by other predictors variable.

Furthermore the results of multiple linier regresion indicated that ther was a significant simulant effect of motivatin, capability and compensation towards quality of the given service. The obtained linier multiple regresion equation after goodness of fit test is as follows :  $Y = 0.549X_1 + 0.186X_2 + .363X_3$

## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Prediksi Motivasi, Kemampuan dan Kompensasi Dengan  
Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kijang

Penyusun TAPM : Mebi Parlinda

NIM : 015793035

Program Studi : Magister Manajemen

Hari / Tanggal : Jum'at / 16 Maret 2012

Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Ir. Chablullah Wibisono, MM

Pembimbing II,



Surachman Dimiyati, Ph.D

Mengetahui :

Ketua Bidang  
Program Magister Manajemen



Maya Maria, SE, MM

Direktur Program Pascasarjana



Suciati, MSc., Ph.D

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Nama : Mebi Parlinda  
 NIM : 015793035  
 Program Studi : Magister Manajemen  
 Judul Tesis : Prediksi Motivasi, Kemampuan dan Kompensasi Dengan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kijang.  
 Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada :  
 Hari / Tanggal : Jum'at / 16 Maret 2012  
 Waktu : 13.00 – 14.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : .....  
 Paken Pandiangan. S.Si.,M.Si

Penguji Ahli : .....  
 Dr.Lerbin Aritonang

Pembimbing I : .....  
 Dr.Ir.Chablullah Wibisono,MM

Pembimbing II : .....  
 Surachman Dimiyati,PhD

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT dengan mengharapkan ridho atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) yang berjudul Prediksi Motivasi, Kemampuan dan Kompensasi Dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kijang. Penulisan TAPM ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
2. Kepala UPBJJ UT Batam selaku penyelenggara Program Pascasarjana.
3. Bapak Dr. Ir. Chablullah Wibisono, MM, selaku Pembimbing I dalam penulisan tesis ini dan dosen yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sejak permulaan sampai dengan selesainya tesis ini.
4. Bapak Surachman Dimiyati, Ph.D selaku Pembimbing II dalam penulisan tesis dan selalu memberikan motivasi mulai dari awal sampai akhir.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan .

6. Kabid Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
7. Pimpinan Puskemas Kijang atas kebijaksanaan dan ijin belajar yang diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman mahasiswa Program Magister Manajemen Pascasarjana UT, sebagai teman berbagi rasa dalam suka dan duka dan atas segala bantuan dan kerja samanya sejak mengikuti studi sampai penyelesaian penelitian dan penulisan tesis ini.
9. Ayahanda, Ibunda serta Adik-adik dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan moral dan iringan doa yang tulus.
10. Suamiku dan Anakku atas dukungan, do'a, pengertian, dan kesabarannya dalam mendampingi dan menunggu sejak mulai studi hingga selesainya tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Kijang, Januari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak .....	i
Lembar Persetujuan TAPM .....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Gambar .....	x
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Lampiran .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Kajian Teori .....	7
1. Motivasi .....	7
1.1. Definisi Motivasi .....	7
1.2. Tujuan Motivasi .....	16
1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi .....	16
1.4. Teori-teori Motivasi .....	18
1.5. Hubungan Motivasi dengan Kualitas Pelayanan .....	22

2. Kemampuan Kerja .....	23
2.1. Definisi Kemampuan Kerja .....	23
2.2. Penilaian Kemampuan Kerja .....	26
2.3. Tujuan Penilaian Kemampuan Kerja .....	27
2.4. Faktor Penilai Kemampuan Kerja .....	28
3. Kompensasi .....	30
3.1. Definisi Kompensasi .....	30
3.2. Jenis-jenis Kompensasi .....	31
3.3. Tujuan Kompensasi .....	35
3.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kompensasi .....	37
3.5. Hubungan Kompensasi dengan Kualitas Pelayanan .....	42
4. Kualitas Pelayanan .....	42
5. Penelitian Sebelumnya .....	56
B. Kerangka Konseptual dan Hipotesis .....	34
1. Kerangka Konseptual .....	35
2. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Desain Penelitian .....	60
1. Metode Penelitian .....	60
2. Jenis Penelitian .....	60
3. Lokasi Penelitian .....	60
4. Variabel Penelitian .....	61

	B. Populasi dan Sampel .....	61
	C. Instrumen Penelitian .....	62
	1. Kuesioner .....	62
	2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
	a. Uji Validitas .....	69
	b. Uji Reliabilitas .....	75
	D. Definisi Operasional .....	78
	E. Prosedur Pengumpulan Data .....	81
	F. Metode Analisis Data .....	82
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	84
	A. Deskripsi Subyek .....	84
	1. Tingkat Respon Responden .....	84
	2. Profil Responden .....	84
	B. Hasil Analisis .....	87
	1. Analisis Deskriptif .....	87
	a. Variabel Motivasi Kerja .....	87
	b. Variabel Kemampuan Kerja .....	91
	c. Variabel Kompensasi Kerja .....	95
	d. Variabel Kualitas Pelayanan .....	99
	2. Analisis Inferential.....	104
	a. Hubungan Motivasi dengan Kualitas Pelayanan .....	104
	b. Hubungan Kemampuan dengan Kualitas Pelayanan... .	105
	c. Hubungan Kompensasi dengan Kualitas Pelayanan ....	106
	d. Hubungan signifikan antara motivasi, kemampuan dan kompensasi secara simultan dengan kualitas pelayanan .....	108

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN .....	112
	A. Simpulan .....	112
	B. Saran .....	113
	C. Keterbatasan Penelitian .....	114
	DAFTAR PUSTAKA .....	116

UNIVERSITAS TERBUKA

## Daftar Gambar

Gambar 2.1.	Hierarki of Needs dari A.H.Maslow .....	12
Gambar 2.2.	Delapan Suplemen Pelayanan .....	53
Gambar 2.3.	Kerangka Konseptual .....	59
Gambar 4.1.	Deskripsi Variabel Motivasi Kerja .....	88
Gambar 4.2.	Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja .....	92
Gambar 4.3.	Deskripsi Variabel Kompensasi Kerja .....	96
Gambar 4.4.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	100

UNIVERSITAS TERBUKA

## Daftar Tabel

Tabel 1.1.	Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2009 – 2010 .....	4
Tabel 3.1.	Kisi-kisi Penyusunan Instrumen .....	65
Tabel 3.2.	Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja .....	71
Tabel 3.3.	Uji Validitas Variabel Kemampuan Kerja .....	72
Tabel 3.4.	Uji Validitas Variabel Kompensasi Kerja .....	73
Tabel 3.5.	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 3.6.	Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	85
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	86
Tabel 4.4.	Deskripsi Variabel Motivasi (Median dan Mode) .....	87
Tabel 4.5.	Deskripsi Variabel Motivasi (Frekuensi) .....	87
Tabel 4.6.	Deskripsi Hubungan Motivasi dengan Jenis Kelamin Responden .....	88
Tabel 4.7.	Deskripsi Hubungan Motivasi dengan Usia Responden .....	89
Tabel 4.8.	Deskripsi Hubungan Motivasi dengan Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	90
Tabel 4.9.	Deskripsi Variabel Kemampuan (Median dan Mode).....	91
Tabel 4.10.	Deskripsi Variabel Kemampuan (Frekuensi).....	91
Tabel 4.11.	Deskripsi Hubungan Kemampuan dengan Jenis Kelamin Responden .....	92
Tabel 4.12.	Deskripsi Hubungan Kemampuan dengan Usia Responden .....	93

Tabel 4.13.	Deskripsi Hubungan Kemampuan dengan Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	94
Tabel 4.14	Deskripsi Variabel Kompensasi (Median dan Mode).....	95
Tabel 4.15.	Deskripsi Variabel Kompensasi (Frekuensi).....	95
Tabel 4.16.	Deskripsi Hubungan Kompensasi dengan Jenis Kelamin Responden .....	96
Tabel 4.17.	Deskripsi Hubungan Kompensasi dengan Usia Responden .....	97
Tabel 4.18.	Deskripsi Hubungan Kompensasi dengan Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	98
Tabel 4.19	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Median dan Mode).....	99
Tabel 4.20.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Frekuensi).....	99
Tabel 4.21.	Deskripsi Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Jenis Kelamin Responden .....	100
Tabel 4.22.	Deskripsi Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Usia Responden .....	101
Tabel 4.23.	Deskripsi Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	102
Tabel 4.24.	Ringkasan Deskripsi Variabel-variabel .....	103
Tabel 4.25.	Tabel Korelasi Spearman Motivasi dengan Kualitas Pelayanan .....	104
Tabel 4.26.	Tabel Korelasi Spearman Kemampuan dengan Kualitas Pelayanan .....	105
Tabel 4.27.	Tabel Korelasi Spearman Kompensasi dengan Kualitas Pelayanan .....	106

Tabel 4.28.	Tabel Correlations and Tolerance .....	107
Tabel 4.29.	Tabel Model Summary .....	108
Tabel 4.30.	Tabel ANOVA .....	109
Tabel 4.31.	Tabel Koefisien Determinasi .....	109
Tabel 4.32.	Tabel Goodness - of – Fit .....	111

UNIVERSITAS TERBUKA

## Daftar Lampiran

Lampiran 1	Instrumen Penelitian (Kuesioner)
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Motivasi
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kemampuan
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompensasi
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
Lampiran 6	Plot Hasil Transformasi Data Secara Optimal Scaling (Motivasi)
Lampiran 7	Plot Hasil Transformasi Data Secara Optimal Scaling (Kemampuan)
Lampiran 8	Plot Hasil Transformasi Data Secara Optimal Scaling (Kompensasi)
Lampiran 9	Plot Hasil Transformasi Data Secara Optimal Scaling (Kualitas Pelayanan)
Lampiran 10	Tabel Kuantifikasi Data dengan Catreg SPSS 15

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sasaran pembangunan seperti yang telah diamanatkan dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) maupun Program Pembangunan Daerah (Propeda) adalah melakukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui perbaikan pada ketiga komponen, yaitu kesehatan masyarakat, kondisi ekonomi, dan taraf pendidikan. Pada sektor kesehatan, strategi peningkatan kualitas kesehatan masyarakat diarahkan pada upaya peningkatan akses masyarakat untuk memperoleh mutu pelayanan kesehatan, dan adanya pemerataan dalam memperoleh pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal yang diwujudkan antara lain dengan membangun puskesmas di seluruh Indonesia ( UU Kesehatan No.23 tahun 1992 ). Melalui upaya pembangunan kesehatan diharapkan dapat terwujud suatu tatanan kehidupan masyarakat yang mampu untuk hidup dalam lingkungan dan perilaku sehat serta mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata.

Puskesmas merupakan unsur terkecil dan terdepan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab tersebut diperlukan motivasi dan kemampuan kerja yang prima dari segenap jajaran kesehatan yang ada di Puskesmas. Tersedianya tenaga kesehatan yang memiliki motivasi dan kemampuan kerja yang tinggi dalam

sebuah Puskesmas dapat berimplikasi kepada kualitas pelayanan kesehatan yang pada akhirnya mampu mewujudkan kondisi masyarakat yang sehat.

Tenaga kesehatan yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai dengan target kerjanya karena mereka mempunyai bakat, tenaga dan kreativitas dan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tenaga kesehatan juga mempunyai berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhinya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan inilah yang dapat memotivasi untuk melakukan sesuatu termasuk untuk melakukan pekerjaan atau bekerja. Motivasi diartikan sebagai setiap daya gerak atau daya dorong yang muncul pada diri individu untuk secara sadar mengabdikan diri bagi pencapaian organisasi. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja (Martoyo, 2000:165). Pada dasarnya motivasi dapat memacu seseorang untuk bekerja keras. Hal ini akan meningkatkan produktivitas kerja sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Maslow berpendapat bahwa ada kebutuhan internal yang sangat mempengaruhi motivasi manusia dalam bekerja, yang tersusun sebagai hirarki yang terdiri atas lima tingkatan kebutuhan dan sifatnya berjenjang. Jika kebutuhan pertama telah terpenuhi, orang akan berusaha mencapai pemenuhan kebutuhan kedua, dan demikian seterusnya. Kebutuhan fisik memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Kebutuhan akan keamanan (rasa aman) sebagai tingkatan kebutuhan kedua berhubungan dengan dorongan mencari rasa damai. Tingkat

ketiga adalah faktor sosial,tingkat keempat adalah faktor penghargaan dan tingkat kebutuhan yang kelima adalah aktualisasi diri.

Menurut Munir (1987:76) , yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdayaguna dan berhasilguna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.Dalam kemampuan terdapat tiga unsur, yaitu : unsur kecakapan,unsur fisik,unsur mental. Agar unsur ini saling menunjang maka ketiganya dalam gabungan secara serasi menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan persyaratan kerja. Kemampuan kerja sebagai nilai yang dimiliki aparatur daerah yang bergerak di bidang pelayanan menjadikan suatu kekuatan dalam menanggapi setiap kejadian – kejadian atau persoalan dilingkungan pekerjaan. Kemampuan kerja yang terbentuk dengan baik akan memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Pemberian kompensasi mempunyai peranan penting, karena besar kecilnya kompensasi merupakan ukuran terhadap prestasi kerja, maka apabila sistem kompensasi yang diberikan cukup adil maka akan mendorong seseorang untuk lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas masing-masing tugas yang diberikan. Sistem kompensasi haruslah dapat memotivasi para karyawan. Oleh karena itu, kompensasi merupakan faktor yang penting untuk dapat bekerja lebih produktif dan berkualitas. Motivasi kerja yang salah satunya disebabkan oleh pemberian kompensasi yang sesuai dapat terlihat dari kinerja tenaga kesehatan tersebut dalam menjalankan tugasnya. Jika kompensasi yang didapat seimbang maka diharapkan motivasi dan kemampuan

yang dimiliki dapat meningkat sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkat juga.

Puskesmas Kijang adalah salah satu Puskesmas di Kabupaten Bintan yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat sekitar. Puskesmas Kijang berada di Kecamatan Bintan Timur dan mempunyai wilayah kerja yang meliputi 4 (empat) kelurahan.

Sebagai gambaran dari hasil pelayanan di Puskesmas Kijang, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Table 1.1  
Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Kijang

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2009	22548
2	2010	19296

Sumber : Perencanaan Tingkat Puskesmas (PTP) 2010.

Dari tabel diatas, terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kijang mengalami penurunan. Selain itu diketahui juga adanya keluhan-keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Yang menjadi pertanyaan adalah mengapa hal ini bisa terjadi ?

Berdasarkan kondisi yang melatarbelakangi ini dan oleh karena keterbatasan waktu, biaya, tenaga dan teori maka penelitian ini dibatasi oleh beberapa variabel saja sehingga penelitian ini mengambil judul Prediksi Motivasi, Kemampuan dan Kompensasi Dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kijang.

## **B. Perumusan Masalah :**

Untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti, maka masalah tersebut dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana prediksi antara motivasi dengan kualitas pelayanan ?
- 2) Bagaimana prediksi kemampuan dengan kualitas pelayanan ?
- 3) Bagaimana prediksi kompensasi dengan kualitas pelayanan ?
- 4) Adakah hubungan yang signifikan antara motivasi, kemampuan dan kompensasi secara simultan dengan kualitas pelayanan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan:

- 1) Mengetahui ada tidaknya hubungan antara motivasi dengan kualitas pelayanan.
- 2) Mengetahui ada tidaknya hubungan antara kemampuan dengan kualitas pelayanan.
- 3) Mengetahui ada tidaknya hubungan antara kompensasi dengan kualitas pelayanan.
- 4) Mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara motivasi, kemampuan dan kompensasi secara simultan dengan kualitas pelayanan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis bagi puskesmas.

##### 1. Manfaat bagi penulis :

Sebagai syarat untuk kelulusan dan untuk meningkatkan pengetahuan serta pemahaman penulis atas teori yang telah dikaj.

##### 2. Manfaat bagi puskesmas :

Diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan motivasi, kemampuan dan kompensasi dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Kijang.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Motivasi

###### 1.1. Defenisi Motivasi

Motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan internal individu yang melahirkan kekuatan, kegairahan dan dinamika serta mengarahkan tingkah laku pada tujuan (Mursi, 1997: 91). Dalam pengertian lain, motivasi merupakan istilah yang digunakan untuk menunjukkan adanya sejumlah dorongan, keinginan, kebutuhan dan kekuatan. Perusahaan yang sedang membangkitkan motivasi para karyawan, berarti perusahaan sedang melakukan sesuatu untuk memberikan kepuasan pada motif, kebutuhan, dan keinginan para karyawan sehingga karyawan akan melakukan sesuatu yang menjadi keinginan dan tujuan perusahaan. Menurut Robbins (1996: 198) motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual.

Definisi lain tentang motivasi diungkapkan Najati (2001: 14) yang lebih melihat dari unsur kejiwaan. Menurutnya motivasi yang tidak bersifat fisiologis untuk tubuh yang tumbuh, karena adanya kekurangan atau kebutuhan-kebutuhan yang bersifat jasmaniah; sebagaimana hal yang ada dalam motivasi fisiologis, yakni seperti rasa lapar, haus dan lelah.

Kebutuhan tersebut timbul akibat dari hubungan antar manusia yang dalam hal ini lebih ditekankan pada hubungan yang terjadi dalam proses produksi yaitu hubungan industrial. Motivasi memberikan rangsangan untuk memenuhi kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, kebutuhan untuk bekerja dan memproduksi untuk meningkatkan kinerja. Konsep motivasi berkaitan erat dengan motivasi kerja, moral spiritual dan motivasi spiritual.

Motivasi kerja adalah suatu dorongan kehendak yang mempengaruhi perilaku tenaga kerja, untuk berusaha meningkatkan kinerja karena adanya suatu keyakinan bahwa peningkatan kinerja mempunyai manfaat bagi dirinya. Moral spiritual dapat diartikan sebagai pengamalan nilai-nilai moral yang didasarkan pada tujuan hidupnya adalah untuk mengembangkan semua kecakapan secara terkoordinasi dan bermanfaat (Mannan, 1992: 358).

Apapun yang telah dilimpahkan Tuhan atas manusia baik kecakapan batin dan lain-lain agar digunakan sebaik-baiknya. Penggunaan itu harus disesuaikan dan diatur, kalau tidak kecakapan batin tidak lagi merupakan kegiatan moral. Manusia bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan, sesuatu yang direnungkan dan direncanakannya. Setiap orang wajib untuk menyelamatkan dan meningkatkan kesejahteraan jiwanya sendiri maupun kesejahteraan sesama manusia.

Belajar dari pengalaman hidup manusia dalam pemenuhan kebutuhan primer, setidaknya teori Chapra (1996: 28) mengenai perlunya filter moral dalam motivasi layak dipertimbangkan. Ia mengungkapkan masalah kedua yang dihadapi oleh setiap masyarakat adalah bagaimana memotivasi individu untuk melayani kepentingan sosial seiring dengan filter moral meskipun ketika berbuat demikian

merugikan kepentingannya sendiri. Ini disebabkan oleh semua individu selalu ingin melayani kepentingannya sendiri, dan bila mereka tidak berbuat demikian, perilaku mereka tidak kondusif bagi realisasi efisiensi yang optimal dalam penggunaan sumber-sumber daya. Setiap upaya dalam mencegah individu melayani kepentingannya sendiri, seperti yang telah dicoba oleh sosialisme, akan menemui kegagalan (Chapra, 2000: 81).

Konsep motivasi spiritual menurut Chapra tersebut sejawa dengan perspektif yang dikemukakan Max Weber bahwa dunia Barat berkembang tidak didorong oleh motivasi dari nilai konsumtif, melainkan oleh motivasi dari nilai kreatif yang disebut sebagai etos karya. Karena Max Weber adalah seorang Protestan, maka etos karya itu disebut sebagai etos Protestan, itulah etos agama (Nataatmadja, 2001: 190). Etos agama yang dimaksud adalah etos spiritual yang telah memajukan perekonomian di dunia Barat, di mana sebetulnya kemajuan perekonomian tersebut didorong oleh kekuatan motivasi spiritual Protestan.

Dalam sorotan al-Qur'an sesungguhnya motivasi religius yang dimaksud motivasi yang memiliki dasar kefitrahan dalam pembawaan terhadap penciptaan manusia. Manusia merasakan adanya motivasi dalam lubuk hatinya yang mendorong kepada dirinya untuk berpikir dan meneliti, guna mengetahui penciptanya dan pencipta alam raya. Lalu mendorong beribadah, bertawasul dan berlindung kepadanya seraya meminta pertolongan dari-Nya. Terutama setiap kali mendapat cobaan dan kesulitan hidupnya bertambah berat baginya. Karena, manusia menemukan rasa aman dan ketenteraman pada perlindungan dan penjagaan-Nya (Wibisono, 2009: 21-24)

Motivasi atau "*motivation*" berarti : pemberian motif, penimbunan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Dapat juga dikatakan bahwa motivasi adalah faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu.

Gie, cs (Martoyo, 2000:164) memberikan perumusan motivasi adalah sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawannya, untuk mengambil tindakan-tindakan. Pemberian dorongan ini bertujuan untuk menggiatkan orang-orang atau karyawan agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil sebagaimana dikehendaki dari orang-orang tersebut.

Sehingga dapat dikatakan bahwa motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidakseimbangan.

Oleh karena itu tidak akan ada motivasi, jika tidak dirasakan adanya kebutuhan dan kepuasan serta ketidakseimbangan tersebut. Rangsangan-rangsangan terhadap hal semacam di ataslah yang akan menumbuhkan motivasi, dan motivasi yang telah tumbuh memang dapat dijadikan motor dan dorongan untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan atau pencapaian keseimbangan.

Daya dorong yang ada dalam diri manusia timbul dengan dilandasi oleh kebutuhan dasar manusia yang menurut Maslow (Robbins, 1996:127) terdiri atas 5 macam kebutuhan yang tersusun secara hierarkis sebagai berikut :

1) Kebutuhan fisiologis dasar.

Kebutuhan fisiologis dasar adalah kebutuhan faali, kebutuhan biologis, seperti : istirahat, tidur, makan, minum, buang air, tempat berteduh, sex dan sebagainya.

2) Kebutuhan keselamatan dan keamanan.

Adalah kebutuhan akan keselamatan jasmani dan rohani, keamanan pribadi maupun keluarga, rasa tenang, bebas dari rasa takut, kebutuhan memperoleh pekerjaan, dan adanya peraturan yang memberikan bimbingan serta pengarahan untuk bertindak.

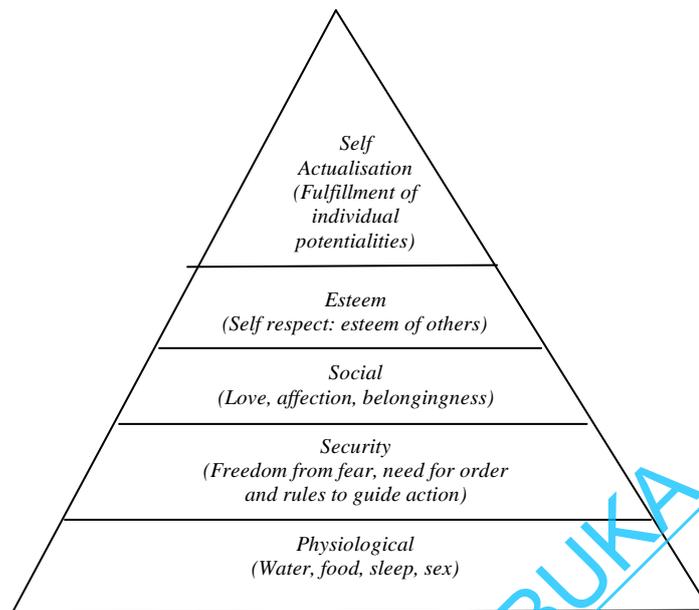
3) Kebutuhan cinta dan kasih sayang.

Adalah kebutuhan akan rasa diakui, diterima oleh masyarakat lingkungannya, cinta-mencintai, rasa memiliki dan kebutuhan sosial lainnya.

4) Kebutuhan akan penghargaan. Adalah kebutuhan akan pengakuan atas status dan prestasi yang ada dan telah dicapainya.

5) Kebutuhan aktualisasi diri ( *Self Actualisation* ).

Adalah kebutuhan akan perwujudan diri, pencapaian cita-cita diri, pembawaan sikap dirinya terhadap tugas dan kerja yang menjadi tanggung jawabnya.



Gambar 2.1  
*Hierachi of Needs* dari A.H. Maslow

Teori hierarki kebutuhan menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan pekerja identik dengan kebutuhan biologis dan psikologis. Teori ini menggunakan dasar bahwa manusia merupakan makhluk yang keinginannya tak terbatas atau tanpa henti, alat motivasi nya adalah kepuasan yang belum terpenuhi serta kebutuhannya berjenjang. Jenjang tersebut dapat digambarkan dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Keberadaan jenjang kebutuhan ini merupakan ciri khas teori Maslow tetapi juga menimbulkan kritik karena dalam kehidupan nyata pemuasan kebutuhan manusia seringkali simultan dan tidak selalu berurutan satu demi satu.

Pada manusia terdapat bermacam-macam kebutuhan yang muncul setiap

saat. Kebutuhan yang pertama-tama harus dipenuhi adalah kebutuhan akan makanan dan oksigen, yaitu kebutuhan-kebutuhan yang apabila tidak dipenuhi akan menyebabkan manusia itu tidak dapat mempertahankan hidupnya. Kebutuhan-kebutuhan seperti ini disebut dengan kebutuhan-kebutuhan dasar atau kebutuhan-kebutuhan fisiologis (Dirgagunarjo, 1983: 94)

Al-bahr al-Raiq, juga telah meletakkan suatu *takrif* (definisi) mengenai kebutuhan pokok, yakni sesuatu yang menghindarkan manusia dari kehancuran secara faktual (nyata) maupun *prediktif* (perkiraan). Yang kedua seperti hutang, dan yang pertama seperti nafkah, tempat tinggal, persenjataan diri, pakaian sehari-hari, peralatan kerja, perkakas rumah tangga, kendaraan, dan buku-buku ilmu pengetahuan bagi para pencari ilmu (*dalam* Dunia, 1994: 43).

Keinginan manusia semakin lama kian banyak. Hal ini dibuktikan dengan pilihan-pilihan yang ada di sekitarnya. Bahkan meletup-letup setelah dorongan lahiriyahnya menuntun hati untuk berusaha memenuhi kebutuhan ke puncak tujuan. Perhitungan kita menjadi ekonomis dan jauh dari realistik dan terlihat matematis. Itulah doktrin ekonomi yang harus tidak harus memaksa manusia dalam menilai kebutuhannya.

Manusia telah menjadi raja segala kepuasan. Di mana setiap keinginannya harus terpenuhi. Ini fakta saat kekuatan logika manusia bertambah cemerlang. Meski pada saat yang sama kita memiliki keterbatasan. Sejauh ini, disadari atau tidak, kita merasakan betapa sulitnya mengenal nilai guna dan nilai tukar dalam memenuhi kebutuhan dasar kita. Manusia nyaris bisu tanpa kata dan pilihan. Misalnya, mahasiswa yang dihadapkan pada pilihan antara membeli pulsa dan buku. Sejenak keprihatinannya muncul mengapa belakangan ini mahasiswa jarang

memiliki buku sebagai kebutuhan pokok belajar. Padahal bagi mahasiswa buku amat penting sebagai cakrawala pengetahuan. Buku sebagai bekal mahasiswa membantu menyusun tugas akhir. Namun, kecenderungan sikap itu menunjukkan fenomena, karena kekosongan ilmu terkalahkan oleh menipisnya pulsa dalam ponsel.

Kenyataan kekinian memberikan fakta, itulah kebutuhan yang menyangkut makna dan pilihan pada kondisi tertentu menuntun manusia pada jalur berseberangan yang mencampakkan kebutuhan hakiki. Globalisasi pada satu sisi membantu komunikasi, terlihat tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi membantu semua pihak yang turut terlibat di dalamnya. Di sisi lain menyebabkan ada aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan tanpa bantuan teknologi yang bisa diperoleh dari media lain.

Faktor manusia merupakan salah satu faktor yang harus mendapat perhatian, di mana peranan manusia sangatlah penting artinya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pilihan-pilihan di dalam hidupnya. Dalam aktivitas memilih, selalu dihadapkan dengan pilihan lain sebagai ujian prioritas untuk memutuskan pilihan yang tepat. Namun, mengingat setiap manusia memiliki motif, emosi, aspirasi, serta kepentingan yang berbeda-beda seringkali sikap memilih itu mendapatkan berbagai hambatan dan kesulitan.

Dalam pemahaman mendasar antara pemenuhan kebutuhan primer dan konsumsi hampir sulit dibedakan. Persoalannya terletak pada fakta bahwa dorongan hati nurani mengakui secara sadar itulah tujuan pilihannya, sementara motif berkata lain karena varian dari kapitalisasi produk barang dan jasa menggoda manusia memanipulasi kebutuhan dasar yang diinginkan.

(Nataatmadja, 2001: 191).

Konsumsi berarti permintaan sedangkan produksi adalah penyediaan. Kebutuhan konsumen, yang kini dan telah diperhitungkan sebelumnya, merupakan insentif pokok bagi kegiatan ekonominya sendiri. Motivasi konsumsi dalam kehidupan ekonomi adalah penting, karena kreativitas merupakan meningkatnya kemakmuran masyarakat yang berarti meningkatnya konsumsi dan kesejahteraan sosial. Karena itu, kepuasan konsumsi dan kepuasan kreasi merupakan pasangan, sedangkan kepuasan kreasi sebagai kepuasan primer yang fitri bersumber dari *Rahman dan Rahim* (Wibisono, 2009: 11-14)

Dalam lingkup organisasi yang terdiri atas manusia dengan kebutuhan (*needs*) yang sama, maka pertama-tama kebutuhan yang bersifat fisik harus menjadi perhatian manajemen, karena pada umumnya motif orang bekerja ialah agar ia dapat memenuhi kebutuhan fisik hidupnya secara wajar. Jika kebutuhan fisik dalam pekerjaan karena berbagai keadaan tidak dapat dipenuhi, maka kecenderungan orang untuk menambah penghasilan makin tinggi. Kecenderungan ini akan menjadi negatif jika hal itu dilakukan didalam pekerjaan sebagai pegawai diluar aturan yang telah ditetapkan. Akibatnya akan terjadi penyimpangan dalam tugas atau pekerjaan. Dalam tugas atau pekerjaan pelayanan hal itu akan menimbulkan dampak luas, tidak hanya dilingkungan organisasi kerja tetapi juga di masyarakat.

## **1.2. Tujuan Motivasi**

Dalam manajemen, tujuan motivasi antara lain adalah :

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan.
- e. Meningkatkan kedisiplinan.
- f. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- h. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan.
- i. Untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai.
- j. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas – tugasnya.
- k. Meningkatkan efisien penggunaan alat-alat dan bahan baku.
- l. Untuk memperdalam kecintaan pegawai terhadap perusahaan.

### **1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi**

Menurut Suarisno (2009 : 124) motivasi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dibedakan atas faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal meliputi keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan dan keinginan untuk berkuasa sedangkan faktor eksternal meliputi kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, adanya jaminan pekerjaan, adanya penghargaan atas prestasi, peraturan yang fleksibel, status dan tanggung jawab.

Motivasi dalam organisasi kerja ditinjau dari segi perannya ada 2 macam, yaitu :

1) Motivasi positif

Adalah motivasi yang menimbulkan harapan yang sifatnya menguntungkan atau menggembarakan bagi pegawai. Misalnya : gaji, fasilitas, karier, jaminan hari tua, jaminan kesehatan, jaminan keselamatan dan sebagainya.

2) Motivasi negatif

Adalah motivasi yang menimbulkan rasa takut. Misalnya : ancaman, tekanan, intimidasi dan sejenisnya.

Dengan motivasi negatif, orang pun dapat digerakkan melakukan sesuatu yang diinginkan oleh pihak yang memotifikasi, namun hal ini tidak akan dapat dipertahankan secara kontinu, sebab unsur-unsur ancaman, tekanan atau intimidasi itu berlawanan dengan hak asasi manusia, termasuk juga hak asasi pegawai. Akan tetapi dalam batas-batas tertentu memang motivasi negatif diperlukan agar terdapat kontinuitas pekerjaan, dan membawa orang ke arah takut di hukum karena melanggar aturan. Jadi, motivasi negatif diperlukan dengan tujuan agar orang berbuat atau bekerja dengan baik memenuhi ketentuan organisasi, bukan ditujukan agar orang mau bekerja.

Ditinjau dari segi perwujudannya, motivasi dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu materiel dan non-materiel. Motivasi materiel misalnya : uang, kertas berharga atau barang/benda apa saja yang dapat menjadi daya tarik. Barang-barang yang bersifat fisik material seperti itu dalam bidang pembinaan kepegawaian disebut insentif (perangsang). Sedangkan yang bersifat non-materiel

(non fisik) tidak ada istilah lain, tetapi memakai kata motivasi. Di antara jenis-jenis perangsang tersebut, uang menduduki tempat penting karena ia menjadi insentif yang paling populer dalam bentuk misalnya gaji, upah, premi, bonus, jasa produksi, tunjangan dan sederetan nama lain yang wujudnya adalah uang. Motivasi non-materil seringkali mempunyai daya tarik lebih besar daripada beberapa jenis motivasi materil/fisik, bagi orang-orang tertentu. Motivasi demikian misalnya motivasi atas landasan agama atau keyakinan, sehingga tanpa berpikir keduniaan (pujian, balas jasa, pemberian uang atau barang) orang berbuat sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain dengan ikhlas semata-mata karena dorongan agama atau keyakinan itu. Bentuk perbuatan demikian mempunyai bobot tertinggi dalam kehidupan, sedangkan pelakunya adalah tipe manusia yang juga berkualitas tinggi, yang mampu mengawasi diri sendiri. Hasil akhir yang akan diperoleh pegawai dalam motivasi ialah terpenuhinya kebutuhan baik yang bersifat materiel atau non-materiel.

#### 1.4. Teori – teori Motivasi

Empat teori motivasi yang berkenaan dengan motivasi kerja pegawai Puskesmas yaitu :

##### a. Teori Herzberg (Teori Dua Faktor)

Herzberg meyakini bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor sehingga teori yang dikembangkannya dikenal dengan Model Dua Faktor dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor *hygiene* atau pemeliharaan. Menurut teori ini yang dimaksud faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya

intrinsik, yang berarti bersumber dalam diri seseorang, sedangkan yang dimaksud dengan faktor *hygiene* atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang.

Termasuk dalam faktor motivasional adalah:

- 1). Pencapaian prestasi (*Achievement*)
- 2). Pengakuan (*Recognition*)
- 3). Pekerjaan itu sendiri (*The work it self*)
- 4). Tanggung jawab (*Responsibility*)
- 5). Pengembangan potensial individu (*Advancement*)

Rangkaian ini melukiskan hubungan seseorang dengan apa yang dikerjakannya (*job-content*) yakni kandungan kerja pada tugasnya

Sedangkan faktor-faktor *hygiene* atau pemeliharaan mencakup adalah :

- 1) Gaji atau upah (*Wages or salaries*)
- 2) Kondisi kerja (*Working Condition*)
- 3) Kebijakan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*)
- 4) Hubungan antar pribadi (*interpersonal relation*)
- 5) Kualitas supervisi (*Quality supervisor*)

Salah satu tantangan dalam memahami dan menerapkan teori Herzberg ialah memperhitungkan dengan tepat faktor mana yang lebih berpengaruh kuat dalam kehidupan seseorang, apakah yang bersifat intrinsik ataukah yang bersifat ekstrinsik. Teori ini memandang, bahwa pegawai mau bekerja karena didorong untuk memenuhi kebutuhan biologisnya, untuk mempertahankan hidup saja.

Kebutuhan ini dapat dicukupi melalui upah, gaji berupa uang atau barang sebagai imbalan kerjanya.

b. Teori Victor H. Vroom (Teori Harapan )

Victor H. Vroom, dalam bukunya yang berjudul *Work And Motivation* menengahkan suatu teori yang disebutnya sebagai Teori Harapan. Menurut teori ini, motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Sebaliknya, jika harapan memperoleh hal yang diinginkannya itu tipis, motivasinya untuk berupaya akan menjadi rendah.

Terdapat 3 konsep penting berkaitan dengan teori ini:

- 1) Nilai (*Valence*) : Setiap bentuk insentif punya nilai positif (*favourable*) atau negatif (*unfavourable*) bagi seseorang. Juga apakah nilai itu besar atau kecil bagi seseorang.
- 2) *Instrumentalitas* : adanya hubungan antara pekerjaan yang harus dilakukan dengan harapan yang dimiliki. Jadi jika pekerjaan dilihat bisa merupakan alat untuk mendapatkan apa yang diharapkan timbullah motivasi kerja.
- 3) *Ekspektansi* : persepsi tentang besarnya kemungkinan keberhasilan mencapai tujuan/hasil kerja

### c. Teori Keadilan

Inti teori ini terletak pada pandangan bahwa manusia terdorong untuk menghilangkan kesenjangan antara usaha yang dibuat bagi kepentingan organisasi dengan imbalan yang diterima. Artinya, apabila seorang pegawai mempunyai persepsi bahwa imbalan yang diterimanya tidak memadai, dua kemungkinan dapat terjadi, yaitu:

- 1) Seorang akan berusaha memperoleh imbalan yang lebih besar.
- 2) Mengurangi intensitas usaha yang dibuat dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam menumbuhkan persepsi tertentu, seorang pegawai biasanya menggunakan empat hal sebagai pembanding, yaitu:

- 1) Harapannya tentang jumlah imbalan yang dianggapnya layak diterima berdasarkan kualifikasi pribadi, seperti pendidikan, keterampilan, sifat pekerjaan dan pengalamannya;
- 2) Imbalan yang diterima oleh orang lain dalam organisasi yang kualifikasi dan sifat pekerjaannya relatif sama dengan yang bersangkutan sendiri.
- 3) Imbalan yang diterima oleh pegawai lain di organisasi lain di kawasan yang sama serta melakukan kegiatan sejenis.
- 4) Peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai jumlah dan jenis imbalan yang merupakan hak para pegawai.

Pemeliharaan hubungan dengan pegawai dalam kaitan ini berarti bahwa para pejabat dan petugas di bagian kepegawaian harus selalu waspada jangan sampai persepsi ketidakadilan timbul, apalagi meluas di kalangan para pegawai.

#### d. Teori Penetapan Tujuan (*goal setting theory*)

Edwin Locke mengemukakan bahwa penetapan tujuan merupakan proses kognitif dari beberapa utilitas praktis. Pandangannya adalah bahwa keinginan dan tujuan individu merupakan determinan perilaku yang utama. Selanjutnya diungkapkan semakin kuat suatu tujuan akan menghasilkan tingkat kinerja yang tinggi jika tujuan ini diterima oleh individu. Model penetapan tujuan menekankan bahwa suatu tujuan kerap kali berperan sebagai motivator. Setiap tujuan harus jelas, berarti dan menantang. Dalam penetapan tujuan untuk mencapai kinerja yang diinginkan oleh organisasi, dijumpai oleh sejumlah faktor, termasuk kemampuan, komitmen dan umpan balik. Jika seorang manajer menetapkan suatu tujuan yang sulit dan seseorang kurang memiliki kemampuan untuk mencapainya maka pencapaian tidak akan terjadi. Demikian juga dua faktor lainnya.

#### **1.5. Hubungan Motivasi dengan Kualitas Pelayanan**

Seluruh karyawan di Puskesmas Kijang dalam menjalankan tugas dan fungsinya di bidang kesehatan harus dilandasi oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab, dan timbang rasa yang tinggi agar tugas dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dapat terselenggara dengan baik dan memuaskan. Kebutuhan utama para karyawan harus diperhatikan yang meliputi kebutuhan fisik dan kebutuhan jaminan bekerja. Pemenuhan kebutuhan fisik yang wajar dapat diharapkan karyawan akan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan

baik dan sungguh-sungguh. Jika teori dipahami dan dilaksanakan maka karyawan akan merasa puas sehingga menimbulkan gairah kerja dan semangat kerja yang tinggi dan pada akhirnya akan berpengaruh pula terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Artinya karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi, karena mereka puas akan hasil kerja yang didapat dengan demikian mereka akan dengan senang hati memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## **2. Kemampuan Kerja**

### **2.1. Pengertian Kemampuan Kerja**

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Dengan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak.

Menurut Munir (1987:76) , yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdayaguna dan berhasilguna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Dalam kemampuan terdapat tiga unsur yaitu unsur kecakapan, unsur fisik, unsur mental. Agar unsur ini saling menunjang maka ketiganya dalam gabungan secara serasi menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan persyaratan kerja.

Menurut Robert R. Katz ada tiga jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan tugasnya secara berdayaguna dan

berhasil. Tiga kemampuan dasar tersebut ialah, kemampuan teknik (*technical skill*), kemampuan bersifat manusiawi (*human skill*) dan kemampuan membuat konsepsi (*conceptual skill*). (Moenir, 2008:117)

- 1) *Technical Skill, is the ability to use the tools, procedures or techniques of a specialized field. A surgeon, an engineer, a musician or an accountant all have technical skill in their respective areas.*
- 2) *Human Skill, is the ability to work with, understand and motivate other people, either as individual or as group.*
- 3) *Conceptual Skill, is the mental ability to coordinate and integrate all of the organization's interests and activities.*

Kemampuan tenaga kesehatan sebagai nilai yang dimiliki oleh Puskesmas menjadikan suatu kekuatan dalam menanggapi setiap kejadian – kejadian atau persoalan dilingkungan pekerjaan. Kemampuan tenaga kesehatan yang terbentuk dengan baik akan memberikan pengaruh positif dengan kualitas pelayanan.

Widodo (2004:51) menyatakan bahwa dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, maka memerlukan kemampuan dan kecakapan tinggi (profesionalisme) dengan beberapa persyaratan antara lain adalah diperlukannya orang – orang yang berlatar belakang pendidikan tinggi, dan memiliki pengalaman, kecakapan, ketrampilan dan keahlian yang memadai.

Begitu pula Simanjuntak (1985:43), menyatakan bahwa sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas. Hal ini dikarenakan alat produksi dan teknologi pada hakekatnya merupakan hasil karya manusia.

Kemudian menurut pendapat Robbins (1996:218) tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula. Dengan demikian tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai.

Robbins menyatakan bahwa kemampuan terdiri dari dua faktor, yaitu :

- 1) Kemampuan intelektual (*Intellectual ability*) : merupakan kemampuan melakukan aktivitas secara mental.
- 2) Kemampuan Fisik ( (*Physical ability*) : merupakan kemampuan berdasarkan stamina kekuatan dan karakteristik fisik.

Naryono (1978:23) menyatakan bahwa untuk mengukur kemampuan pegawai dalam penguasaan pengetahuan dapat dilihat dari :

- a) Tingkat pendidikan formal yang pernah ditempuh.
- b) Tingkat pendidikan non formal ( kursus, latihan, penataran dan lain-lain ).
- c) Tingkat perjalanan kerja yang dimiliki.
- d) Tingkat keinginan/kemauan/minat pegawai terhadap ilmu pengetahuan dan perkembangan.

Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

## 2.2. Penilaian Kemampuan Kerja

Penilaian kemampuan kerja amat penting bagi suatu organisasi. Dengan penilaian kemampuan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Penilaian terhadap kemampuan dapat memotivasi karyawan agar terdorong untuk bekerja lebih baik. Oleh karena itu diperlukan penilaian prestasi yang tepat dan konsisten. Penilaian kemampuan merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara periodik. Proses penilaian kemampuan ini ditujukan untuk memahami prestasi kerja seseorang, dimana kegiatan ini terdiri dari identifikasi, observasi, pengukuran dan pengembangan hasil kerja karyawan dalam sebuah organisasi (Panggabean : 2002).

Kemampuan kerja dihasilkan oleh adanya 3 (tiga) hal, yaitu :

- a. Kemampuan (ability) dalam wujudnya sebagai kapasitas untuk berprestasi (capacity to perform).
- b. Kemampuan, semangat, hasrat atau motivasi dalam wujudnya sebagai kesediaan untuk berprestasi (willingness to perform).
- c. Kesempatan untuk berprestasi (opportunity to perform)

### 2.3. Tujuan Penilaian Kemampuan Kerja

Penilaian kemampuan kerja karyawan berguna bagi organisasi dan harus bermanfaat bagi karyawan. Tujuan penilaian kemampuan karyawan sebagai berikut :

- a) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, pemberhentian dan penetapan besarnya balas jasa.
- b) Untuk mengukur sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaannya.
- c) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan didalam organisasi.
- d) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan peralatan kerja.
- e) Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada didalam organisasi.
- f) Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga tercapai tujuan untuk mendapatkan prestasi kerja yang baik.
- g) Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan atasan untuk mengobservasi perilaku bawahan supaya diketahui minat dan kebutuhan-kebutuhan bawahannya.
- h) Sebagai alat untuk bisa melihat kekurangan dimasa lampau dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- i) Sebagai kriteria dalam menentukan seleksi dan penempatan karyawan.
- j) Sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian pekerjaan.

## 2.4. Faktor Penilai Kemampuan Kerja

Menurut Richard William (dalam Wungu, 2003:48) menunjuk adanya sembilan kriteria faktor penilaian kemampuan kerja karyawan, yaitu :

- a) Reliable, harus mengukur prestasi kerja dan hasilnya secara obyektif.
- b) Content valid, secara rasional harus terkait dengan kegiatan kerja.
- c) Defined specific, meliputi segenap perilaku kerja dan hasil kerja yang dapat diidentifikasi.
- d) Independent, perilaku kerja dan hasil kerja yang penting harus tercakup dalam kriteria yang komprehensif.
- e) Non-overlapping, tidak ada tumpang tindih antar kriteria.
- f) Comprehensive, perilaku kerja dan hasil kerja yang tidak penting harus dikeluarkan.
- g) Accessible, kriteria haruslah dijabarkan dan diberi nama secara komprehensif.
- h) Compatible, kriteria harus sesuai dengan tujuan dan budaya organisasi.
- i) Up to date, sewaktu-waktu kriteria perlu ditinjau ulang menilik kemungkinan adanya perubahan organisasi.

Variabel yang mempengaruhi kemampuan kerja seseorang antara lain :

- a) Keorganisasian
- b) Pola pekerjaan
- c) Rentang kendali
- d) Gaya kepemimpinan

- e) Afiliasi kelompok
- f) Teknologi

## **2.5. Hubungan Kemampuan Kerja dengan Kualitas Pelayanan**

Kemampuan individu sebagai nilai yang dimiliki aparatur daerah menjadikan suatu kekuatan dalam menanggapi setiap kejadian – kejadian atau persoalan dilingkungan pekerjaan. Kemampuan individu yang terbentuk dengan baik akan memberikan pengaruh positif dengan kinerja organisasi. Widodo ( 2004 : 51 ) menyatakan bahwa dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, maka memerlukan kemampuan dan kecakapan tinggi profesionalisme ) dengan beberapa persyaratan. Karena itu administrasi negara dapat dikategorikan sebagai profesi, dimana tidak semua orang bisa melaksanakan administrasi negara, kecuali orang – orang yang berlatar belakang pendidikan tinggi, dan memiliki pengalaman, kecakapan, ketrampilan dan keahlian yang memadai. Begitu pula Simanjuntak ( 1985 : 43 ), menyatakan bahwa sumberdaya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas. Hal ini dikarenakan alat produksi dan teknologi pada hakekatnya merupakan hasil karya manusia. Kemudian menurut pendapat Stephen P. Robbins ( 1996 : 218 ) tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula. Dengan demikian tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai. Sehingga pegawai pemerintah dituntut untuk memiliki kualifikasi tertentu, karena tidak semua orang memiliki keahlian yang dipersyaratkan untuk

menyelesaikan pekerjaan. Sehingga rendahnya kinerja pegawai karena rendahnya kemampuan pegawai. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kualitas pelayanan yang diberikan pun akan lebih baik.

### **3. Kompensasi**

#### **3.1. Pengertian Kompensasi**

Salah satu cara untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah melalui pemberian kompensasi. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Maksud dari tujuan pemberian kompensasi ini yaitu untuk membantu pegawai memenuhi kebutuhan diluar kebutuhan rasa adil, serta meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Definisi kompensasi menurut beberapa para ahli antara lain sebagai berikut :

Kompensasi menurut A. Sihotang (2007 :220) adalah pengaturan keseluruhan pemberian balas jasa bagi pegawai dan para manajer baik berupa finansial maupun barang dan jasa pelayanan yang diterima oleh setiap orang karyawan.

Definisi kompensasi menurut Mutiara S. Panggabean (2004:75) adalah sebagai setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Menurut Veithzal

Rivai (2004:357) kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan.

Menurut Andrew E. Sikula (1981:283) yang dikutip oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2007:83) bahwa kompensasi merupakan sesuatu yang dipertimbangkan sebagai sesuatu yang sebanding. Menurut Marihot Tua Efendi Hariandja (2005:244) kompensasi adalah keseluruhan balas jasa yang diterima oleh pegawai sebagai akibat dari pelaksanaan pekerjaan di organisasi dalam bentuk uang atau lainnya, yang dapat berupa gaji upah, bonus, insentif, dan tunjangan hari raya, uang makan, uang cuti, dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kompensasi merupakan bentuk penghargaan atau balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya baik yang berbentuk finansial maupun barang dan jasa pelayanan agar karyawan merasa dihargai dalam bekerja.

### **3.2. Jenis-jenis Kompensasi**

Menurut Veithzal Rivai (2004 : 358) kompensasi terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut :

#### **1. Kompensasi Finansial,**

Kompensasi finansial terdiri atas dua yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan).

- a. Kompensasi finansial langsung terdiri atas Pembayaran pokok ( gaji, upah), pembayaran prestasi, pembayaran insentif, komisi, bonus, bagian

keuntungan, opsi saham, sedangkan pembayaran tertangguh meliputi tabungan hari tua, saham kumulatif.

- b. Kompensasi finansial tidak langsung terdiri atas proteksi yang meliputi asuransi, pesangon, sekolah anak, pensiun. Kompensasi luar jam kerja meliputi lembur, hari besar, cuti sakit, cuti hamil, sedangkan berdasarkan fasilitas meliputi rumah, biaya pindah, dan kendaraan.

## 2. Kompensasi Non Finansial.

Kompensasi non finansial terdiri atas karena karir yang meliputi aman pada jabatan, peluang promosi, pengakuan karya, temuan baru, prestasi istimewa, sedangkan lingkungan kerja meliputi dapat pujian, bersahabat, nyaman bertugas, menyenangkan dan kondusif.

Pada dasarnya kompensasi dikelompokkan kedalam dua kelompok, yaitu kompensasi finansial dan kompensasi nonfinansial. Selanjutnya kompensasi finansial ada yang langsung dan ada yang tidak langsung. Sedangkan kompensasi nonfinansial dapat berupa pekerjaan dan lingkungan pekerjaan. Menurut Mondy dan Noe (1996:374) yang dikutip oleh Mutiara S. Panggabean (2004:76) mengemukakan bahwa:

### 1. Kompensasi finansial langsung terdiri atas:

#### a. Gaji

Gaji adalah imbalan finansial yang dibayarkan kepada karyawan secara teratur, seperti tahunan, caturwulan, bulanan atau mingguan. Harder (1992)

mengemukakan bahwa gaji merupakan jenis penghargaan yang paling penting dalam organisasi.

b. Upah

Upah merupakan imbalan finansial langsung dibayarkan kepada para pekerja berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan. Jadi tidak seperti gaji yang jumlahnya relatif tetap, besarnya upah dapat berubah-ubah. Pada dasarnya, gaji atau upah diberikan untuk menarik calon pegawai agar mau masuk menjadi karyawan.

c. Insentif

Insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Dengan mengasumsikan bahwa uang dapat digunakan untuk mendorong karyawan bekerja lebih giat lagi, maka mereka yang produktif lebih menyukai gajinya dibayarkan berdasarkan hasil kerja. Untuk itu diperlukan kemampuan untuk menentukan standar yang tepat. Tidak terlalu mudah untuk dicapai dan juga tidak terlalu sulit. Standar yang terlalu mudah tentunya tidak menguntungkan bagi perusahaan. Sedangkan yang terlalu sulit menyebabkan karyawan frustrasi.

2. Kompensasi finansial tidak langsung (Fringe benefit)

Fringe benefit merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan terhadap semua karyawan dalam usaha

meningkatkan kesejahteraan karyawan. Contohnya asuransi kesehatan, asuransi jiwa, dan bantuan perumahan.

Edy Sutrisno (2009) berpendapat bahwa kompensasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

#### 1. Kompensasi Langsung

Adalah kompensasi yang langsung dirasakan oleh penerimanya, yaitu berupa gaji, tunjangan, insentif. Merupakan hak karyawan dan kewajiban perusahaan untuk membayarnya.

#### 2. Kompensasi Tidak langsung

Adalah kompensasi yang tidak dapat dirasakan secara langsung oleh karyawan, yakni benefit dan services (tunjangan pelayanan). Benefit dan services adalah kompensasi tambahan (financial atau non financial) yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan terhadap semua karyawan dalam usaha meningkatkan kesejahteraan mereka. Seperti tunjangan hari raya, uang pension, pakaian dinas, olahraga dan darmawisata.

Hasibuan (1995) berpendapat bahwa metode kompensasi dapat dibedakan secara umum dalam bentuk metode tunggal dan metode jamak.

#### 1. Metode Tunggal

Adalah suatu metode dalam penetapan gaji pokok yang hanya didasarkan atas ijazah terakhir dari pendidikan formal yang dimiliki karyawan. Selanjutnya tingkat golongan dan gaji pokok dari seseorang hanya ditetapkan atas ijazah terakhir yang jadi standarnya. Contoh, pada instansi pemerintah

sudah ada ketetapan bahwa seseorang dengan ijazah formal S-1, maka golongannya adalah IIIa, dan hal ini berlaku sama untuk setiap departemen.

## 2. Metode Jamak

Adalah suatu metode dimana dalam gaji pokok penentuannya dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan tidak hanya ijazah, tetapi juga pertimbangan-pertimbangan lainnya, misalnya pertimbangan sikap keluarga, tanggungan dalam keluarga, dan lain sebagainya. Dengan pertimbangan-pertimbangan yang cukup banyak ini, maka standar gaji yang pokok dalam metode jamak ini pasti tidak ada. Metode standar ganda ini dalam kenyataan sehari-hari dapat dijumpai pada perusahaan-perusahaan yang belum benar-benar profesional dan masih ditemukan adanya diskriminasi.

### 3.3. Tujuan Kompensasi

Secara umum tujuan kompensasi adalah untuk membantu perusahaan mencapai tujuan keberhasilan strategi perusahaan dan menjamin terciptanya keadaan keadilan internal dan eksternal.

Menurut Veithzal Rivai (2004:359) tujuan kompensasi yaitu :

#### a. Memperoleh SDM yang berkualitas.

Kompensasi yang cukup tinggi sangat dibutuhkan untuk memberi daya tarik kepada para pelamar. Tingkat pembayaran harus responsive terhadap penawaran dan permintaan pasar kerja karena para pengusaha berkompetisi untuk mendapatkan karyawan yang diharapkan.

b. Mempertahankan karyawan yang ada

Para karyawan dapat keluar jika besaran kompensasi tidak kompetitif dan akibatnya akan menimbulkan perputaran karyawan yang semakin tinggi.

c. Menjamin keadilan

Kompensasi diupayakan agar selalu menuju terwujudnya keadilan internal dan eksternal. Keadilan internal mensyaratkan bahwa pembayaran dikaitkan dengan nilai relatif sebuah pekerjaan sehingga pekerjaan yang sama dibayar dengan besaran yang sama. Keadilan eksternal berarti pembayaran terhadap pekerja merupakan yang dapat dibandingkan dengan perusahaan lain di pasar kerja.

d. Penghargaan terhadap perilaku yang diinginkan

Pembayaran hendaknya memperkuat perilaku yang diinginkan dan bertindak sebagai insentif untuk perbaikan perilaku dimasa depan, rencana kompensasi efektif, menghargai kinerja, ketaatan, pengalaman, tanggung jawab, dan perilaku-perilaku lainnya.

e. Mengendalikan biaya

System kompensasi yang rasional membantu perusahaan memperoleh dan mempertahankan para karyawan dengan biaya yang beralasan. Tanpa manajemen kompensasi efektif, bisa jadi pekerja dibayar dibawah atau diatas standar.

f. Mengikuti aturan hukum

Sistem gaji dan upah yang sehat mempertimbangkan faktor-faktor legal yang dikeluarkan pemerintah dan menjamin pemenuhan kebutuhan karyawan.

g. Memfasilitasi pengertian

System manajemen kompensasi hendaknya dengan mudah dipahami oleh spesialis SDM, manajer operasi, dan para karyawan.

h. Meningkatkan efisiensi administrasi

Program pengupahan dan penggajian hendaknya dirancang untuk dapat dikelola dengan efisien, membuat system informasi SDM optimal, meskipun tujuan ini hendaknya sebagai pertimbangan sekunder dibandingkan dengan tujuan-tujuan lain.

Menurut Hill, Bergma, dan Scarpello (1994) yang dikutip oleh Mutiara S. Panggabean (2004:77) menemukan bahwa kompensasi diberikan untuk :

- a. Menarik karyawan dalam jumlah dan kualitas yang diinginkan
- b. Mendorong agar lebih berprestasi
- c. Agar dapat mempertahankan mereka

### 3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2007:84) ada enam faktor yang mempengaruhi kebijakan kompensasi yaitu :

#### 1. Faktor Pemerintah

Peraturan pemerintah yang berhubungan dengan penentu standar gaji minimal, pajak penghasilan, penetapan harga bahan baku, biaya transportasi/angkutan, inflasi maupun devaluasi sangat mempengaruhi perusahaan dalam menentukan kebijakan kompensasi pegawai.

## 2. Penawaran Bersama antara Perusahaan dan Pegawai

Kebijakan dalam menentukan kompensasi dapat dipengaruhi pula pada saat terjadinya tawar menawar mengenai besarnya upah yang harus diberikan oleh perusahaan kepada pegawainya. Hal ini terutama dilakukan oleh perusahaan dalam merekrut pegawai yang mempunyai keahlian dalam bidang tertentu yang sangat dibutuhkan diperusahaan.

## 3. Standard Biaya Hidup Pegawai

Kebijakan kompensasi perlu dipertimbangkan standard biaya hidup minimal pegawai. Hal ini karena kebutuhan dasar pegawai harus terpenuhi. Dengan terpanuhinya kebutuhan dasar pegawai dan keluarganya, maka pegawai akan merasa aman. Terpenuhinya kebutuhan dasar dan rasa aman pegawai akan memungkinkan pegawai dapat bekerja dengan penuh motivasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Banyak penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi tinggi antara motivasi kerja pegawai dan prestasi kerjanya, ada korelasi positif antara motivasi kerja dan pencapaian tujuan perusahaan.

## 4. Ukuran Perbandingan Upah

Kebijakan dalam menentukan kompensasi dipengaruhi pula oleh ukuran besar kecilnya perusahaan, tingkat pendidikan pegawai, masa kerja pegawai. Artinya, perbandingan tingkat upah pegawai perlu memperhatikan tingkat pendidikan, masa kerja, dan ukuran perusahaan.

## 5. Permintaan dan Persediaan

Dalam menentukan kebijakan kompensasi pegawai perlu mempertimbangkan tingkat persediaan dan permintaan pasar. Artinya, kondisi

pasar pada saat ini perlu dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat upah pegawai.

## 6. Kemampuan Membayar

Dalam menentukan kebijakan kompensasi pegawai perlu didasarkan pada kemampuan perusahaan dalam membayar upah pegawai. Artinya, jangan sampai menentukan kebijakan kompensasi diluar batas kemampuan yang ada pada perusahaan.

Menurut Veithzal Rivai (2004:363) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi terbagi menjadi dua yaitu :

### 1. Pengaruh Lingkungan Eksternal pada Kompensasi

Diantara faktor-faktor yang mempengaruhi upah dan kebijakan kompensasi adalah sesuatu yang berada diluar perusahaan, seperti: pasar tenaga kerja, kondisi ekonomi, peraturan pemerintah, dan serikat pekerja.

#### a. Pasar Tenaga Kerja

Pasar tenaga kerja mempengaruhi desain kompensasi dalam dua cara. Pertama, tingkat persaingan tenaga kerja sebagian menentukan batas rendah atau *floor* tingkat pembayaran. Jika tingkat pembayaran suatu perusahaan terlalu rendah, tenaga kerja yang memenuhi syarat tidak akan bersedia bekerja diperusahaan itu. Kedua, pada saat yang sama, mereka menekan pengusaha untuk mencari alternatif, seperti penyediaan tenaga kerja asing, yang harganya mungkin lebih rendah, atau teknologi yang mengurangi kebutuhan tenaga kerja.

#### b. Kondisi Ekonomi

Salah satu aspek yang juga mempengaruhi kompensasi sebagai salah satu faktor eksternal adalah kondisi-kondisi ekonomi industri, terutama derajat tingkat persaingan, yang mempengaruhi kesanggupan untuk membayar perusahaan itu dengan gaji tinggi.

#### c. Peraturan Pemerintah

Pemerintah secara langsung mempengaruhi tingkat kompensasi melalui pengendalian upah dan petunjuk yang melarang peningkatan dalam kompensasi untuk para pekerja tertentu pada waktu tertentu, dan hukum yang menetapkan tingkat tarif upah minimum, gaji, pengaturan jam kerja, dan mencegah diskriminasi. Pemerintah juga melarang perusahaan mempekerjakan pekerja anak-anak dibawah umur (yang telah ditetapkan).

#### d. Serikat Pekerja

Pengaruh eksternal penting lain pada suatu program kompensasi kerja adalah serikat kerja. Kehadiran serikat pekerja diperusahaan sektor swasta diperkirakan meningkat upah 10 sampai 15 persen dan menaikkan tunjangan sekitar 20 sampai 30 persen. Juga, perbedaan upah antara perusahaan yang mempunyai serikat pekerja dengan yang tidak mempunyai serikat pekerja tampak paling besar selama periode resesi dan paling kecil selama periode inflasi.

## 2. Pengaruh Lingkungan Internal pada Kompensasi

Ada beberapa faktor internal yang mempengaruhi upah: ukuran, umur, anggaran tenaga kerja perusahaan dan siapa yang dilibatkan untuk membuat keputusan upah untuk organisasi.

Menurut Mutiara S. Panggabean (2004:81) mengemukakan bahwa tinggi rendahnya kompensasi dipengaruhi oleh faktor :

- a. Penawaran dan permintaan
- b. Serikat pekerja
- c. Kemampuan untuk membayar
- d. Produktivitas
- e. Biaya hidup
- f. Pemerintah

Perlu dicatat bahwa tidak setiap perusahaan memberikan bentuk kompensasi seperti yang telah disebutkan diatas kepada karyawannya. Hal ini tergantung pada kondisi dari perusahaan tersebut. Di satu pihak perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan karyawannya, tetapi dilain pihak perusahaan juga harus memperhitungkan kemampuan perusahaan dalam membiayai karyawan tersebut. Kompensasi ini memerlukan biaya yang tidak sedikit oleh karena itu perlu diperhatikan apakah pemberian kompensasi yang dilakukan dapat memberi manfaat bagi karyawan maupun bagi perusahaan.

### **3.5. Hubungan Kompensasi dengan Kualitas Pelayanan**

Kompensasi adalah balas jasa yang diberikan kepada pegawai atas pekerjaan yang telah dilakukan. Kompensasi yang dipersepsi positif dan dirasakan memadai oleh pegawai khususnya pegawai di Puskesmas Kijang dapat menstimulasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, sebaliknya kompensasi yang dipersepsi negatif dan dirasakan kurang memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari akan mendorong pegawai enggan menunjukkan kinerja terbaiknya dalam memberikan pelayanan. Dengan kinerja yang baik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka hal itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

### **4. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kasmir (2005) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sementara itu Pelayanan Umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M/PAN/7/2003 diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundangundangan.

Kata kualitas mengandung banyak defenisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Beberapa defenisi yang kerap kali dijumpai, antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau ketentuan , kecocokan untuk pemakaian, perbaikan penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Adapun kata kualitas menurut Barabba (2003:189) memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional kualitas menggambarkan karakteristik suatu produk seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis lebih menekankan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut *American Society for quality control* yang dikutip oleh Lupiyoadi (2002) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan/bersifat laten. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dari kualitas produk adalah kemampuan organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan organisasi atau perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan berdampak pada pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sesuai dengan pendekatan yang digunakannya. Konsekuensi atas pendekatan kualitas pelayanan suatu produk

akan memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Berdasarkan pengertian kualitas tersebut, Gaspersz (1997) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pada bagian lain Gaspersz (1997) mengutip Juran tentang definisi manajemen kualitas yaitu sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkualitas dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen
2. Sasaran kualitas dimasukkan ke dalam rencana bisnis
3. Jangkauan sasaran diturunkan dari *benchmarking*: fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi.
4. Sasaran disebarkan ke tingkat mengambil tindakan
5. Pelatihan ditetapkan pada setiap tingkat
6. Pengukuran ditetapkan seluruhnya
7. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran
8. Penghargaan diberikan untuk kinerja terbaik
9. Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki

Kualitas pelayanan yang baik adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang. Selanjutnya Parasuraman and Berry (1985) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, untuk itu Zeithaml and Bitner (1996) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan harapan pelanggan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam pengukuran kualitas adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman and Berry (1985). *SERVQUAL* dibangun berdasarkan perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman, *et.al* yang diutip oleh Lupiyoadi (2001:148) menjelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Tjiptono (2002) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Hal ini dikarenakan pelangganlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh pelanggan lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, maka cenderung ia akan mencobanya kembali. Tetapi apabila *perceived service* yang diberikan lebih rendah dari

*expected service*, maka pelanggan akan kecewa dan menghentikan hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan. Tjiptono (2002:61) kemudian merumuskan bahwa bagi pelanggan kualitas pelayanan terkait dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan:

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji
2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan.

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting sekali dalam rangka untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Gaspersz (1997) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Barabba (2003:189) kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan dan kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat. Untuk itu Barata (2004:80) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Adapun untuk sektor publik sendiri kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah atau swasta (sosial, politik, LSM, dan lain-lain) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik atau pelanggan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Parasuraman dalam Tjiptono (2002:69) telah berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan dalam sektor jasa. Kesepuluh dimensi utama kualitas pelayanan tersebut di antaranya:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dalam hal ini perusahaan pemberi jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) dalam memenuhi janjinya. Misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakatinya.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.
4. *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi.

5. *Courtesy*, yaitu meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial serta kerahasiaan.
9. *Understanding knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi fisik dari jasa.

Beberapa produk hukum di atas memberi dasar hukum legal formal guna memperbaiki kinerja organisasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Tuntutan dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan. Era ini ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun bermasyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi.

Khusus di instansi pemerintah sendiri, selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang memuaskan dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada aparatur pemerintah akibat adanya oknum yang memberikan layanan buruk kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah selain pelayanan berbelit-belit, diakibatkan pula pada perilaku birokrasi yang kaku dan perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Realita ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Kepriimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat (pelanggan). Layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah laksanakan;

2. Kejelasan;

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu;

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi ;

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan;

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan;

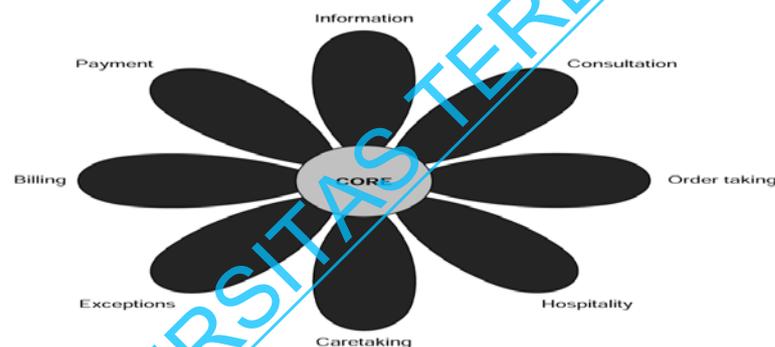
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Kualitas di defenisikan beberapa pakar sebagai berikut, Joseph M.Juran mendefenisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), defenisi ini menekankan orientasi pemenuhan harapan pelanggan. Philip B.Crosby lebih memperhatikan pada transformasi budaya kualitas dimana ia mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan (*top down*). Lovelock (1994 : 179) dalam bukunya "Product Plus" mengemukakan tentang kualitas pelayanan. Apa yang dikemukakan merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan

menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih profit bahkan untuk menghadapi persaingan. Pada diagram bunga Lovelock, digambarkan titik-titik rawan yang ada di sekitar inti (*core*) suatu produk yang menjadi penilaian pelanggan.. Walaupun antara organisasi yang satu dengan yang lain memiliki jenis produk yang berbeda-beda, akan tetapi pada dasarnya suplemen pelayanan mereka memiliki kesamaan. Suplemen pelayanan oleh Lovelock digambarkan layaknya sebagai kelopak-kelopak sebuah bunga tersebut terdiri dari *information, consultation, order taking, hospitality, caretaking, exceptions, billing and payment*.



Gambar 2.2

#### Delapan Suplemen Pelayanan

Sumber : *The Flower of Service* (Lovelock. 1994,179)

Pada diagram bunga tersebut, terdapat delapan suplemen pelayanan (*the eight petals on the flower of service*) yang artinya sebagai berikut :

##### 1. *Information* :

Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh customer. Seorang customer akan menanyakan pada penjual tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh dan berapa lama memperoleh barang dan jasa

yang diinginkannya. Penyediaan saluran informasi memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keingintahuan customer merupakan hal yang penting. Absennya saluran informasi pada peta yang pertama ini akan membuat minat para pembeli menjadi surut.

2. *Consultation* :

Setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya customer akan membuat suatu keputusan, yaitu membeli. Di dalam proses memutuskan ini seringkali diperlukan pihak-pihak yang dapat diajak untuk berkonsultasi baik yang menyangkut masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya. Untuk mengantisipasi titik kritis yang kedua ini, para penjual harus mempersiapkan sarannya, menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, personil konsultasi dan waktu untuk konsultasi secara cuma-cuma .

3. *Ordertaking* :

Keyakinan yang diperoleh customer melalui komunikasi akan menggiring pada tindakan untuk memesan produk yang diinginkan. Penilaian pembeli pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi pemesanan barang yang berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, syarat-syarat ringan dan kemudahan memesan melalui saluran telepon/fax, dan sebagainya.

4. *Hospitality* :

Customer yang berurusan secara langsung ke tempat-tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dari para karyawan, ruangan

tunggu yang nyaman, kafe untuk makan dan minum, hingga tersedianya wc/toilet yang bersih.

5. *Caretaking* :

Variasi background customer yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. Misalnya yang bermobil menginginkan tempat parkir mobil yang luas, yang tidak mau keluar rumah menginginkan fasilitas delivery. Kesemuanya harus diperhatikan oleh penjual.

6. *Exception*

Beberapa customer kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan, misalnya saja bagaimana dan dengan cara apa perusahaan melayani klaim-klaim pelanggan yang datang secara tiba-tiba, garansi terhadap tidak berfungsinya produk, restitusi akibat produk tidak bisa pakai, pelayanan untuk orang diet, anak-anak, kecelakaan dan sebagainya.

7. *Billing*

Titik rawan ketujuh berada pada administrasi pembayaran. Niat baik pembeli untuk menuntaskan transaksi sering digagalkan pada titik ini. Artinya penjual harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, apakah itu menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan penghitungan rekening tagihan.

8. *Payment*.

Pada ujung pelayanan, harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan. Dapat saja berupa self service payment, seperti

penggunaan koin atau uang receh pada telepon umum, kemudian melalui transfer bank, melalui credit card atau debet langsung pada rekening pelanggan di bank.

## 6. Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai hubungan motivasi, kemampuan kerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan, khususnya belum pernah dilakukan oleh peneliti lain. Beberapa Peneliti pernah melakukan penelitian yang berkaitan dengan motivasi, kemampuan kerja dan kompensasi dan hampir mirip dengan penelitian ini antara lain :

1. Susilaningtyas (2011), dengan judul : Pengaruh Motivasi, Kemampuan dan Kompensasi Terhadap Kinerja pegawai di Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur.

Penelitian ini berbeda dalam hal :

- a. Lokasi penelitian di Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur.
- b. Penelitian dilakukan terhadap pegawai pada lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur, analisis yang digunakan adalah Analisis Structural Equation Modelling.

2. Pakpahan (2010), dengan judul : Pengaruh Faktor-faktor Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Perusahaan PT.Indotirta Suaka di Pulau Bulan.

Penelitian ini berbeda dalam hal :

- a. Lokasi penelitian di Pulau Bulan – Batam.
  - b. Penelitian dilakukan terhadap karyawan PT.Indotirta Suaka, menggunakan pendekatan survey, jenis penelitian adalah deskriptif analisis.
3. Indrayani (2010), dengan judul : Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Heng Guan Batam
- a. Lokasi Penelitian di PT. Heng Guan Batam
  - b. Penelitian dilakukan terhadap karyawan PT. Heng Guan Batam, menggunakan data primer yaitu kuesioner, menggunakan metode survey, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana dan regresi linier berganda ( uji t ).

4. Hayati (2011), dengan judul : Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kesetiaan pasien di Puskesmas Sei Panas Kota Batam.

Penelitian ini berbeda dalam hal :

- a. Lokasi penelitian di Puskesmas Sei Panas (Kota Batam)
- b. Variabel terpengaruh yaitu pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sei Panas, rancangan penelitian adalah cross sectional, penjelasan karakteristik responden dan data penelitian menggunakan analisis deskriptif, untuk analisis statistik dan menguji hipotesis menggunakan SPSS versi 17.

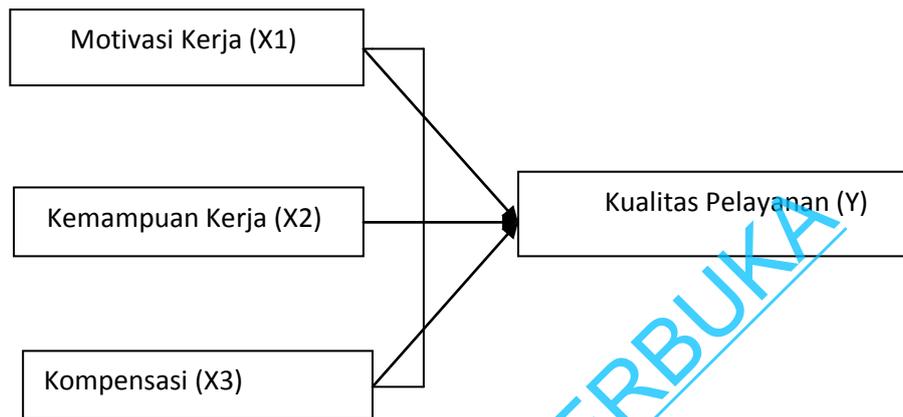
## **B. Kerangka Konseptual dan Hipotesis**

Pelayanan publik khususnya kesehatan merupakan suatu keharusan bagi suatu negara/pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan kesehatan tidaklah mudah dilakukan. Banyak negara yang gagal memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi warga negaranya. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan tersebut.

Kenyataan di lapangan mempermasalahkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan masih kurang baik. Motivasi, kemampuan kerja dan kompensasi yang diterima tenaga kesehatan masih belum optimal sehingga dalam memberikan pelayanan mereka tidak didorong oleh kewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga juga mempengaruhi kepada kualitas pelayanan.

## 1. Kerangka Konseptual

Sebagaimana telah dipaparkan diatas, maka secara ringkas dalam penelitian ini dapat digambarkan sebuah bagan kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar. 2.3 .Kerangka Konseptual

## 2. Hipotesis

Beberapa hipotesis yang dirumuskan dan yang akan diuji pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara motivasi dengan kualitas pelayanan.
2. Terdapat hubungan antara kemampuan dengan kualitas pelayanan.
3. Terdapat hubungan antara kompensasi dengan kualitas pelayanan.
4. Terdapat hubungan signifikan antara motivasi , kemampuan dan kompensasi secara simultan dengan kualitas pelayanan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### **1. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan *cross sectional*, dimana data yang menyangkut variabel bebas dan variabel terikat akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan.

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tipe eksplanatori. Dengan kata lain penelitian ini berusaha menjelaskan hubungan kausal antara variabel- variabel melalui pengujian hipotesis.

##### **3. Lokasi Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk lebih mempersempit ruang lingkup dalam pembahasan dan sekaligus untuk mempertajam fenomena sosial yang ingin dikaji . Disamping itu lokasi penelitian memperhatikan berbagai keterbatasan daya jangkau peneliti yang meliputi waktu, biaya, dan daya yang dimiliki peneliti. Dengan berbagai pertimbangan tersebut, maka peneliti mengambil lokasi penelitian di Puskesmas Kijang, Kecamatan Bintan Timur, Kabupaten Bintan.

#### 4. Variabel Penelitian.

Variabel penelitian digunakan dalam penelitian sebagai petunjuk untuk mencari data maupun segala informasi di lapangan. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel penelitiannya adalah :

a. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel yang nilainya tidak tergantung oleh variabel lain, dalam hal ini adalah variabel motivasi kerja, kemampuan kerja dan kompensasi.

b. Variabel tergantung (*dependent variable*)

Variabel yang besar kecilnya tergantung pada nilai variabel bebas, dalam hal ini adalah variabel kualitas pelayanan.

#### B. Populasi dan Sampel Penelitian

##### 1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan objek yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto,cs, 1988:95). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Puskesmas Kijang yang berjumlah 93 orang.

##### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya) (Djarwanto, cs,1988:95).

Adapun besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Marzuki (Sunyoto,2011:140), yaitu :

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

Dimana :     N       : Jumlah populasi  
               n       : Jumlah sampel yang digunakan  
               d       : ( 1 – tingkat ketepatan)

sehingga, sampel pada penelitian ini berjumlah :

$$n = \frac{93}{93(0,05^2) + 1} = \frac{93}{0,2325 + 1} = 75,74$$

N = 75

### C. Instrumen Penelitian

#### 1. Kuesioner

Instrumen penelitian merupakan alat bantu peneliti dalam pengumpulan data. Mutu instrument akan menentukan juga mutu daripada data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas dasar pertanyaan tersebut (Umar, 2008:49).

Kuesioner yang dibuat berisi butir-butir pernyataan yang mengungkap gambaran motivasi, kemampuan kerja dan kompensasi kerja pegawai di Puskesmas Kijang serta mengungkap gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas Kijang. Perumusan pernyataan dalam kuesioner didasarkan pada indikator-indikator dari variabel penelitian, baik variabel bebas maupun variabel terikat.

Kuesioner untuk variabel bebas (X) ditujukan kepada pegawai yang bekerja di Puskesmas Kijang. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan Skala Likert, yang di ranking menjadi skala ordinal. Hasil atau jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat dijabarkan dengan kata-kata antara lain :

Selalu atau Sangat Tinggi	= di beri skor 5
Sering atau Tinggi	= di beri skor 4
Kadang-kadang atau Cukup Tinggi	= di beri skor 3
Jarang atau Rendah	= di beri skor 2
Tidak Pernah atau Rendah Sekali	= di beri skor 1

Kuesioner untuk variabel terikat ( Y ) juga ditujukan kepada pegawai yang bekerja di Puskesmas Kijang. Pengukuran terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan ) dilakukan dengan menggunakan Skala Likert, yang di ranking menjadi skala ordinal.

Hasil atau jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat dijabarkan dengan kata-kata antara lain :

Sangat Sesuai (SS)	= di beri skor 5
Sesuai (S)	= di beri skor 4
Cukup Sesuai (CS)	= di beri skor 3
Kurang Sesuai (S)	= di beri skor 2
Tidak Sesuai (TS)	= di beri skor 1

Berikut ini adalah kisi-kisi penyusunan instrumen setelah seluruh rincian dari setiap variabel diteruskan menjadi butir-butir instrument.

Tabel 3.1  
Kisi-kisi penyusunan Instrumen

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	DESKRIPTOR	NOMOR ITEM
1	2	3	4	5
<b>MOTIVASI (X1)</b>	A. Motif	1) Gaji Cukup	a) Upah yang adil dan layak	1
		2) Nyaman bekerja	b) Kesempatan untuk maju atau promosi.	2
		3) Hormati pegawai	c) Pengakuan sebagai individu.	3
		4) Rasa takut dan cemas	d) Keamanan bekerja	4
		5) Fasilitas memadai	e) Tempat kerja yang baik	5
		6) Setia kawan	f) Penerimaan oleh kelompok	6
		7) Pemberlakuan kerja sesuai peraturan	g) Perlakuan yang wajar	7
		8) Perlakukan pekerjaan	h) Pengakuan atas prestasi	8
	B. Harapan	1) Kerja yang Menyenangkan	a) Kondisi kerja yang baik	9
		2) Rasa ikut memiliki	b) Perasaan ikut terlibat	10
		3) Disiplin waktu kerja	c) Pendisiplinan yang bijaksana	11
		4) Pemberian Penghargaan	d) Penghargaan penuh atas penyelesaian pekerjaan	12
		5) Sifat kepemimpinan	e) Loyalitas pimpinan terhadap pegawai	13
			f) Pemahaman yang simpatik atas persoalan-persoalan pribadi	14
		6) Menurut persyaratan kerja	g) Jaminan pekerjaan	15

<b>KEMAMPUAN KERJA ( X2 )</b>	A. Pengetahuan	1) Ciri-ciri pegawai yang Memungkinkan	a) Kelincahan mental berpikir dari segala arah	16	
			b) Kelincahan mental berpikir ke segala arah	17	
			c) Fleksibel konsep	18	
			d) Orisinalitas	19	
			e) Menyukai kompleksitas	20	
			f) Latar belakang yang merangsang	21,22	
			g) Kecakapan	23	
			2) Gagasan-gagasan kreatif yang sudah dihasilkan	a) Bekerja keras	24
				b) Berpikir mandiri	25
				c) Pantang menyerah	26
	d) Mampu berkomunikasi	27			
	e) Tertarik hal-hal yang kompleks	28			
	f) Rasa ingin tahu tentang pengetahuan	29			
	g) Senang humor	30			
	h) Terbuka dan menerima informasi atau gagasan baru	31, 32			
	i) Arah hidupnya mantap dan mandiri.	33			
	B. Keterampilan	1) Menjalankan tugas		a) Bekal pengetahuan	34
			b) Memberikan pekerjaan lebih	35	
			c) Membangkitkan minat pegawai.	36	
			d) Mengembangkan pemikiran kerja	37	
e) Memberikan pengarahan berpikir			38		
f) Memberikan petunjuk teknis			39		

		2) Memberikan Penguatan	a) Meningkatkan perhatian pegawai	40
			b) Memberikan motivasi kerja	41
		3) Mengadakan variasi	a) Meningkatkan gairah untuk bekerja	42
			b) Memberikan prinsip kerja	43
			c) Memberikan kesempatan mencari ilmu	44
			d) Memberikan pemahaman moral kerja	45
			e) Pengarahan Tugas Pokok dan Fungsi dari pimpinan	46
			f) Perencanaan kerja	47
<b>KOMPENSASI ( X3 )</b>	Insentif	1) Intrinsik	a) Penyelesaian	48
			b) Pencapaian prestasi	49
		2) Ektrinsik	a) Gaji dan upah	50
			b) Tunjangan	51
			c) Antar pribadi	52
			d) Promosi	53
<b>KUALITAS PELAYANAN ( Y )</b>	1. <i>Tangibles</i> (berwujud)	1) Peralatan	Menurut persyaratan kelengkapan peralatan	1
		2) Ruangan	Menurut persyaratan tata ruangan	2
		3) Personil	Menurut persyaratan personil	3
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	1) Pekerjaan cepat	Kecepatan proses pelayanan	4
		2) Pelayanan tidak pilih kasih	Adil dalam pelayanan	5
	3. <i>Responsiveness</i> (keresponsipan)	1) Pelayanan yang menyenangkan	Kesadaran memberikan pelayanan	6
		2) Ketangkasan dalam bekerja	Menguasai tugas	7

4. <i>Competence</i> (pengetahuan dan keterampilan)	1) Pegawai mampu Bekerja	Mampu menjalankan tugas	8
	2) Pegawai mampu melaksanakan tugas	Terampil terhadap pekerjaan	9
5. <i>Courtesy</i> (Perilaku)	1) Sopan kepada konsumen	Ramah dan bersahabat	10
	2) Melayani dengan baik	Tanggap keinginan konsumen	11
	3) Pelayanan pribadi pada Konsumen	Memberikan pelayanan pribadi	12
6. <i>Credibiliti</i> (Kejujuran)	1) Kejujuran dalam bekerja	Jujur dalam setiap tindakan	13
	2) Mempercayai pegawai	Dapat dipercaya dalam menjalankan tugas	14
7. <i>Security</i> (Keamanan)	1) Jaminan pelayanan	Jaminan pegawai kepada masyarakat	15
	2) Memberikan jaminan hukum	Kepastian hukum yang jelas kepada masyarakat	16
8. <i>Access</i> (Kemudahan Hubungan)	1) Memberikan pelayanan pengaduan	Mudah untuk mengadakan kontak	17
	2) Pendekatan menyeluruh	Pendekatan kepada masyarakat	18
9. <i>Communi-cations</i> (komunikasi)	1) Pandai memikat Konsumen	Mampu berkomunikasi	19
	2) Pandai berpikir	Mampu memberikan aspirasi dan keinginan masyarakat	20
	3) Rajin memberikan berita yang aktual	Memberikan informasi baru	21
10. <i>Under-standing the Customer</i> (mengerti kebutuhan masyarakat)	1) Memenuhi kebutuhan Konsumen	Memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat	22
	2) Memberikan layanan yang memuaskan	Memberikan pelayanan yang menjadi keinginan masyarakat.	23

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui kelayakan instrument ini, maka sebelum instrument digunakan maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut sudah valid dan reliabel. Suatu kuesioner dikatakan valid (sah atau kurasi) jika butir pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan suatu butir pertanyaan dikatakan reliabel (andal atau konsisten) jika jawaban seseorang terhadap butir pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Sunyoto, 2011:68). Jika butir-butir pertanyaan sudah valid dan reliabel berarti butir-butir tersebut sudah dapat untuk mengukur faktornya, yang kemudian menguji apakah faktor-faktor sudah valid untuk mengukur konstruk yang ada. Dalam pengujian butir, dapat saja ada butir-butir pertanyaan yang tidak valid dan tidak reliabel, sehingga harus dibuang atau diganti kalimatnya. Analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu dan diikuti uji reliabilitas. Jika sebuah butir tidak valid, maka otomatis butir tersebut dibuang dan butir-butir pertanyaan yang valid kemudian baru secara bersama diukur reliabilitasnya.

### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud (Suharsimi 2006 :168). Instrumen yang dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain yang mengenai variabel penelitian yang dimaksud.

Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

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

Pengujian instrument dengan sampel uji dilakukan terhadap seluruh responden yaitu 75 responden, yang kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi program computer SPSS 15. Untuk menentukan valid tidaknya kuesioner dalam penelitian menggunakan perbandingan antara r hitung (*corrected item-total correlation*) dengan r tabel yang ditentukan. Butir kuesioner dikatakan valid jika r hitung (*corrected item-total correlation*) lebih besar dari r tabel. Dan sebaliknya dinyatakan tidak valid jika r hitung (*corrected item-total correlation*) lebih kecil dari r tabel. Adapun hasil uji validitas butir-butir pertanyaan dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

### 1) Uji Validitas Butir Variabel Motivasi .

Dari perhitungan dengan menggunakan program SPSS, uji validitas butir variabel motivasi kerja diketahui sebagai berikut :

Item-Total Statistics1

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	49,72	73,475	,308	,862
2	49,87	70,306	,555	,848
3	49,56	74,412	,317	,860
4	49,21	70,765	,528	,849
5	49,83	66,280	,639	,842
6	48,56	75,439	,414	,855
7	49,05	70,754	,690	,843
8	49,35	71,257	,577	,847
9	48,97	69,972	,658	,843
10	48,72	76,934	,238	,862
11	48,61	75,403	,377	,856
12	49,95	69,457	,636	,844
13	49,64	66,315	,728	,837
14	50,28	68,475	,522	,850
15	49,56	70,412	,392	,859

Untuk menentukan valid atau tidak valid butir kuesioner dilakukan perbandingan antara r hitung (*corrected item total correlation*) dengan r tabel dimana r tabel = 0,227. Pada tabel menunjukkan bahwa r hitung butir-butir pertanyaan variabel motivasi kerja yang disajikan dari no 1 s/d 15 lebih besar dari r tabel (0,227) , sehingga dapat dikatakan semua butir kuesioner variabel motivasi kerja dikatakan valid karena r hitung (*corrected item total correlation*) lebih besar dari 0,227.

## 2) Uji Validitas Butir Variabel Kemampuan

Dari perhitungan dengan menggunakan program SPSS, uji validitas butir variabel kemampuan kerja diketahui sebagai berikut :

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	113,68	278,332	,583	,933
2	113,62	279,417	,586	,933
3	113,68	274,962	,613	,932
4	113,68	274,688	,793	,931
5	114,03	285,862	,431	,934
6	113,99	274,041	,628	,932
7	113,47	278,855	,612	,932
8	113,47	280,636	,600	,933
9	113,39	280,433	,559	,933
10	113,82	280,065	,532	,933
11	113,16	285,617	,388	,935
12	113,31	280,080	,587	,933
13	113,38	282,348	,564	,933
14	113,46	280,087	,600	,933
15	113,42	282,576	,486	,934
16	113,41	279,148	,600	,933
17	113,43	278,386	,587	,933
18	113,61	277,228	,568	,933
19	113,49	278,801	,472	,934
20	114,19	281,443	,383	,935
21	114,49	274,609	,599	,932
22	114,36	272,180	,617	,932
23	114,32	276,962	,531	,933
24	114,49	274,719	,623	,932
25	114,34	275,597	,575	,933
26	114,46	275,594	,570	,933
27	114,07	276,447	,589	,933
28	113,62	286,321	,307	,935
29	114,36	275,139	,486	,934
30	114,47	277,349	,485	,934
31	114,45	270,004	,591	,933
32	114,23	280,947	,369	,935

Untuk menentukan valid atau tidak valid butir kuesioner dilakukan perbandingan antara  $r$  hitung (*corrected item total correlation*) dengan  $r$  tabel dimana  $r$  tabel = 0,227. Pada tabel menunjukkan bahwa  $r$  hitung butir-butir pertanyaan variabel kemampuan kerja yang disajikan dari no 1 s/d 32 lebih besar dari  $r$  tabel (0,227) , sehingga dapat dikatakan

semua butir kuesioner variabel kemampuan kerja dikatakan valid karena  $r$  hitung (*corrected item total correlation*) lebih besar dari 0,227.

### 3) Uji Validitas Butir Variabel Kompensasi

Dari perhitungan dengan menggunakan program SPSS, uji validitas butir variabel kompensasi diketahui sebagai berikut :

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	16,09	13,951	,457	,730
2	15,69	15,405	,433	,736
3	16,51	13,253	,612	,688
4	16,56	12,088	,708	,656
5	17,40	14,811	,322	,767
6	17,61	13,538	,475	,726

Untuk menentukan valid atau tidak valid butir kuesioner dilakukan perbandingan antara  $r$  hitung (*corrected item total correlation*) dengan  $r$  tabel dimana  $r$  tabel = 0,227. Pada tabel menunjukkan bahwa  $r$  hitung butir-butir pertanyaan variabel kompensasi yang disajikan dari no 1 s/d 6 lebih besar dari  $r$  tabel (0,227) , sehingga dapat dikatakan semua butir kuesioner variabel kompensasi dikatakan valid karena  $r$  hitung (*corrected item total correlation*) lebih besar dari 0,227.

#### 4) Uji Validitas Butir Variabel Kualitas Pelayanan

Dari perhitungan dengan menggunakan program SPSS, uji validitas butir variabel kompensasi diketahui sebagai berikut :

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	75,92	243,667	,454	,960
2	75,84	241,076	,587	,958
3	76,04	238,366	,640	,958
4	76,14	238,776	,549	,959
5	75,92	235,136	,694	,957
6	75,92	237,463	,715	,957
7	76,06	233,731	,708	,957
8	76,16	237,076	,735	,957
9	76,08	236,361	,715	,957
10	76,18	238,600	,570	,959
11	76,14	235,919	,700	,957
12	76,16	234,994	,702	,957
13	75,90	235,276	,723	,957
14	76,00	230,776	,838	,956
15	76,04	235,304	,752	,957
16	76,00	233,714	,831	,956
17	76,00	233,714	,831	,956
18	76,26	236,686	,659	,958
19	75,94	235,731	,827	,956
20	76,22	236,951	,674	,957
21	76,16	231,362	,792	,956
22	76,06	237,690	,619	,958
23	76,30	233,439	,731	,957

Untuk menentukan valid atau tidak valid butir kuesioner dilakukan perbandingan antara r hitung (*corrected item total correlation*) dengan r tabel dimana r tabel = 0,227. Pada tabel menunjukkan bahwa r hitung butir-butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan yang disajikan dari no 1 s/d 23 lebih besar dari r tabel (0,227) , sehingga dapat dikatakan

semua butir kuesioner variabel kualitas pelayanan dikatakan valid karena  $r$  hitung (*corrected item total correlation*) lebih besar dari 0,227.

## b. Reliabilitas

Istilah reliabilitas merupakan terjemahan dari kata *reliability* yang berasal dari kata *rely* dan *ability*. Reliabilitas bisa diartikan sebagai keterpercayaan atau konsistensi. Suatu alat ukur yang *reliable* adalah alat ukur yang mempunyai tingkat reliabilitas yang tinggi. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Reliabilitas dari kuesioner penelitian ini, dihitung dengan menggunakan formula *cronbach alpha* dengan menggunakan bantuan SPSS. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha*  $> 0,60$  dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha*  $< 0,60$ . (Suharsimi, 2006:70).

### a) Uji Reliabilitas Butir Variabel Motivasi

Dari perhitungan komputer program SPSS uji validitas butir variabel motivasi diketahui sebagai berikut :

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	75	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	15

Untuk menentukan reliabel atau tidak reliabel butir kuesioner dilakukan perbandingan antara besar alpha yang ditentukan sebagai pembanding dalam penelitian ini yaitu 0,60 dengan *cronbach's alpha* hasil perhitungan komputer. Diketahui *cronbach's alpha* sebesar  $0,859 > 0,60$  sehingga dapat dikatakan semua butir kuesioner variabel motivasi dikatakan reliabel.

#### b) Uji Reliabilitas Butir Variabel Kemampuan

Dari perhitungan komputer program SPSS uji validitas butir variabel kemampuan diketahui sebagai berikut :

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	74	98,7
	Excluded(a)	1	1,3
	Total	75	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	32

Untuk menentukan reliabel atau tidak reliabel butir kuesioner dilakukan perbandingan antara besar alpha yang ditentukan sebagai pembanding dalam penelitian ini yaitu 0,60 dengan *cronbach's alpha* hasil perhitungan

komputer. Diketahui *cronbach's alpha* sebesar  $0,935 > 0,60$  sehingga dapat dikatakan semua butir kuesioner variabel kemampuan dikatakan reliabel.

### c) Uji Reliabilitas Butir Variabel Kompensasi

Dari perhitungan komputer program SPSS uji validitas butir variabel kompensasi diketahui sebagai berikut :

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	75	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	6

Untuk menentukan reliabel atau tidak reliabel butir kuesioner dilakukan perbandingan antara besar alpha yang ditentukan sebagai pembanding dalam penelitian ini yaitu 0,60 dengan *cronbach's alpha* hasil perhitungan komputer. Diketahui *cronbach's alpha* sebesar  $0,755 > 0,60$  sehingga dapat dikatakan semua butir kuesioner variabel kompensasi dikatakan reliabel.

#### d) Uji Reliabilitas Butir Variabel Kualitas Pelayanan

Dari perhitungan komputer program SPSS uji validitas butir variabel kualitas pelayanan diketahui sebagai berikut :

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	75	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,959	23

Untuk menentukan reliabel atau tidak reliabel butir kuesioner dilakukan perbandingan antara besar alpha yang ditentukan sebagai pembanding dalam penelitian ini yaitu 0,60 dengan *cronbach's alpha* hasil perhitungan komputer. Diketahui *cronbach's alpha* sebesar  $0,959 > 0,60$  sehingga dapat dikatakan semua butir kuesioner variabel kualitas pelayanan dikatakan reliabel.

#### D. Definisi Operasional

Pemahaman terhadap suatu masalah sering menimbulkan penafsiran yang berbeda-beda. Sehingga sering terjadi kesalahan atau perbedaan pemahaman antara peneliti dan pembaca terhadap masalah dalam penelitian ini. Untuk menghindari perbedaan penafsiran tersebut, maka perlu di definisikan dari istilah-

istilah yang digunakan dalam ruang lingkup permasalahan agar terdapat persamaan pengertian yaitu sebagai berikut:

#### 1. Motivasi kerja (X1)

Mangkuprawira (2007) mendefinisikan motivasi sebagai dorongan yang membuat karyawan melakukan sesuatu dengan cara dan untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada dasarnya motivasi mengandung unsur dorongan dan keinginan, yaitu merupakan dorongan dalam diri seseorang dalam usahanya untuk memenuhi keinginan, hasrat dan harapan untuk melaksanakan peran, tugas dan tanggung jawabnya.

#### 2. Kemampuan Kerja (X2)

Faktor yang mempengaruhi kemampuan pegawai adalah faktor pengetahuan dan keterampilan. Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2000:67) yang merumuskan : *Ability = Knowledge + Skill*. Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality. Artinya, pegawai yang memiliki kemampuan di atas rata-rata dengan pendidikan atau pengetahuan yang memadai untuk menjalankan pekerjaan yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja (prestasi) yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

### 3. Kompensasi (X3)

Menurut Andrew E. Sikula (1981:283) yang dikutip oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2007:83) bahwa kompensasi merupakan sesuatu yang dipertimbangkan sebagai sesuatu yang sebanding. Menurut Marihot Tua Efendi Hariandja (2005:244) kompensasi adalah keseluruhan balas jasa yang diterima oleh pegawai sebagai akibat dari pelaksanaan pekerjaan di organisasi dalam bentuk uang atau lainnya, yang dapat berupa gaji upah, bonus, insentif, dan tunjangan hari raya, uang makan, uang cuti, dan lain-lain. Menurut Hasibuan (2002) kompensasi didefinisikan sebagai semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan.

### 4. Kualitas Pelayanan (Y)

Kasmir (2005) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Gaspersz (1997) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Barabba (2003:189) kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan dan kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat. Untuk itu Barata (2004:80) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Adapun untuk sektor publik sendiri kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi

pemerintah atau swasta (sosial, politik, LSM, dan lain-lain) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik atau pelanggan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

#### **E. Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam upaya memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, peneliti akan menggunakan data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer diperoleh dengan metode pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh responden. Kuesioner diartikan sebagai daftar pertanyaan atau pernyataan yang sudah tersusun dengan baik, dimana responden tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu. Kuesioner yang disebarakan ditujukan kepada pegawai yang bekerja di Puskesmas. Kuesioner yang disebarakan menggunakan model tertutup, yang berarti alternatif jawaban dari responden telah disediakan dalam penelitian.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari bagian Tata Usaha dan Kepegawaian di Puskesmas Kijang sebagai data pelengkap.

### **F. Metode Analisis Data**

Analisis merupakan tindakan mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat untuk menjawab masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yaitu analisis statistik dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis inferensial.

#### 1. Analisis deskriptif

Analisis ini bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami atau dengan kata lain analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Yang termasuk kedalam teknik analisis deskriptif ini adalah penyajian data melalui mean (rata-rata), median (nilai tengah), modus (nilai yang paling sering muncul), tabel frekuensi, persentase dan berbagai diagram.

#### 2. Analisis inferensial

Analisis inferensial bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian (membuktikan dugaan), membuktikan kebermaknaan, signifikan atau tidaknya suatu nilai dalam wujud angka dan melihat perbedaan tingkat dua variabel (variabel bebas dan variabel terikat) dengan mempergunakan statistik serta program SPSS 15. Skala yang digunakan didalam instrumen penelitian adalah skala Likert dimana menurut Santoso didalam buku

SPSS untuk statistika nonparametrik skala Likert adalah skala ordinal. Oleh karena itu maka analisis statistik yang dipakai adalah regresi dan korelasi kategori untuk *optimal scalling Catreg Versi 2.1* yang dibuat oleh Faculty of Social and Behavariial Sciences, Leiden University, The Nederlands yang dimuat didalam SPSS 15.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Subyek

##### 1. Tingkat respon responden

Populasi dari penelitian ini adalah para pegawai di Puskesmas Kijang yang berjumlah 93 orang. Kuesioner disebarikan kepada 75 orang pegawai yang dijadikan sebagai sampel penelitian dan seluruh kuesioner kembali. Kuesioner yang disebar adalah kuesioner hasil revisi setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrument.

##### 2. Profil responden

Profil responden pada penelitian ini digambarkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Pada tabel 4.1 tampak bahwa mayoritas (84%) responden adalah perempuan. Pada tabel 4.2 tampak bahwa mayoritas (8,0%) usia responden adalah 28 tahun. Dan pada tabel 4.3 tampak bahwa tingkat pendidikan responden yang paling banyak (53,3%) adalah D3.

Tabel 4.1.

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	63	84,0	84,0	84,0
Laki-laki	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.1, menunjukkan bahwa persentase jumlah responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 84,0%, sedangkan responden jenis kelamin laki-laki sebesar 16.0%.

Tabel 4.2.  
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 23	2	2,7	2,7	2,7
24	2	2,7	2,7	5,3
25	5	6,7	6,7	12,0
26	4	5,3	5,3	17,3
27	3	4,0	4,0	21,3
28	6	8,0	8,0	29,3
29	5	6,7	6,7	36,0
30	2	2,7	2,7	38,7
31	5	6,7	6,7	45,3
32	4	5,3	5,3	50,7
33	1	1,3	1,3	52,0
34	2	2,7	2,7	54,7
35	1	1,3	1,3	56,0
36	1	1,3	1,3	57,3
37	4	5,3	5,3	62,7
38	2	2,7	2,7	65,3
39	2	2,7	2,7	68,0
40	2	2,7	2,7	70,7
41	2	2,7	2,7	73,3
42	1	1,3	1,3	74,7
43	2	2,7	2,7	77,3
44	1	1,3	1,3	78,7
45	1	1,3	1,3	80,0
46	1	1,3	1,3	81,3
47	1	1,3	1,3	82,7
48	1	1,3	1,3	84,0
49	2	2,7	2,7	86,7
50	2	2,7	2,7	89,3
51	1	1,3	1,3	90,7
52	1	1,3	1,3	92,0
53	1	1,3	1,3	93,3
54	1	1,3	1,3	94,7
55	1	1,3	1,3	96,0
56	1	1,3	1,3	97,3
57	1	1,3	1,3	98,7
58	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.2., menunjukkan bahwa usia responden adalah antara 23 – 58 tahun. Persentase responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang berusia 28 tahun yaitu sebesar 8,0%, usia 25, 29 dan 31 sebanyak 6,7%, usia 26, 32 dan 37 sebanyak 5,3%, usia 27 sebanyak 4,0%, usia 23, 24, 30, 34, 38, 39, 40, 41, 43, 49 dan 50 sebanyak 2,7% dan usia 33, 36, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57 dan 58 sebanyak 1,3%.

Tabel 4.3.  
Dasiribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTP	2	2,7	2,7	2,7
SLTA	8	10,7	10,7	13,3
D1	4	5,3	5,3	18,7
D3	40	53,3	53,3	72,0
D4	3	4,0	4,0	76,0
S1	17	22,7	22,7	98,7
S2	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.3, menunjukkan bahwa persentase jumlah responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan pendidikan D3 yaitu sebanyak 53,3%, sedangkan responden dengan pendidikan SLTP sebanyak 2,7%, SLTA sebanyak 10,7%, D1 sebanyak 5,3%, D3 sebanyak 53,3%, S1 sebanyak 22,7% dan S2 sebanyak 1,3%.

## B. Hasil Analisis

### 1. Analisis Deskriptif

Pembahasan temuan ini menggunakan analisis kuantitatif yaitu analisis data sampel yang menghasilkan statistik yang merupakan median, mode, tabel frekuensi dan grafik balok.

#### a. Variabel Motivasi Kerja

Dari tabel 4.4 deskriptif untuk variabel motivasi menunjukkan bahwa median = 3,00 dan mode = 5

Tabel 4.4  
Deskripsi Variabel Motivasi Kerja (Median dan Mode)

#### Statistics

N Valid	75
Missing	0
Median	3,00
Mode	5

Tabel 4.5  
Deskripsi Variabel Motivasi Kerja (Frekuensi)

Rank	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat baik	14	18,7	18,7	18,7
Baik	16	21,3	21,3	40,0
Cukup	12	16,0	16,0	56,0
Kurang baik	16	21,3	21,3	77,3
Tidak baik	17	22,7	22,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa motivasi pegawai di puskesmas adalah 18,7% sangat baik, 21,3% baik, 16,0% cukup, 21,3% kurang baik dan 22,7% tidak baik.



Gambar 4.1  
Deskripsi Variabel Motivasi Kerja

Tabel 4.6  
Deskripsi Hubungan Variabel Motivasi Kerja  
dengan Jenis Kelamin Responden

Rank crosstabulation

		Rank Motivasi					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Kelamin	Perempuan	9	13	11	15	15	63
	Laki-laki	5	3	1	1	2	12
Total		14	16	12	16	17	75

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa motivasi kerja dari pegawai berjenis kelamin perempuan 14,3 % sangat baik, 20,6% baik, 17,5% cukup, 23,8% kurang baik dan 23,8% tidak baik. Sedangkan motivasi kerja dari pegawai laki-laki 41,7% sangat baik, 25% baik, 8,3% cukup, 8,3% kurang baik dan 16.7% tidak baik.

Tabel 4.7  
Deskripsi Hubungan Variabel Motivasi Kerja  
dengan Usia Responden

Rank crosstabulation

		Rank motivasi					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Kelompok Umur (tahun)	23 - 28	7	5	3	4	3	22
	29 - 34	5	6	3	6	6	26
	35 - 40	0	2	1	2	5	10
	41 - 46	1	2	4	3	3	13
	47 - 52	1	0	0	1	0	2
	53 - 58	0	1	1	0	0	2
Total		14	16	12	16	17	75

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai dari kelompok umur 23 – 28 tahun 31,8 % sangat baik, 22,8% baik, 13,6% cukup, 18,2% kurang baik dan 13,6% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari kelompok umur 29 – 34 tahun 19,2% sangat baik, 23,1% baik, 11,5% cukup, 23,1% kurang baik dan 23,1% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari kelompok umur 35 – 40 tahun 0% sangat baik, 20,0% baik, 10% cukup, 20% kurang baik dan 50% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari kelompok umur 41 – 46 tahun 7,7% sangat baik, 15,4% baik, 30,7% cukup, 23,1% kurang baik dan 23,1% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari kelompok umur 47 – 52 tahun 50% sangat baik, 0% baik, 0% cukup, 50% kurang baik dan 0% tidak baik. Dan Motivasi kerja pegawai dari kelompok umur 53 – 58 tahun 0% sangat baik, 50% baik, 50% cukup, 0% kurang baik dan 0% tidak baik.

Tabel 4.8  
Deskripsi Hubungan Variabel Motivasi Kerja  
dengan Tingkat Pendidikan Responden

## Rank Crosstabulation

		Rank motivasi					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Pendidikan	SLTP	0	0	0	1	1	2
	SLTA	1	1	0	4	2	8
	D1	0	1	2	0	1	4
	D3	7	11	8	7	7	40
	D4	1	1	0	0	1	3
	S1	4	2	2	4	5	17
	S2	1	0	0	0	0	1
Total		14	16	12	16	17	75

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan SLTP 50% kurang baik dan 50% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan SLTA 12,5% sangat baik, 12,5% baik, 0% cukup, 50% kurang baik dan 25% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan D1 0% sangat baik, 25% baik, 50% cukup, 0% kurang baik dan 25% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan D3 17,5% sangat baik, 27,5% baik, 20% cukup, 17,5% kurang baik dan 17,5% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan D4 adalah 33,34% sangat baik, 33,34% baik, 0% cukup, 0% kurang baik dan 33,34% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan S1 23,5% sangat baik, 11,8% baik, 11,8% cukup, 23,5% kurang baik dan 29,4% tidak baik. Motivasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan S2 100% sangat baik.

Kesimpulan yang didapat dari variabel motivasi kerja bahwa secara keseluruhan 22,7% motivasi kerja pegawai tidak baik. Motivasi kerja pegawai berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh pegawai berjenis kelamin perempuan dengan hasil 23,8% kurang baik dan tidak baik. Motivasi kerja pegawai berdasarkan usia didominasi oleh pegawai dari kelompok umur 29 – 34 tahun, dengan hasil 23,1% baik, kurang baik dan tidak baik. Motivasi kerja berdasarkan tingkat pendidikan di dominasi oleh tingkat pendidikan D3 dengan hasil 27,5% baik

#### b. Variabel Kemampuan Kerja

Deskriptif untuk Variabel Kemampuan Kerja menunjukkan median =3 dan mode=2

Tabel 4.9  
Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja (Median dan Mode)

#### Statistics

N Valid	75
Missing	0
median	3,00
mode	2

Tabel 4.10  
Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja (Frekuensi)

Rank	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat baik	15	20,0	20,0	20,0
Baik	17	22,7	22,7	42,7
Cukup	13	17,3	17,3	60,0
Kurang baik	15	20,0	20,0	80,0
Tidak baik	15	20,0	20,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai di puskesmas adalah 20% sangat baik, 22,7% baik, 17,3% cukup, 20% kurang baik dan 20% tidak baik.



Gambar. 4.2  
Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja

Tabel 4.11  
Deskripsi Hubungan Variabel Kemampuan Kerja  
dengan Jenis Kelamin Responden

Rank crosstabulation

		Rank kemampuan kerja					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Kelamin	Perempuan	11	14	11	15	12	63
	Laki-laki	4	3	2	0	3	12
Total		15	17	13	15	15	75

Dari tabel 4.11 menunjukkan bahwa kemampuan kerja dari pegawai berjenis kelamin perempuan 17,5 % sangat baik, 22,2% baik, 17,5% cukup, 23,8% kurang baik dan 19,0% tidak baik. Sedangkan kemampuan kerja dari

pegawai laki-laki 33,3% sangat baik, 25% baik, 16,7% cukup, 0% kurang baik dan 25% tidak baik.

Tabel 4.12  
Deskripsi Hubungan Variabel Kemampuan Kerja  
dengan Usia Responden

Rank crosstabulation

		Rank. Kemampuan					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Kelompok Umur	23 - 28	5	6	6	3	2	22
	29 - 34	5	5	2	5	9	26
	35 - 40	1	3	1	3	2	10
	41 - 46	1	2	4	4	2	13
	47 - 52	2	0	0	0	0	2
	53 - 58	1	1	0	0	0	2
Total		15	17	13	15	15	75

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai dari kelompok umur 23 – 28 tahun 22,7 % sangat baik, 27,3% baik, 27,3% cukup, 13,6% kurang baik dan 9,1% tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari kelompok umur 29 – 34 tahun 19,2% sangat baik, 19,2% baik, 7,7% cukup, 19,2% kurang baik dan 34,7% tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari kelompok umur 35 – 40 tahun 10% sangat baik, 30% baik, 10% cukup, 30% kurang baik dan 20% tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari kelompok umur 41 – 46 tahun 7,7% sangat baik, 15,4% baik, 30,8% cukup, 30,8% kurang baik dan 15,3% tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari kelompok umur 47 – 52 tahun 100% sangat baik, 0% untuk baik, cukup, kurang baik dan tidak baik. Dan Kemampuan kerja pegawai dari kelompok umur 53 – 58 tahun 50% sangat baik, 50% baik, 0% cukup, kurang baik dan tidak baik.

Tabel 4.13  
Deskripsi Hubungan Variabel Kemampuan Kerja  
dengan Tingkat Pendidikan Responden

## Rank Crosstabulation

		Rank. Kemampuan Kerja					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Pendidikan	SLTP	1	0	1	0	0	2
	SLTA	0	3	3	1	1	8
	D1	1	2	0	1	0	4
	D3	6	12	7	6	9	40
	D4	2	0	1	0	0	3
	S1	4	0	1	7	5	17
	S2	1	0	0	0	0	1
Total		15	17	13	15	15	75

Dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai dari tingkat pendidikan SLTP 50% sangat baik dan 50% cukup. Kemampuan kerja pegawai dari tingkat pendidikan SLTA 0% sangat baik, 37,5% baik, 37,5% cukup, 12,5% kurang baik dan 12,5% tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari tingkat pendidikan D1 25% sangat baik, 50% baik, 0% cukup, 25% kurang baik dan 0% tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari tingkat pendidikan D3 15% sangat baik, 30% baik, 17,5% cukup, 15% kurang baik dan 22,5% tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari tingkat pendidikan D4 75% sangat baik, 0% baik, 25% cukup, 0% kurang baik dan tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari tingkat pendidikan S1 23,5% sangat baik, 0% baik, 5,9% cukup, 41,2% kurang baik dan 29,4% tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari tingkat pendidikan S2 100% sangat baik.

Kesimpulan yang didapat dari variabel kemampuan kerja bahwa secara keseluruhan 22,7% kemampuan kerja pegawai adalah baik. Kemampuan kerja pegawai berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh pegawai berjenis kelamin perempuan dengan hasil 23,8% kurang baik dan tidak baik, sedangkan dari jenis kelamin laki-laki 33,3% sangat baik. Kemampuan kerja pegawai berdasarkan usia didominasi oleh pegawai dari kelompok umur 29 – 34 tahun, dengan hasil 34,7% tidak baik. Kemampuan kerja berdasarkan tingkat pendidikan di dominasi oleh tingkat pendidikan D3 dengan hasil 30% baik

### c. Deskriptif untuk Variabel Kompensasi Kerja

Deskripsi kompensasi kerja karyawan Puskesmas Kijang menunjukkan median =3 dan mode = 2.

Tabel 4.14

Deskripsi Variabel Kompensasi Kerja (Median dan Mode)

#### Statistics

N	Valid	75
	Missing	0
Median		3,00
Mode		2

Tabel 4.15

Deskripsi Variabel Kompensasi Kerja (Frekuensi)

Rank	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat baik	14	18,7	18,7	18,7
Baik	18	24,0	24,0	42,7
Cukup	14	18,7	18,7	61,3
Kurang baik	16	21,3	21,3	82,7
Tidak baik	13	17,3	17,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa kompensasi kerja pegawai di puskesmas adalah 18,7% sangat baik, 24% baik, 18,7% cukup, 21,3% kurang baik dan 217,3% tidak baik.



Gambar. 4.3  
Deskripsi Variabel Kompensasi Kerja

Tabel 4.16  
Deskripsi Hubungan Variabel Kompensasi Kerja  
dengan Jenis Kelamin Responden

Rank crosstabulation

		Rank kompensasi					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Kelamin	Perempuan	9	15	14	15	10	63
	Laki-laki	5	3	0	1	3	12
Total		14	18	14	16	13	75

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa kompensasi kerja dari pegawai berjenis kelamin perempuan 14,3 % sangat baik, 23,8% baik, 22,3% cukup, 23,8% kurang baik dan 15,8% tidak baik. Sedangkan kemampuan kerja dari pegawai laki-laki 41,7% sangat baik, 25% baik, 0% cukup, 8,3% kurang baik dan 25% tidak baik.

Tabel 4.17  
 Deskripsi Hubungan Variabel Kompensasi Kerja  
 dengan Usia Responden

Rank crosstabulation

		Rank Kompensasi					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Kelompok Umur	23 - 28	4	8	3	3	4	22
	29 - 34	5	4	7	8	2	26
	35 - 40	2	3	1	2	2	10
	41 - 46	1	2	3	3	4	13
	47 - 52	1	0	0	0	1	2
	53 - 58	1	1	0	0	0	2
Total		14	18	14	16	13	75

Dari tabel 4.17 menunjukkan bahwa kompensasi kerja pegawai dari kelompok umur 23 – 28 tahun 18,2% sangat baik, 36,4% baik, 13,6% cukup, 13,6% kurang baik dan 18,2% tidak baik. Kompensasi kerja pegawai dari kelompok umur 29 – 34 tahun 19,2% sangat baik, 15,4% baik, 27% cukup, 30,8% kurang baik dan 7,6% tidak baik. Kompensasi kerja pegawai dari kelompok umur 35 – 40 tahun 20% sangat baik, 30% baik, 10% cukup, 20% kurang baik dan 20% tidak baik. Kompensasi kerja pegawai dari kelompok umur 41 – 46 tahun 7,7% sangat baik, 15,4% baik, 23,6% cukup, 23,1% kurang baik dan 30,7% tidak baik. Kompensasi kerja pegawai dari kelompok umur 47 – 52 tahun 50% sangat baik, 0% untuk baik, cukup dan kurang baik dan 50% tidak baik. Dan Kompensasi kerja pegawai dari kelompok umur 53 – 58 tahun 50% sangat baik, 50% baik, 0% cukup, kurang baik dan tidak baik.

Tabel 4.18  
Deskripsi Hubungan Variabel Kompensasi Kerja  
dengan Tingkat Pendidikan Responden

Rank crosstabulation

		Rank kompensasi					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Pendidikan	SLTP	1	1	0	0	0	2
	SLTA	1	2	1	2	2	8
	D1	0	1	0	1	2	4
	D3	8	13	4	9	6	40
	D4	0	0	2	1	0	3
	S1	3	1	7	3	3	17
	S2	1	0	0	0	0	1
Total		14	18	14	16	13	75

Dari tabel 4.18 menunjukkan bahwa kompensasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan SLTP 50% sangat baik dan 50% baik. Kompensasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan SLTA 12,5% sangat baik, 25% baik, 12,5% cukup, 25% kurang baik dan 25% tidak baik. Kompensasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan D1 0% sangat baik, 25% baik, 0% cukup, 25% kurang baik dan 50% tidak baik. Kompensasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan D3 20% sangat baik, 32,5% baik, 10% cukup, 22,5% kurang baik dan 15% tidak baik. Kemampuan kerja pegawai dari tingkat pendidikan D4 adalah 0% sangat baik dan baik, 75% cukup, 25% kurang baik dan 0% tidak baik. Kompensasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan S1 17,6% sangat baik, 5,9% baik, 41,3% cukup, 17,6% kurang baik dan 17,6% tidak baik. Kompensasi kerja pegawai dari tingkat pendidikan S2 100% sangat baik.

Kesimpulan yang didapat dari variabel kompensasi kerja bahwa secara keseluruhan 24,0% kompensasi kerja pegawai adalah baik. Kompensasi kerja pegawai berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh pegawai berjenis kelamin perempuan dengan hasil 23,8% baik dan 23,8% kurang baik, sedangkan dari jenis kelamin laki-laki 41,7% sangat baik. Kompensasi kerja pegawai berdasarkan usia didominasi oleh pegawai dari kelompok umur 29 – 34 tahun, dengan hasil 30,8% kurang baik. Kemampuan kerja berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh tingkat pendidikan D3 dengan hasil 32,5% baik.

#### d. Deskriptif untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Deskriptif untuk kualitas layanan menunjukkan statistik median = 3,00 dan mode = 1

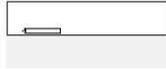
Tabel 4.19  
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Median dan Mode)

Statistics		
Rank		
N	Valid	75
	Missing	0
Median		3,00
Mode		1

Tabel 4.20  
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Frekuensi)

Rank kualitas	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat baik	16	21,3	21,3	21,3
Baik	15	20,0	20,0	41,3
Cukup	15	20,0	20,0	61,3
Kurang baik	14	18,7	18,7	80,0
Tidak baik	15	20,0	20,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Dari tabel 4.20 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai di puskesmas adalah 21,3% sangat baik, 20,0% baik, 20,0% cukup, 18,7% kurang baik dan 20,0% tidak baik.



Grafik 4.4  
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.21  
Deskripsi Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan  
dengan Usia Responden

Rank Crosstabulation

		Rank kualitas					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Kelamin	Perempuan	9	13	14	13	14	63
	Laki-laki	7	2	1	1	1	12
Total		16	15	15	14	15	75

Dari tabel 4.21 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari pegawai berjenis kelamin perempuan 14,4 % sangat baik, 20,6% baik, 22,2% cukup, 20,6% kurang baik dan 22,2% tidak baik. Sedangkan kemampuan kerja dari pegawai laki-laki 58,4% sangat baik, 16,7% baik, 8,3% cukup, 8,3% kurang baik dan 8,3% tidak baik.

Tabel 4.22  
Deskripsi Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan  
dengan Usia Responden

Rank Crosstabulation

		Rank kualitas					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Umur	23 - 28	6	2	3	5	6	22
	29 - 34	5	3	8	4	6	26
	35 - 40	1	4	1	2	2	10
	41 - 46	1	5	3	3	1	13
	47 - 52	1	1	0	0	0	2
	53 - 58	2	0	0	0	0	2
Total		16	15	15	14	15	75

Dari tabel 4.17 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai dari kelompok umur 23 – 28 tahun 18,2% sangat baik, 36,4% baik, 13,6% cukup, 13,6% kurang baik dan 18,2% tidak baik. Kualitas pelayanan pegawai dari kelompok umur 29 – 34 tahun 19,2% sangat baik, 15,4% baik, 27% cukup, 30,8% kurang baik dan 7,6% tidak baik. Kualitas pelayanan pegawai dari kelompok umur 35 – 40 tahun 20% sangat baik, 30% baik, 10% cukup, 20% kurang baik dan 20% tidak baik. Kualitas pelayanan pegawai dari kelompok umur 41 – 46 tahun 7,7% sangat baik, 15,4% baik, 23,6% cukup, 23,1% kurang baik dan 30,7% tidak baik. Kualitas pelayanan pegawai dari kelompok umur 47 – 52 tahun 50% sangat baik, 0% untuk baik, cukup dan kurang baik dan 50% tidak baik. Dan kualitas pelayanan pegawai dari kelompok umur 53 – 58 tahun 50% sangat baik, 50% baik, 0% cukup, kurang baik dan tidak baik.

Tabel 4.23  
Deskripsi Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan  
dengan Tingkat Pendidikan Responden

Rank Crosstabulation

		Rank kualitas					Total
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik	
Pendidikan	SLTP	0	1	0	0	1	2
	SLTA	1	0	3	2	2	8
	D1	0	0	1	2	1	4
	D3	10	8	5	7	10	40
	D4	1	0	2	0	0	3
	S1	3	6	4	3	1	17
	S2	1	0	0	0	0	1
Total		16	15	15	14	15	75

Dari tabel 4.23 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai dari tingkat pendidikan SLTP adalah 0% sangat baik, cukup dan kurang baik dan 50% tidak baik. Kualitas pelayanan pegawai dari tingkat pendidikan SLTA 12,5% sangat baik, 0% baik, 37,5% cukup, 25% kurang baik dan 25% tidak baik. Kualitas pelayanan pegawai dari tingkat pendidikan D1 0% sangat baik dan baik, 37,5% cukup, 25% kurang baik dan 25% tidak baik. Kualitas pelayanan pegawai dari tingkat pendidikan D3 25% sangat baik, 20% baik, 12,5% cukup, 17,5% kurang baik dan 25% tidak baik. Kualitas pelayanan pegawai dari tingkat pendidikan D4 adalah 25% sangat baik, 0% baik, kurang baik dan tidak baik dan 75% cukup.. Kualitas pelayanan pegawai dari tingkat pendidikan S1 17,6% sangat baik, 35,4% baik, 23,5% cukup, 17,6% kurang baik dan 5,9% tidak baik. Kualitas pelayanan pegawai dari tingkat pendidikan S2 100% sangat baik.

Kesimpulan yang didapat dari variabel kualitas pelayanan bahwa secara keseluruhan 21,3,0% kualitas pelayanan pegawai adalah sangat baik. Kualitas pelayanan pegawai berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh pegawai berjenis kelamin perempuan dengan hasil 22,2% baik dan tidak baik, sedangkan dari jenis kelamin laki-laki 58,4% sangat baik. Kualitas pelayanan pegawai berdasarkan usia didominasi oleh pegawai dari kelompok umur 29 – 34 tahun, dengan hasil 27% cukup. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat pendidikan di dominasi oleh tingkat pendidikan D3 dengan hasil 25% sangat baik dan 25% tidak baik.

Hasil deskripsi dari variabel-variabel yang diteliti diringkas dalam tabel berikut :

Tabel 4.24  
Ringkasan Deskripsi Variabel-variabel

Variabel	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Kualitas Kerja	21,3%	20,0%	20,0%	18,7%	20,0%
Motivasi Kerja	18,7%	21,3%	16,0%	21,3%	22,7%
Kemampuan kerja	20,0%	22,7%	17,3%	20,0%	20,0%
Kompensasi kerja	18,7%	24,0%	18,7%	21,3%	17,3%

## 2. Analisis Inferensial

Selanjutnya digunakan analisis statistik inferensial untuk melihat hubungan antara variabel motivasi, kemampuan kerja dan kompensasi dengan variabel kualitas pelayanan. Analisis data dan analisis statistik menggunakan SPSS 15. Untuk analisis korelasi partial dan regresi berganda menggunakan Catreg yang ada didalam SPSS 15 tersebut. Skala yang digunakan didalam instrumen penelitian adalah skala Likert dimana menurut Santoso didalam buku SPSS untuk statistika nonparametrik skala Likert adalah skala ordinal (rank). Oleh karena itu maka analisis statistik yang dipakai adalah korelasi sederhana Spearman, Regresi dan Korelasi kategori untuk optimal scaling Catreg Versi 2.1 yang dibuat oleh Faculty of Social and Behavioral Sciences Leiden University The Netherlands.

### a. Hubungan antara Motivasi dengan Kualitas Pelayanan

Dari analisis korelasi Spearman diperoleh Koefisien Korelasi sederhana untuk motivasi dengan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.25  
Tabel Korelasi Spearman Motivasi dengan Kualitas

Correlations

			Rkual	Rmotiv
Spearman's rho	Rkualitas	Correlation Coefficient	1,000	,333(**)
		Sig. (2-tailed)	.	,004
		N	75	75
	Rmotivasi	Correlation Coefficient	,333(**)	1,000
		Sig. (2-tailed)	,004	.
		N	75	75

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

Dari perhitungan komputer program SPSS diketahui besarnya koefisien korelasi antara motivasi terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,333 maka ada hubungan lemah positif.

#### b. Hubungan antara Kemampuan kerja dengan Kualitas Pelayanan

Dari analisis korelasi Spearman diperoleh Koefisien Korelasi sederhana untuk kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.26  
Tabel Korelasi Spearman Kemampuan dengan Kualitas

##### Correlations

			Rkual	Rkmampuan
Spearman's rho	Rkualitas	Correlation Coefficient	1,000	,108
		Sig. (2-tailed)	.	,356
		N	75	75
	Rkemampuan	Correlation Coefficient	,108	1,000
		Sig. (2-tailed)	,356	.
		N	75	75

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

Dari perhitungan komputer program SPSS diketahui besarnya koefisien korelasi antara kemampuan dengan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,108 maka ada hubungan sangat lemah.

### c. Hubungan antara Kompensasi dengan Kualitas Pelayanan

Dari analisis korelasi Spearman diperoleh Koefisien Korelasi sederhana untuk kompensasi dengan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.27  
Tabel Korelasi Spearman Kompensasi dengan Kualitas

#### Correlations

			Rkual	Rkomsasi
Spearman's rho	Rkualitas	Correlation Coefficient	1,000	,341(**)
		Sig. (2-tailed)		,003
	N		75	75
	Rkompensasi	Correlation Coefficient	,341(**)	1,000
Sig. (2-tailed)			,003	
N		75	75	

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

Dari perhitungan komputer program SPSS diketahui besarnya koefisien korelasi antara kompensasi dengan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,341 maka ada hubungan lemah positif.

Hubungan partial antara kualitas dengan motivasi, kemampuan kerja dan kompensasi diperoleh dengan analisis statistik CATREG (SPSS 15) sebagai berikut :

**CATREG - Regression for Categorical Data**  
[DataSet1] C:\Program Files\SPSS Evaluation\kortesis.sav  
**Credit**

Catreg  
Version 2.1  
by  
Data Theory Scaling System Group (DTSS)  
Faculty of Social and Behavioral Sciences  
Leiden University, The Netherlands

Tabel 4.28  
Tabel Correlations and Tolerance

	Correlations			Importance After Transformatio n	Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part		Before Transfor mation	Zero- Order
motivasi	,677	,638	,514	,604	,876	,941
kemampuan	,200	,287	,186	,061	,998	,961
kompensasi	,565	,482	,341	,336	,875	,977

Dependent Variable: kualitas

Hasil analisis korelasi partial menghasilkan :

1. Koefisien korelasi partial = 0,514 ( kuat) untuk korelasi antara kualitas layanan dengan motivasi apabila dikontrol oleh variabel kemampuan dan kompensasi.
2. Koefisien korelasi partial = 0,186 (sangat lemah) untuk korelasi antara kualitas layanan dengan kemampuan adalah apabila dikontrol oleh motivasi dan kompensasi.

3. Koefisien korelasi partial = 0,341 (cukup kuat) untuk korelasi antara kualitas dengan kompensasi apabila dikontrol oleh motivasi dan kemampuan kerja.

**d. Hubungan yang signifikan antara motivasi, kemampuan dan kompensasi secara simultan dengan kualitas pelayanan.**

Tabel 4.29  
Tabel Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,784	,615	,562

Dependent variable : kualitas

Predictors : motivasi, kemampuan, kompensasi

Dari tabel 4.29 Hasil Catreg menunjukkan Multiple R sebesar 0,784 yang berarti keeratan hubungan variabel kualitas layanan dengan variabel motivasi, kemampuan kerja dan kompensasi adalah 78,4 % yang merupakan hubungan simultan yang positif tinggi. Sedangkan koefisien determinasi adalah 0,562. Artinya adanya pengaruh secara simultan variabel independen terhadap perubahan variabel dependen adalah 56,2 %, sedangkan sisanya yaitu sebesar 43,8% boleh jadi dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti pada kesempatan ini. Variabel lain yang belum diteliti tersebut antara lain umur, masa kerja, pangkat/gol responden, motivasi spiritual dan lingkungan kerja.

Tabel 4.30  
Tabel ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	46,113	9	5,124	11,529	,000
Residual	28,887	65	,444		
Total	75,000	74			

Dependent Variable: kualitas

Predictors: motivasi kemampuan kompensasi

Hasil ANOVA Catreg ( Tabel 4.30) memperlihatkan bahwa tingkat signifikansinya adalah 0,000. Karena signifikansinya (0,000) lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel motivasi, kemampuan dan kompensasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kijang.

Tabel 4.31  
Tabel Koefisien Determinasi

	Standardized Coefficients		df	F	Sig.
	Beta	Std. Error	Beta	Std. Error	Beta
motivasi	,549	,082	3	44,531	,000
kmampuan	,186	,077	3	5,828	,001
komsasi	,365	,082	3	19,654	,000

Dependent Variable: kualitas

Dari hasil Catreg diperoleh diperoleh kofisien determinasi  $b_1 = 0,549$  ;  $b_2 = 0,186$  dan  $b_3 = 0,365$  dimana  $b_1$ ,  $b_2$  dan  $b_3$  adalah significanticant ( $P < 0,05$ ). Dari tabel 4.28 diketahui bahwa semua variabel (motivasi, kemampuan kerja dan kompensasi ) tidak menunjukkan multikolinier karena semua nilai Zero Order Tolerance  $> 0,1$ . Dengan demikian semua variabel prediktor tersebut dapat

digunakan didalam persamaan regresi linier berganda kecuali kalau ada salah satu nilai  $b_i = 0$ . Dengan demikian persamaan regresi yang sesuai untuk prediksi variabel kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan Puskesmas Kijang adalah sbb:

$$Y = 0,549X_1 + 0,186X_2 + 0,365X_3$$

Didalam persamaan regresi berganda tersebut tidak terdapat konstanta karena semua variabel adalah variabel kualitatif yang menggunakan skala ordinal(rank). Koefisien regresi dari variabel motivasi ( $X_1$ ) sebesar 0,549 menyatakan bahwa setiap ada upaya penambahan sebesar satu satuan variabel motivasi, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,549. Koefisien regresi dari variabel kemampuan kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,186 menyatakan bahwa setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan variabel kemampuan kerja, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,186. Koefisien regresi dari variabel kompensasi ( $X_3$ ) sebesar 0,363 menyatakan bahwa setiap ada upaya penambahan sebesar satu satuan variabel kompensasi, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,363.

Berdasarkan tabel 4.31 dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi koefisien motivasi ( $X_1$ ), kemampuan ( $X_2$ ) dan kompensasi ( $X_3$ ) lebih kecil dari alpha (0,05). Sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa motivasi, kemampuan dan kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Kijang.

Tabel 4.32  
Tabel Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	603,412	2665	1,000
Deviance	242,082	2665	1,000

Link function: Complementary Log-log.

Hasil Goodness of fit (Tabel 4.32) menunjukkan nilai Pearson dan Deviance ( $P > 0.05$ ) yang menunjukkan bahwa persamaan regresi yang diperoleh tersebut fit atau cocok untuk prediksi Y (kualitas layanan) pada berbagai nilai  $X_1$  (motivasi),  $X_2$  (kemampuan) dan  $X_3$  (kompensasi).

UNIVERSITAS TERBUKA

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berikut ini akan disimpulkan beberapa hal berkenaan dengan penelitian ini :

1. Terdapat hubungan positif secara signifikan antara variabel motivasi dengan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Kijang. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dirumuskan.
2. Terdapat hubungan positif secara signifikan antara variabel kemampuan dengan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Kijang. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dirumuskan.
3. Terdapat hubungan positif secara signifikan antara variabel kompensasi dengan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Kijang. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dirumuskan.
4. Terdapat hubungan signifikan antara motivasi, kemampuan dan kompensasi secara simultan dengan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Kijang.

## B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Ruang-ruangan yang terdapat di Puskesmas perlu ditingkatkan kualitasnya, hal tersebut terutama bertujuan menciptakan kesan nyaman dan aman bagi para pegawai dan pengguna jasa pelayanan masyarakat tersebut. Ruang-ruangan kecil dan berhimpit serta gang untuk lalulalang baik petugas maupun pasien terasa sangat kecil dan sempit serta perlunya tambahan sarana dan prasarana yang mendukung operasional Puskesmas baik komputerisasi administrasi maupun perlengkapan medis untuk pelayanan kesehatan dasar.
2. Agar motivasi kerja pegawai bisa dapat meningkat menjadi lebih baik maka disarankan agar pihak puskesmas memperhatikan faktor-faktor yang bisa meningkatkan motivasi kerja tersebut antara lain pemimpin bisa memberikan motivasi (dorongan) agar bisa bekerja sesuai dengan pengarahan yang diberikan.
3. Untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai disarankan perlunya tambahan pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk semua jajaran di puskesmas agar lebih memahami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan juga diperlukan kursus manajemen jasa yang akan mengubah cara berpikir petugas bahwa pentingnya mutu kualitas pelayanan bagi pasien.
4. Untuk kompensasi, pihak puskesmas perlu memperhatikan waktu dan besarnya bonus dan berbagai tunjangan yang diberikan.

5. Selain ketiga variabel independen dalam penelitian ini yaitu motivasi, kemampuan dan kompensasi, masih banyak faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai seperti, disiplin kerja, tingkat stress kerja, pelatihan, lingkungan kerja dan lainnya. Oleh karena itu disarankan kepada peneliti lain untuk meneliti permasalahan yang sama tentang kualitas pelayanan dengan variabel independen yang berbeda dan selanjutnya pada penilaian kualitas pelayanan respondennya diambil dari pasien.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan pada penelitian ini adalah memungkinkan peluang terjadinya penyimpangan dari kejadian, sebenarnya atau dengan teori yang sudah diketahui kebenarannya, karena :

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel motivasi, kemampuan dan kompensasi sebagai variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai.
2. Teori motivasi yang digunakan hanya berdasarkan teori Maslow yang berlatar belakang pemikiran kapitalistik belum menggunakan motivasi spiritual, karena keterbatasan penulis dalam penguasaan tersebut.

3. Responden untuk kualitas pelayanan sebagai variabel dependen pada penelitian ini terbatas pada pegawai yang bekerja di puskesmas.
4. Responden pada penelitian ini terdiri dari pegawai tetap dan pegawai tidak tetap. Perbedaan status kepegawaian ini dimungkinkan dapat mempengaruhi pegawai memiliki persepsi yang berbeda dalam pengisian kuesioner.

UNIVERSITAS TERBUKA

**DAFTAR PUSTAKA**

- Apriani, Fajar (2009). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 16 (1), 13-17
- Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Elfindri (2003). *Ekonomi Layanan Kesehatan*. Padang Andalas : Universitas Press
- Istianto, Oei.(2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-4. Jakarta : Gramedia
- Hamzah, H (2008). *Teori Motivasi dan Pengukurannya : Analisis di Bidang Pendidikan*. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Kadir, Abdul.,Syamsiar, Siti (2011). *Panduan Menyusun Laporan Tugas Akhir, Skripsi dan Tesis Menggunakan Microsoft Word*. Yogyakarta : Penerbit MediaKom.
- Kuncoro, Mudrajat (2003).*Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Thesis ?* Jakarta : Penerbit Erlangga
- Martoyo, Susilo (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-4, Yogyakarta : BPFE.
- Moenir (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Muljani, Ninuk (2002). Kompensasi Sebagai Motivator Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.4. No.2. Surabaya : Universitas Katolik Widya Mandala.
- Notoatmodjo, Soekidjo (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Panudju, Agung (2003). Pengaruh Kompensasi dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan kerja karyawan Unit Produksi PT.X Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 1 (2), 4-17.
- Pratiwi (2010). *Kepribadian Elegan di Berbagai Situasi Pekerjaan*. Jakarta : Tugu Publisher.
- Rachmawati, Ike Kusdyah (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Rianse, Usman (2008). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi : Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta : Bandung.
- Sadeli, Lili. (2008), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Edisi ke-1. Cet.8, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sancoko, Bambang (2010). *Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Jan-Apr 2010. Vol 17. No.1. Jakarta : Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan Kementerian Keuangan.

- Santoso, Singgih (2010). *Statistik Non Parametrik, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Edisi ke-1. Jakarta : Penerbit Elex Media Komputindo.
- Sarwoko, (2007). *Statistik Inferensi Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Singarimbun, Masri., Efendi, Sofyan (2011). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Situmorang, Syafrizal Helmi, dkk (2010). *Analisis Data : Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan : USU Press
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Edisi ke -4. Bandung : Alfabeta
- Suharsono, Heri (2008). *Analisis Pengaruh Kompensasi Terhadap motivasi dan Kinerja (Studi Kasus Dosen Ekonomi Pada perguruan Tinggi Swasta)*. Jurnal Penelitian Kependidikan, 18 (1), 144-153
- Sumarni, Murti., Wahyuni, Salamah (2006). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Suprpto (2009). *Proposal Penelitian Dengan Contoh*. Jakarta : UI-Press.
- Susanto, Happy (2008). *Panduan Praktis Menyusun Proposal*. Jakarta : Visimedia
- Triton (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Perspektif, Partnership dan Kolektivitas*. Jakarta Selatan : ORYZA
- Umar, Husein (2011). *Metode Penelitian Untuk skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Universitas Terbuka (2010), *Pedoman Penelitian Tugas Akhir Program Magister (TAPM)*, Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka.

Wibisono, Chablullah (2009), *Bekerja dengan Cinta-Panduan Islam tentang Etos dan Produktivitas Kerja*, Edisi ke- 1, Jakarta: Penerbit Al-Wasat

Wigono, Djoko (1997), *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press.

Yamin, Sofyan (2011), *Regresi Dan Korelasi Dalam Genggaman Anda*. Penerbit Salemba Empat.

UNIVERSITAS TERBUKA

*Lampiran 1 : Instrumen Penelitian (Kuesioner)***KUESIONER**

Kepada Yth :

Bapak /Ibu / Sdr / i .....

Di –

Tempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Daftar pertanyaan ini dibuat untuk memperoleh data yang penulis butuhkan dalam rangka menyusun tesis yang merupakan tugas akhir perkuliahan penulis pada Program Pasca Sarjana, dengan judul ***“Hubungan Motivasi, Kemampuan dan Kompensasi dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kijang”***.
3. Untuk mencapai maksud tersebut, penulis memohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/i untuk memilih jawaban yang disediakan.
4. Oleh karena penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademik, untuk menemukan kebenaran ilmiah, maka penulis menjamin seluruh jawaban Bpk/Ibu/Sdr/i berikan terjaga kerahasiaannya sesuai kode etik penelitian
5. Atas kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu/Sdr/i penulis ucapkan terlebih dahulu terimakasih.

Hormat Saya

***PENULIS***

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nomor responden : .....
2. Jenis kelamin : .....
3. Umur : .....
4. Pendidikan Terakhir : SD /SLTP/SLTA/PT (\*)
5. Lama Bekerja : .....
6. Jabatan : .....
7. Alamat : .....
- RT : .....
- RW : .....
- KELURAHAN : .....
- KECAMATAN : .....

Keterangan :

(\*) coret yang tidak perlu

**II. PETUNJUK PENGISIAN DAFTAR PERTANYAAN**

1. Mohon angket ini diisi oleh Bapak/Ibu/sdr/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
2. Berilah tanda silang (x) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Ada lima alternatif jawaban, yaitu :
  - 5 = ~~Sangat Sesuai (SS)~~
  - 4 = Sesuai (S)
  - 3 = Cukup Sesuai (CS)
  - 2 = Kurang Sesuai (KS)
  - 1 = Tidak Sesuai (TS)

## I. VARIABEL MOTIVASI KERJA ( X1 )

No	Pernyataan Variabel Motivasi Kerja ( X1)	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
1	2	3				
	<b>A. MOTIF</b>					
1.	Saya bekerja semata-mata hanya mencari gaji (uang) yang adil dan layak.					
2.	Saya diberi kesempatan untuk maju dalam segala hal oleh pimpinan.					
3.	Saya diakui sebagai pegawai yang layak dihormati dan dihargai.					
4.	Saya merasa aman dalam melakukan pekerjaan di lapangan.					
5.	Tempat atau ruangan kerja saya dalam keadaan baik.					
6.	Dalam bekerja, saya diterima oleh kelompok atau teman-teman saya.					
7.	Dalam bekerja diperlakukan wajar (apa adanya) oleh pimpinan dan masyarakat.					
8.	Pekerjaan saya dihargai karena prestasi kerja saya yang baik.					
	<b>B. HARAPAN</b>					
9.	Saya bekerja dalam kondisi kerja yang baik dan menyenangkan					
10.	Saya bekerja keras karena ikut terlibat dalam melaksanakan tanggung jawab.					
11.	Dalam melakukan pekerjaan saya usahakan untuk bertindak disiplin					

12.	Adanya perhatian dan penghargaan pimpinan terhadap prestasi kerja saya.					
13.	Loyalitas pimpinan terhadap pegawai/karyawan menyenangkan dan baik.					
14.	Pimpinan memberikan nasehat dan simpatik atas persoalan pribadi saya.					
15.	Saya merasa aman atas jaminan pekerjaan saya untuk hari tua saya.					

## II. VARIABEL KEMAMPUAN KERJA ( X2 )

No	Pernyataan Variabel Kemampuan Kerja ( X2 )	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
1	2	3				
	<b>A. PENGETAHUAN</b>					
16.	Saya mampu untuk mengatasi masalah di lapangan dengan baik.					
17.	Saya mampu berpikir untuk menyelesaikan tugas berbagai macam pekerjaan.					
18.	Saya mampu bekerja dengan luwes.					
19.	Saya memecahkan masalah di lapangan dengan penyelesaian yang baik.					
20.	Saya mampu mengerjakan tugas yang sangat sulit.					
21.	Lingkungan (teman-teman) saya bekerja mendorong untuk belajar pekerjaan yang baru.					
22.	Saya usahakan berprestasi dan bersemangat dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari.					
23.	Saya bisa menjalankan tugas dan menguasai pekerjaan.					

24.	Saya bekerja keras untuk melakukan tugas yang diberikan oleh pimpinan.					
25.	Saya dapat menyelesaikan masalah pekerjaan di lapangan dengan cara mandiri.					
26.	Dalam melayani masyarakat di lapangan, saya kerjakan dengan tulus ikhlas.					
27.	Saya mampu berkomunikasi dengan baik pada waktu melaksanakan tugas.					
28.	Apabila saya menemui pekerjaan yang sulit, saya berusaha untuk memecahkannya.					
29.	Waktu bekerja, saya berkeinginan membantu pekerjaan yang belum diselesaikan.					
30.	Waktu menjalankan tugas, saya diselingi dengan humor untuk menambah semangat kerja.					
31.	Saya bersikap terbuka, apabila mendapat teguran yang tidak berkenan oleh pimpinan.					
32.	Jika mendapat informasi dari teman, saya menerima dengan senang.					
33.	Jika mendapat beban pekerjaan dari pimpinan, saya menerima dengan apa adanya.					
	<b>B. KETERAMPILAN</b>					
34.	Saya perlu dibekali pengetahuan dan keterampilan agar bisa menjalankan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.					
35.	Pimpinan meningkatkan volume pekerjaan saya untuk mengejar target.					
36.	Pimpinan membangkitkan minat dan rasa ingin tahu saya terhadap suatu pekerjaan.					
37.	Pimpinan mengembangkan pola pikir saya, dan cara bekerja yang baik.					

38.	Pimpinan memberikan pengarahan dan menuntun proses berpikir saya, sebab bekerja yang baik akan membantu pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.					
39.	Pimpinan memberikan petunjuk teknis terhadap masalah-masalah di lapangan.					
40.	Pimpinan meningkatkan perhatian saya terhadap konsentrasi pekerjaan.					
41.	Pimpinan memacu dan meningkatkan motivasi kerja saya.					
42.	Pimpinan meningkatkan semangat kerja dan membina tingkah laku saya yang produktif.					
43.	Saya memperhatikan masalah tugas dan tanggung jawab.					
44.	Saya diberi kesempatan untuk mengembangkan bakat dan prakarsa.					
45.	Saya diberikan keterampilan tentang tingkah laku yang positif oleh pimpinan, dan pekerjaan yang lebih hidup serta bervariasi di lingkungan kerja.					
46.	Saya diberi kesempatan oleh pimpinan untuk memperoleh pengarahan tentang tugas dan fungsi.					
47.	Program kerja direncanakan dengan matang dan secara nyata dicantumkan dalam rencana kerja atau program kerja saya.					

### III. VARIABEL KOMPENSASI KERJA ( X3)

No	Pernyataan Variabel Kompensasi Kerja (X3)	Alternative Jawaban				
		5	4	3	2	1
1	2	3				
48.	Saya melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mendapatkan imbalan yang pantas dan wajar.					
49.	Dalam pencapaian prestasi kerja, saya merasa senang dan bahagia karena pekerjaan itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab saya.					
50.	Saya merasa puas dengan gaji yang diterima.					
51.	Saya senang dengan tunjangan yang diberikan.					
52.	Saya diperhatikan oleh pimpinan atas keluhan terhadap masalah pribadi saya.					
53.	Saya dipromosikan oleh pimpinan untuk menjabat atau kenaikan pangkat, jika saya bekerja dengan rajin.					

## IV. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Y)

No	Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan ( Y )	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
54.	Puskesmas sudah memiliki peralatan dan fasilitas yang memadai.					
55.	Dalam memberikan pelayanan, anda memiliki penampilan yang profesional					
56.	Jumlah petugas menunjang pelaksanaan tugas anda.					
57.	Saat melayani, anda senantiasa memperhatikan kecepatan proses.					
58.	Saat melayani, anda selalu melakukannya dengan baik.					
59.	Anda memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak.					
60.	Anda sadar akan tugas anda dan tanggap terhadap masalah atau keluhan dari pasien.					
61.	Anda menguasai tugas untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan.					
62.	Kemauan anda untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.					
63.	Anda terampil dan bisa menyelesaikan masalah yang menjadi pekerjaan atau keahlian anda.					
64.	Anda senantiasa bertindak ramah, sopan dan bersahabat kepada pasien.					
65.	Dalam proses pelayanan, anda tanggap atas keinginan pasien.					
66.	Anda selalu memegang sikap jujur dalam memberikan keterangan yang jelas kepada pasien.					

67.	Dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan, anda dapat dipercaya oleh pasien.					
68.	Pelayanan yang diberikan dapat memberikan jaminan pelayanan kesehatan yang memuaskan.					
69.	Dalam menjalankan tugas, anda tidak menyalahi prosedur.					
70.	Anda menerima pengaduan dari pasien yang mengalami kesulitan.					
71.	Anda mampu mengadakan pendekatan dengan semua pasien.					
72.	Anda mampu berkomunikasi langsung dengan pasien.					
73.	Anda mampu memberikan aspirasi kepada pasien.					
74.	Apabila ada informasi baru, anda akan memberikannya dengan senang hati.					
75.	Anda mampu mengatasi masalah yang dibutuhkan pasien.					
76.	Anda memberikan pelayanan yang sesuai dengan selera masyarakat.					

*Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilits Variabel Motivasi*

[DataSet3] C:\Program Files\SPSS Evaluation\motivasi.sav

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	75	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	49,72	73,475	,308	,862
q2	49,87	70,306	,555	,848
q3	49,56	74,412	,317	,860
q4	49,21	70,765	,528	,849
q5	49,83	66,280	,639	,842
q6	48,56	75,439	,414	,855
q7	49,05	70,754	,690	,843
q8	49,35	71,257	,577	,847
q9	48,97	69,972	,658	,843
q10	48,72	76,934	,238	,862
q11	48,61	75,403	,377	,856
q12	49,95	69,457	,636	,844
q13	49,64	66,315	,728	,837
q14	50,28	68,475	,522	,850
q15	49,56	70,412	,392	,859

*Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kemampuan*

[DataSet1] C:\Program Files\SPSS Evaluation\kemampuan.sav

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	74	98,7
	Excluded(a)	1	1,3
	Total	75	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	32

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q16	113,68	278,332	,583	,933
q17	113,62	279,417	,586	,933
q18	113,68	274,962	,613	,932
q19	113,68	274,688	,793	,931
q20	114,03	285,862	,431	,934
q21	113,99	274,041	,628	,932
q22	113,47	273,855	,612	,932
q23	113,47	280,636	,600	,933
q24	113,39	280,433	,559	,933
q25	113,82	280,065	,532	,933
q26	113,16	285,617	,388	,935
q27	113,31	280,080	,587	,933
q28	113,38	282,348	,564	,933
q29	113,46	280,087	,600	,933
q30	113,42	282,576	,486	,934
q31	113,41	279,148	,600	,933
q32	113,43	278,386	,587	,933
q33	113,61	277,228	,568	,933
q34	113,49	278,801	,472	,934
q35	114,19	281,443	,383	,935
q36	114,49	274,609	,599	,932
q37	114,36	272,180	,617	,932
q38	114,32	276,962	,531	,933
q39	114,49	274,719	,623	,932
q40	114,34	275,597	,575	,933
q41	114,46	275,594	,570	,933
q42	114,07	276,447	,589	,933
q43	113,62	286,321	,307	,935
q44	114,36	275,139	,486	,934
q45	114,47	277,349	,485	,934
q46	114,45	270,004	,591	,933
q47	114,23	280,947	,369	,935

*Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompensasi Kerja*

[DataSet2] C:\Program Files\SPSS Evaluation\kompensasi.sav

**Scale: ALL VARIABLES**  
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	75	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q48	16,09	13,951	,457	,730
q49	15,69	15,405	,433	,736
q50	16,51	13,253	,612	,688
q51	16,56	12,088	,708	,656
q52	17,40	14,811	,322	,767
q53	17,61	13,538	,475	,726

*Lampiran 5 : Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan*

[DataSet4] C:\Program Files\SPSS Evaluation\pasien.sav

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	50	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,959	23

### Item-Total Statistics

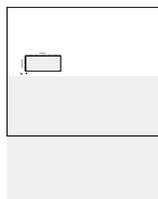
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	75,92	243,667	,454	,960
q2	75,84	241,076	,587	,958
q3	76,04	238,366	,640	,958
q4	76,14	238,776	,549	,959
q5	75,92	235,136	,694	,957
q6	75,92	237,463	,715	,957
q7	76,06	233,731	,708	,957
q8	76,16	237,076	,735	,957
q9	76,08	236,361	,715	,957
q10	76,18	238,600	,570	,959
q11	76,14	235,919	,700	,957
q12	76,16	234,994	,702	,957
q13	75,90	235,276	,723	,957
q14	76,00	230,776	,838	,956
q15	76,04	235,304	,752	,957
q16	76,00	233,714	,831	,956
q17	76,00	233,714	,831	,956
q18	76,26	236,686	,659	,958
q19	75,94	235,731	,827	,956
q20	76,22	236,951	,674	,957
q21	76,16	231,362	,792	,956
q22	76,06	237,690	,619	,958
q23	76,30	233,439	,731	,957

*Lampiran 6 : Plot Hasil Transformasi Data Secara Optimal Scaling  
( Motivasi )*



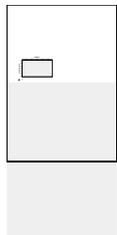
UNIVERSITAS TERBUKA

*Lampiran 7 : Plot Hasil Transformasi Data Secara Optimal Scaling  
(Kemampuan)*



UNIVERSITAS TERBUKA

*Lampiran 8 : Plot Hasil Transformasi Data Secara Optimal Scaling  
(Kompensasi)*



UNIVERSITAS TERBUKA

*Lampiran 9 : Plot Hasil Transformasi Data Secara Optimal Scaling  
(Kualitas Pelayanan)*



**UNIVERSITAS TERBUKA**

*Lampiran 10 : Tabel Kuantifikasi Data dengan Catreg SPSS 15*

**Kualitas**

Category	Frequency	Quantification
58 - 74	15	-,521
75 - 84	14	-,521
85 - 92	15	-,521
93 - 99	15	-,521
100 - 115	16	1,920

a Optimal Scaling Level: Ordinal.

**Motivasi**

Category	Frequency	Quantification
35 - 45	17	-,844
46 - 50	16	-,409
51 - 53	12	-,409
54 - 60	16	-,165
61 - 74	14	2,031

a Optimal Scaling Level: Ordinal.

**Kemampuan**

Category	Frequency	Quantification
88 - 103	15	-1,903
104 - 112	15	,137
113 - 120	13	,137
121 - 133	17	,599
134 - 154	15	,969

a Optimal Scaling Level: Ordinal.

**Kompensasi**

Category	Frequency	Quantification
11 - 16	13	-,850
17 - 18	16	-,850
19 - 20	14	-,408
21 - 24	18	,203
25 - 30	14	1,908

a Optimal Scaling Level: Ordinal.

UNIVERSITAS TERBUKA