41103.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI DARI PIMPINAN PUSKESMAS TERHADAP KINERJA STAF ADMINISTRASI PUSKESMAS DI KABUPATEN BINTAN

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh:

ALMAHFUZ
NIM. 015011589

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2009

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

ABSTRACT

The Influence of Communication and The Head of Puskesmas to The Performance of The Administration Staffs at The Puskesmas in Bintan Regency.

Almahfuz

Open University

Mahfuz_BPMPKB @yahoo.co.id

Key woods: Communication, Motivation and Performance Staff

The quality of medical service is closely related with the quality in giving medical service itself. Medical service which is given by the staff in Puskesmas (Society Health Center) is the resulf of the cooperation process from all staffs and the head of Puskesmas. To reach the success of the medical service program is determined by the performance of the staff in Puskesmas in carrying out the duty and the responsibity, included the administration staffs who give their contribution in supporting health program in Puskesmas all over. For this case the condusive communication factor is necessay made by the head of the Puskesmas beside that, te motivation of the administration staffs must be cared and optimized so that the administration staffs always work enthuasticly. The reason and the consideration in choosing the title for writing this thesis to the object used in research are:

1. The problem in carrying out of the administration at Puskesmas in Bintan regency gets lack of attention compared with the health medical service staffs.
2. Communication and motivation from the head in an organization determine the performance of the staff in carrying out of the duty to reach the goal of the organization meets the requirements needed.

The research aims to get the image which is more objective about how much the influence of communication and motivation from the head of the Puskesmas to the performance of the administration staffs at Puskesmas in Bintan regency. Later, from the result of the research is expected can give contribution to the people who make policy in health department to the made the consideration in making and deciding the policy in health in general and the aspect of the usage of the administration staffs at Puskesmas especially in Bintan regency.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

The method of reseach which is used is descriptive survey, the information from the population directly used as sample, totally 35 respondents. The technique in collecting data is done by interviewing and giving questionnaire as the premier data is by studying the documents and the literature. To know the relation independent variable (Free variable) thaat is communication (X1) and motivation from head of the Puskesmas (X2) and dependent variable (Bound varieble) That is the performance of the administration staffs at Puskesmas in Bintan regency (y) is used regression analysis.

This result of the research shows that communication and motivation from the head of the Puskesmas has sifnificant influence to the performance of the administration staffs of Puskesmas in Bintan regency, it is knows from the result of the regression analysis which gets the mark R2 (square) = 0,797 (79,7%) at the degree of the high correlation category, whereas, 20,3% the performance of the administration staffs at Puskesmas is influenced by other factors beyond of the research objects.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

ABSTRAK

Pengaruh Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas Terhadap Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan

Almahfuz

Open University

Mahfuz _BPMPKB @yahoo.co.id

Kata-kata kunci: Komunikasi, Motivasi dan Kinerja Staf

Kualitas pelayanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan kualitas pemberian jasa pelayanan kesehatan itu sendiri. Pelayanan kesehatan yang disuguhkan oleh jajaran di Puskesmas merupakan hasil dari suatu proses kerjasama dari seluruh staf beserta pimpinan Puskesmas. Upaya untuk meraih keberhasilan program pelayanan kesehatan tersebut sangat ditentukan oleh kinerja staf di lingkungan Puskesmas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, termasuk staf administrasi yang tidak sedikit kontribusinya dalam mendukung program kesehatan di Puskesmas secara keseluruhan. Untuk itu faktor komunikasi yang kondusif perlu diciptakan oleh pimpinan Puskesmas. Selain itu juga motivasi para staf administrasi harus selalu diperhatikan dan dioptimalkan agar para staf administrasi senantiasa antusias dan bersemangat dalam bekerja.

Adapun yang menjadi dasar alasan pemilihan judul dan pertimbangan dalam melakukan penulisan ini terhadap objek yang dijadikan penelitian adalah (1) Masalah pelaksanaan administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan kurang mendapat perhatian yang kuat jika dibandingkan dengan staf pelayanan medis kesehatan. (2) Komunikasi dan motivasi dari pimpinan dalam suatu organisasi sangat menentukan kinerja staf dalam melaksanakan tugasnya guna meraih tujuan organisasi sesuai yang telah ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih objektif tentang seberapa besar pengaruh komunikasi dan motivasi dari pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan. Dari hasil penelitian ini nantinya juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap para pengambil kebijakan bidang kesehatan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam membuat dan memutuskan kebijakan-kebijkan kesehatan umumnya dan aspek pemberdayaan staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan khususnya.

Methode Penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif survey, informasi dari populasi yang lansung dijadikan sampel sejumlah 35 orang responden. Tekhnik pengumpulan data dilakan melalui wawancara dan angket sebagai data primer, sedangkan data skundernya adalah dengan cara studi dokumentasi dan kepustakaan. Untuk mengetahui hubungan variabel independen (variabel bebas) yaitu Kumunikasi (X1) dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas (X2) dan variabel dependen (variabel terikat) yaitu Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan (Y) digunakan analisis regresi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

Hasil penelitian ini menunjukkan Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan, diketahui dari hasil analisis regresi diperoleh nilai R2 (Square) = **0,797 (79,7 %)** pada kategori tingkat korelasi tinggi. Sedangkan 20,3 % kinerja staf administrasi Puskesmas dipengaruhi faktor-faktor lain di luar objek penelitian.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Pengaruh Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas Terhadap Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Jakarta, 27 Januari 2009

Yang menyatakan

ALMAHFUZ
NIM. 015011598

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)

Judul TAPM	: Pengaruh Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas Terhadap Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan
Nama	: A L M A H F U Z
NIM	: 015011598
Program Studi	: Magister Administrasi Publik
Tanggal	: 11 Februari 2009

Menyetujui,

Pembimbing II	Pembimbing I
Dr. GIMIN. M.Pd	**Dr LIESTYODONO BI, M.Si**
NIP. 131692904	**NIP. 131568783**

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, MA
NIP. 130 367 151

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : A L M A H F U Z
NIM : 015011598
Program : Magister Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas Terhadap Kinerja Staf Adminstrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal : Rabu / 11 Maret 2009
Waktu : 16.00 WIB
Dan telah dinyatakan LULUS

Ketua Komisi Penguji : Drs. AYI KARYANA, M.Si ..... NIP. 132002053

Penguji Ahli : Dr ADI SURYANTO : .....

Pembimbing I : Dr LIESTYODONO BI, M.Si : ..... NIP. 131568783

Pembimbing II : Dr. GIMIN. M.Pd : ..... NIP. 131692904

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Illahi Robbi, karena atas Ridho dan izin-Nya penulis dapat meyelesaikan penulisan Tesis yang berjudul " Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Pimpinan Puskesmas Terhadap Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan ".

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih terdapat kekurangan disana sini dan masih jauh dari hasil yang sempurna, hal ini tentu saja disebabkan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengarapkan sekali bimbingan dan arahan dari Bapak Pembimbing yang terhormat, dengan penuh pengharapan mudah-mudahan melalui hal tersebut dapat membantu memperlancar proses penyelesaian Tesis yang penulis ajukan sesuai rencana dan harapan.

Selanjutnya pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Ayahanda (Ayahanda dan Bapak Mertua yang telah Almarhum) dan Ibunda (Ibu dan Ibu Mertua) tercinta yang dengan belaian kasih sayangnya yang selalu membimbing dan mendorong serta mendo`akan secara tulus khusuk untuk keberhasilan anak-anaknya.
2. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si selaku dosen pembimbing I yang tidak sedikit bantuannya dalam mengantarkan penulis untuk menyelesaikan Tesis ini sesuai waktu yang ditetapkan dari PPS Universitas Terbuka khusus Program Magister Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Gimin, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang begitu banyak memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis dalam upaya penyelesaian

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

penulisan tesis ini agar tepat waktu sesuai yang ditetapkan dari PPS Universitas Terbuka khusus Program Administrasi Publik.

4. Bapak Bupati Bintan beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan peluang kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Magister Administrasi Publik di Universitas Terbuka.
5. Segenap pengajar Program Pasca Sarjana Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka, yang telah memperlebar dan memperluas cakrawala ilmu pengetahuan sesuai bidang studi mata kuliah yang diajarkan kepada penulis yang tidak ternilai harganya.
6. Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan, yang telah mengizinkan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, sekaligus memberikan kemudahan dalam rencana penelitian pada Puskesmas di bawah jajaran kepemimpinannya.
7. Bapak Kepala Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan KB Kabupaten Bintan, Drs.H. Muchlis yang telah banyak memberikan dorongan dan daya juang serta bantuan baik materil maupun sprituil dalam masa-masa penghujung penyelesaian perkuliahan.
8. Isteriku yang penuh pengertian (Adinda Delviati), dengan rasa cinta dan kasih sayang selalu mendo'akan keberhasilan dan kesuksesan suaminya, Anak-anakku buah hati karunia dari Allah yang menjadi pemacu semangat, sumber takhta kecintaan dan pusat kerinduan, yang telah banyak berkorban karena kahausan Ayahnya dalam menuntut ilmu.
9. Seluruh rekan-rekan kerja pada Bidang Kesehatan Keluarga dan KB pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan, yang penuh pengertian dalam tugas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

sehari-sehari kedinasan selama penulis mengikuti perkuliahan, serta segala bantuannya yang cukup berarti bagi penulis.

10. Seluruh rekan mahasiswa MAP Universitas Terbuka Angkatan Pertama di Kota Tanjungpinang Propinsi Kepulauan Riau, yang pantas dibanggakan dengan penuh rasa kekeluargaan dan persahabatan yang hangat, terjalin erat selama perkuliahan, yang menjadi kenangan mengesankan patut dibanggakan dan tak terlupakan.

Akhirnya dengan sepenuh hati, penulis menyadari bahwa keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, baik yang menyangkut kemampuan akademis maupun pengalaman empiris, berakibat pada kedangkalan analisis dan kekurang sempurnaan penulisan Tesis ini. Untuk itu dengan segala kekurangan yang ada penulis berharap masukan-masukan dan tunjuk ajar dari segenap pihak yang ada keterkaitannya dengan objek penelitian dalam penulisan Tesis ini, sehingga nantinya penulisan ini akan dapat bermanfaat dan berguna bagi yang membacanya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tanjungpinang, 27 Januari 2008

Penulis,

ALMAHFUZ

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract	i
Abstrak	iii
Pernyataan	v
Lembar Persetujuan	vi
Lembar Pengesahan	xii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	14
1. Konsep Komunikasi	14
a. Pengertian Komunikasi dalam Organisasi	14
b. Komponen-komponen Dalam Proses Komunikasi	17
c. Fungsi Komunikasi	19
d. Bentuk-bentuk Komunikasi Vertikal	22
e. Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Vertikal	24
2. Konsep Motivasi	27
a. Pengertian Motivasi	27
b. Motivasi dari Pimpinan Kepada Staf	29
c. Teori Motivasi	31
3. Konsep Kinerja	42
a. Pengertian dan Manfaat Penilaian Kinerja	42
b. Indikator Kinerja	45
c. Metode Ukuran Penilaian Kinerja	46
B. Kerangka Pemikiran	49
C. Definisi Operasional	56
BAB III METODE PENILITIAN	
A. Desain Penelitian	60
B. Populasi dan Sampel	61
C. Instrumen Penelitian	61
D. Prosedur Pengumpulan Data	64
E. Metode Analisis Data	65

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas di Kabupaten Bintan... 71
B. Hasil Penelitian 74
1. Deskripsi Variabel Komunikasi dan Motivasi dari *Pimpinan Puskesmas terhadap Kinerja Staf* Administrasi di Puskesmas 74
2. Deskripsi Variabel Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas 75
3. Deskripsi Variabel Motivasi dari Pimpinan Puskesmas 76
4. Deskripsi Variabel Kinerja Staf Administrasi Puskesmas 81

C. Pengujian Model 94
1. Uji Normalitas 94
2. Uji Heterokedastisitas 94
3. Uji Autokorelasi 95
4. Uji Multikolinearitas 96

D. Pengujian Hipotesis 96
1. Pengaruh Faktor Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan 96
2. Pengaruh Faktor Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan secara Parsial 99
3. Pengaruh Faktor Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan secara Parsial 100
4. Pengaruh Faktor Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas secara simultan terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan 103

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
A. Simpulan 106
B. Saran 107

DAFTAR PUSTAKA 111

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan 8

Tabel 2.2 Indikator dan Tolak Ukur Variabel 57

Tabel 3.3 Data Populasi dan Sampel 61

Tabel 3.4 Indikator Variabel 64

Tabel 4.5 Distribusi Frekwensi dan Kategori Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas 77

Tabel 4.6 Distribusi Frekwensi dan Kategori Tingkat Motivasi dari Pimpinan..... 80

Tabel 4.7 Distribusi Frekwensi dan Kategori Tingkat kinerja staf Administrasi puskesmas..... 83

Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Mutu Pekerjaan 85

Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Inisiatif Staf..... 86

Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Kehadiran Staf..... 87

Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Sikap Staf 88

Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Kerjasama Staf 89

Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Kehandalan Staf 90

Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan Staf tentang Pekerjaan 91

Tabel 4.15 Tanggapan Responden terhadap Tanggungjawab Staf..... 92

Tabel 4.16 Tanggapan Responden terhadap Pemanfaatan Waktu Oleh Staf . 93

Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda 98

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Angket Penelitian 116

Lampiran 2. Skor Komunikasi 125

Lampiran 3. Skor Motivasi 126

Lampiran 4. Skor Kinerja Staf Administrasi 127

Lampiran 5. Model Summary 128

Lampiran 6. Uji Anova 128

Lampiran 7. Uji Coefficients 129

Lampiran 8. Collinearity Diagnostics 129

Lampiran 9. Residuals Statistics 130

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Balakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini upaya-upaya pemberdayaan sumber daya manusia aparatur pemerintah, termasuk aparatur yang berada di jajaran kesehatan secara terus menerus dituntut untuk dapat mengantisipasi dan beradaptasi dengan perkembangan serta perubahan lingkungan yang begitu cepat . Seiring dengan tuntutan tersebut, agar dapat bertahan dan mendapatkan hasil yang lebih baik dimasa depan, konsekwensinya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya di bidang kesehatan harus dapat menampilkan kinerja yang baik, sehingga masyarakat benar-benar dapat menikmati pelayanan kesehatan yang maksimal.

Segenap aktivitas yang dilakukan dijajaran kesehatan pada hakekatnya adalah untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagaimana yang tertuang dalam tujuan pembangunan kesehatan " adalah meningkatkan kesadaran , kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal ". (Depkes , 2006 : 202). Untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat bukanlah sesuatu hal yang mudah, semudah diucapkan dan membalik terlapak tangan namun membutuhkan kerja keras dan perhatian penuh dari segenap unsur yang terlibat dalam satu kesatuan unit kerja pelayanan kesehatan di lini lapangan yaitu Puskesmas. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Azwar A. (1996), bahwa untuk menyelenggarakan suatu pelayanan kesehatan yang bermutu perlu dilakukan suatu upaya yang terarah dan terencana yang disebut dengan Program Menjaga Mutu *(Quality Assurance Program)*, karena pelayanan kesehatan yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BY ND NC

bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasaan pada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di kabupaten Bintan adalah tanggung jawab dan kerjasama antara pimpinan dengan para staf di lingkungan Puskesmas. Sebagus apapun program yang diracang oleh pimpinan tidak akan berhasil dengan baik tanpa dukungan para staf, begitu juga sebaliknya para staf tidak akan mampu bekerja dengan maksimal jika tidak ada dukungan dan dorongan dari pimpinan.

Pimpinan Puskesmas sebagai perencana kegiatan sekaligus bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan. Pimpinan Puskesmas harus menyampaikan rencana-rencana tersebut kepada para staf, memberikan penjelasan, petunjuk, arahan serta tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing staf sehubungan dengan perencanaan kegiatan di Puskesmas.

Keberhasilan pelayanan kesehatan pada Puskesmas, disamping hasil kerja petugas medis seperti dokter, perawat dan bidan, juga tidak terlepas kontribusi dari staf administrasi yang terlibat lansung membantu pimpinan Puskesmas dalam merencanakan program dan kebijakan pelayanan kesehatan, pengorganisasian tugas, wewenang dan tanggung jawab, penggunaan anggaran, pelaporan dan evaluasi. Terlaksananya tugas administrasi ini dengan baik apabila dibarengi dengan kinerja staf administrasi yang baik pula, terciptanya kinerja staf

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

administrasi yang baik tidak terlepas dari adanya kejelasan program dan kebijakan yang akan diimplemetasikan .

Kejelasan perencanaan maupun kebijakan yang telah dibuat pimpinan Puskesmas dengan mengacu kepada perencanaan sebagaimana telah digariskan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan dalam pengimplementasiannya tidak terlepas dari seberapa mudah perencanaan dan kebijakan tersebut dapat dipahami serta dimengerti oleh para staf administrasi, sehingga dalam pelaksanaannya nanti dapat terlaksana secara sistimatis, konsisten sesuai seperti yang diharapkan

Sehubungan dengan itu jelaslah bahwa peran komunikasi amat penting dalam sebuah organisasi apapun bentuknya, termasuk di lingkungan Puskesmas di Kabupaten Bintan, proses komunikasi harus dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya, karena dengan komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf administrasi maupun antara sesama staf akan dapat menumbuhkan saling pengertian, kerjasama, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja staf administrasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Namun sangat dirasakan situasi umum pada Puskesmas di Kabupaten Bintan rata-rata lebih besar perhatian pimpinan Puskesmas terhadap petugas medis kesehatan di Puskesmas maupun di desa-desa dibandingkan dengan keberadaan staf administrasi, meskipun diakui petugas medis berakses lansung terhadap pelayanan kesehatan kepada masyarkat, sehingga arah komunikasi lebih dominan mengarah kepada petugas medis dibandingkan dengan staf administrasi.

Namun demikian perlu disadari Puskesmas adalah suatu institusi kesehatan yang terdiri dari beberapa unit kerja baik medis tehnis maupun penyelengaraan administrasi yang saling mendukung dan melengkapi antara satu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

unit dengan unit lainnya. Oleh karena itu pimpinan Puskesmas harus mengerti dan benar-benar menyadari pentingnya untuk tetap memelihara komunikasi kepada staf administrasi sehingga mereka benar-benar mendapat petunjuk dan kejelasan tentang tugas dan tanggung jawab mereka dalam rangka menunjang terselenggaranya tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.

Kenyataan menunjukkan bahwasanya untuk suksesnya pencapaian tujuan organisasi melalui staf yang berkinerja baik, maka didalam organisasi tersebut harus senantiasa tercipta suasana kerja yang menyenangkan diantara pimpinan dengan staf, dan antara staf dengan staf, yang diwujudkan dalam proses komunikasi yang kondusif. Berekenaan dengan itu maka adalah mustahil komunikasi di Puskesmas akan dapat terlaksana dengan baik tanpa dibarengi dengan kemampuan personil yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut. Untuk itu peran pimpinan Puskesmas sangat dibutuhkan dalam upaya terwujudnya iklim komunikasi yang berdaya guna dan berhasil guna pada Puskesmas yang dipimpinnya.

Pimpinan Puskesmas yang diberikan kepercayaan dan tanggung jawab penuh dalam mensukseskan pencapaian tujuan pembangunan bidang kesehatan di wilayah kerjanya, harus mampu memberdayakan staf administrtasinya yang setiap saat senantiasa berhubungan lansung dengan pimpinan dan melaksanakan tugas serta tanggung jawab di bidang administrasi, guna menunjang terciptanya pelayanan kesehatan yang prima terhadap masyarakat.

Bersesuaian dengan itu maka pimpinan puskesmas mesti dapat menciptakan proses komunikasi yang baik agar terdapat kejelasan dalam

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

menterjemahkan suatu program sekaligus dapat dengan mudah dan senantiasa dalam suasana yang menyenangkan dalam unit kerja di Puskesmas.

Dalam pelaksanaannya komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan terindikasi adanya fenomena sebagai berikut :

1. Selaku pengirim pesan (komunikator), pimpinan Puskesmas tidak banyak yang mengerti tentang konsep komunikasi serta tujuan dari komunikasi dalam sebuah organisasi, sehingga terkadang komunikasi yang dilakukan terjadi secara spontanitas saja dan terkesan kurang terencana sesuai permasalahan yang dialami oleh staf adaministrasi yang berkaitan dengan hasil kerja mereka menyelesaikan tugas administrasi di Puskesmas.
2. Pesan yang disampaikan pimpinan Puskesmas dibidang administrasi kepada staf administrasi secara kwantitas masih rendah karena hanya merupakan faktor pendukung saja dalam rangka memperlancar program kesehatan di Puskesmas.
3. Pesan yang disampaikan pimpinan Puskesmas secara substansi hanya seadanya saja tidak selengkap pesan yang disampaikan kepada petugas medis pelayanan kesehatan.
4. Media yang digunakan oleh pimpinan Puskesmas dalam berkomunikasi kepada staf administrasi kurang bervariasi, bersifat monoton sehingga menimbulkan kejenuhan staf administrasi dalam mencerna pesan yang disampaikan kepada mereka.
5. Pimpinan Puskesmas terkesan kurang mempertimbangkan situasi dan kondisi yang kondusip untuk melakukan komunikasi dengan staf

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

administrasi, yang sebenarnya sangat menetukan persepsi dan pemahaman mereka terhadap pesan penugasan dari pimpinan Puskesmas.

6. Efek dari komunikasi yang telah dilakukan pimpinan Puskesmas terhadap staf administrasi sedikit sekali menampakkan hasil sesuai yang diharapkan, hal dibuktikan dengan masih ada beberapa indikator hasil kerja administrasi cenderung masih rata-rata atau cukup dengan kata lain belum optimal.

Upaya untuk memantapkan kinerja staf administrrasi di Puskesmas dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, disamping dipengaruhi oleh faktor komunikasi dalam organisasi, juga tidak terlepas dari pengaruh motivasi. Pimpinan Puskesmas semestinyalah selalu memberikan motivasi kepada staf administrasi agar lebih giat dan bersemangat dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam melakukan motivasi kepada staf administrasi, pimpinan Puskesmas harus dapat menumbuhkan semangat kerja staf administrasi sehingga dapat memberikan daya ungkit terhadap hasil kerja staf administrasi. Namun kenyataannya upaya-upaya motivasi yang dilakukan pimpinan Puskesmas terhadap staf administrasi sampai sejauh ini belum mampu sepenuhnya mendongkrak staf administrasi untuk bekerja lebih baik sesuai yang diharapkan menurut prosedur tetap pedoman pelaksanaan pekerjaan administrasi di Puskesmas. Realitas ini dikarenakan pimpinan Puskesmas dalam memotivasi para staf administrasi kurang memperhatikan jenis kebutuhan yang dibutuhkan staf administrasi, kondisi ini terlihat dari gejala-gejala yang ditemukan sebagai berikut:

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

1. Pimpinan Puskesmas belum mensinergiskan antara pemenuhan kebutuhan pribadi staf administrasi dengan pencapaian kebutuhan organisasi melalui hasil kerja staf administrasi.
2. Pimpinan Puskesmas belum mengoptimalkan motivasi inrstrensik dalam diri staf administrasi, pada hakekatnya merupakan potensi besar untuk dapat dimunculkan yang dapat berdampak luas terhadap peningkatan kinerja staf administrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.
3. Pimpinan Puskesmas tidak pernah memberikan kesempatan kepada staf administrasi untuk mengembangkan potensi diri mereka dalam bekerja dalam bentuk formal maupun non formal, apakah yang diselenggarakan di lingkungan Puskesmas maupun pada sektor lain diluar Puskesmas.
4. Belum ada kreasi dari pimpinan Puskesmas untuk memberikan jaminan keselamatan dalam bekerja bagi staf administrasi dalam bentuk asuransi kecelakaan, sehingga mereka benar-benar merasa aman dalam menjalankan tugasnya.
5. Pimpinan Puskesmas belum dapat menanamkan pengertian dan pemahaman kepada staf administrasi bahwa pekerjaan mereka selaku staf administrasi Puskesmas tidak kalah pentingnya dengan pekerjaan-pekerjaan lainnya baik di lingkungan Puskesmas maupun di sekitar tempat tinggal mereka.

Oleh karena itu menyadari situasi yang sedemikian rupa maka sudah sepantasnyalah pimpinan Puskesmas dapat berupaya untuk mampu menumbuhkan motivasi kerja para staf administrasi mengingat beratnya beban tugas para staf administrasi, yang pada ahirnya dapat meningkatkan kinerja mereka dalam

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BY ND NC

melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Harus disadari benar peran staf administrasi turut memberikan andil yang cukup berarti dalam mensukseskan terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu di masyarakat.

Pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab staf administrasi di Puskesmas disamping melayani administrasi internal di Puskesmas antara lain urusan kenaikan pangkat pegawai Puskesmas, kenaikan gaji berkala, menyiapkan dan merekap absensi pegawai, menyiapkan berkas gaji pegawai, menyiapkan laporan bulanan, menyiapkan laporan keuangan, mengurus surat keluar dan surat masuk.

Disamping itu juga mereka melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat diantaranya pengurusan surat rujukan, surat keterangan sehat, surat keterangan tidak mampu membiayai perobatan, pengurusan jaminan kesehatan masyarakat. Keseluruhan kegiatan ini harus dapat dilakukan dengan baik oleh staf administrasi, dalam hal ini tentu saja dibutuhkan keuletan dan ketangguhan staf administrasi Puskesmas. Terlebih lagi keadaan jumlah staf administrasi pada setiap Puskesmas di Kabupaten Bintan relatif masih kurang sebagaimana tergambar pada tabel berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel.1

Jumlah Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan

No.	Puskesmas	Jumlah
1.	Puskesmas Tanjung Uban	5 orang
2.	Puskesmas Teluk Sasah	3 orang
3.	Puskesmas Teluk Sebung	3 orang
4.	Puskesmas Teluk Bintan	4 orang
5.	Puskesmas Tuapaya	5 orang
6.	Puskesmas Kawal	4 orang
7.	Puskesmas Kijang	5 orang
8.	Puskesmas Mantang	3 orang
9.	Puskesmas Bintan Pesisir	3 orang
	Jumlah	35 orang

Sumber : Dinas Kesehatan Bintan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BY ND NC

Sehubungan dengan itu nyatalah motivasi dirasakan sebagai sesuatu yang sangat diperlukan dan sebagai daya ungkit terhadap kinerja staf administrasi di lingkungan Puskesmas dalam wilayah kabupaten Bintan. Pimpinan Puskesmas harus mampu membaca prilaku para staf dan motiv yang mendasari mereka bertindak dan berbuat dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, sehingga dengan demikian pimpinan Puskseamas benar-benar tepat sasaran dalam memberikan motivasi kepada bawahan walaupun dalam kondisi ketenagaan yang terbatas. Namun pada kenyataannya pimpinan Puskesmas belum maksimal dalam memberikan motivasi kepada para staf administrasi, kondisi ini dikarenakan pimpinan Pusksmas beranggapan apa yang diterima staf administrasi dalam bentuk insentif setiap bulannya telah cukup dan mampu menggerakkan staf administarasi dalam bekerja, sementara dari sisi lainnya dalam bentuk non materi kurang diperhatikan.

Dengan keadaan yang demikian tentu saja akan dapat mempengaruhi hasil kerja yang maksimal, artinya segala tugas yang menjadi tanggung jawab staf administrasi dalam menunjang keberhasilan program kesehatan secara totalitas di Puskesmas dapat terjejas untuk direalisasikan sesuai target dan tujuan yang telah ditetapkan dan yang ingin dicapai. Gambaran keadaan yang demikian menjadi tolok ukur kinerja staf adminstratif dalam menyelesaikan pekerjaannya,

Berdasarkan laporan yang diterima di Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan, masih ditemui beberapa kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh staf administrasi di Puskesmas antara lain sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

1. Pengiriman laporan bulanan yang belum tepat waktu, tidak sesuai dengan batas tanggal yang telah disepakati dan ditetapkan bersama.

2. Kualitas laporan yang masih belum memenuhi standar, masih terdapat kelemahan-kelemahan dalam pengumpulan dan pengolahan data.

3. Penyelesaian laporan Surat Pertanggung Jawaban (SPJ) keuangan yang masih lambat.

Sedangkan berdasarkan kondisi nyata di Puskesmas, adanya kecenderungan yang mengarah kepada indikasi menurunnya kinerja staf secara umum sebagai berikut :

1. Masih ditemukan staf administrasi yang masuk dan pulang kantor kurang tepat waktu, bahkan ada juga yang menyempatkan diri karena kepentingan diluar kedinasan keluar kantor pada saat jam kerja.

2. tingkat penyelesaian pekerjaan administrasi melebihi waktu yang ditentukan serta ide-ide inovatif untuk mendukung pengembangan pekerjaan belum ada.

3. Masih terdapat staf administrasi yang kurang memanfaatkan waktu kerja di Puskesmas secara efektif untuk hal-hal berguna bagi penambahan wawasan dan pengetahuan mereka dalam bekerja.

B. Perumusan Masalah

Sebagaimana kondisi umum yang melatarbelakangi tersebut, merupakan permasalahan yang dihadapi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan dalam

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

menyiapkan khususnya staf administrasi yang handal dan profesional serta memilki kinerja yang tinggi. Maka unsur pimpinan Puskesmas selaku penanggung jawab langsung seluruh kegiatan kesehatan di lingkungan wilayah kerjanya dengan dibantu oleh para staf administrasi harus secara teratur dapat menciptakan proses komunikasi yang kondusif.

Selain itu juga pemimpin harus selalu berupaya untuk menyelaraskan dan mensinergiskan antara harapan dan tujuan pribadi para staf dengan harapan dan tujuan organisasi, sehingga dapat menimbulkan motivasi kerja staf dalam menjalankan tugasnya.

Oleh karena itu berkatian kenyataan yang dihadapi di lapangan, maka dalam penelitian ini dirumuskan beberapa masalah yang berkenaan lansung dengan object penelitian sebagai berikut :

a. Adakah pengaruh faktor komunikasi pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan.

b. Adakah pengaruh faktor motivasi yang dilakukan pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan.

c. Adakah pengaruh faktor komunikasi dan motivasi yang dilakukan oleh pimpinan Puskesmas secara bersamaan terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh penjelasan tentang fenomena. yang terjadi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan, khususnya berkaitan dengan pembinaan sumber daya manusia melalui peningkatan komunikasi dan motivasi dalam rangka meningkatkan kinerja staf administrasi di lingkungan Puskesmas di Kabupaten Bintan.

Dengan didasari rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini mempunyai tujuan secara rinci adalah sebagai berikut :

1. Menemukan pengaruh melalui analisis faktor komunikasi dari pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan.
2. Menemukan pengaruh melalui analisis faktor motivasi dari pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan.
3. Menemukan pengaruh melalui analisis faktor komunikasi dan faktor motivasi pimpinan Puskesmas terhadap staf administrasi secara bersamaan terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

D. Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan komunikasi dan motivasi oleh pimpinan kepada staf dalam upaya meningkatkan kinerja staf.

2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi para pengambil keputusan di Pemerintah Daerah khususnya dibidang kesehatan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan pembinaan terhadap sumber daya manusia di Puskesmas yang dimulai dari tingkat pimpinan sampai dengan para staf, khususnya staf administrasi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi Dalam Organisasi

Dalam sebuah organisasi setiap orang yang terlibat didalamnya ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya baik selaku pimpinan diberbagai tingkatan maupun para staf , agar pekerjaannya dapat terlaksana dengan lancar dan harmonis untuk mencapai tujuan bersama yang disepakati dan ditetapkan, maka unsur kerjasama harus senantiasa tercipta dengan baik. Dengan terjadinya proses kerjasama maka unsur komunikasipun dengan sendirinya akan tercipta dalam sebuah organisasi, karena apapun bentuk instruksi, informasi dari pimpinan ke bawahan maupun sebaliknya telaahan, masukan, laporan dari bawahan ke pimpinan, antara sesama bawahan senantiasa dilakukan melalui proses komunikasi". Semua aktivitas kebanyakan dicakup dalam komunikasi, dimana komunikasi merupakan dasar bagi tindakan dan kerja sama ".(Widjaya, A.W., Hawab, 1987:47).

Bersesuaian dengan pendapat di atas menurut pendapat Effendy (2000:13) " Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan. Menurut Handoko (2002:30) " Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan, informasi dari seseorang ke

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

orang lain ". Robbins (2002:310) mengemukakan " Tidak ada kelompok yang dapat eksis tanpa komunikasi : pentransferan makna diantara anggota-anggotanya. Hanya lewat pentransferan makna dari satu orang ke orang lain informasi dan gagasan dapat dihantarkan. Tetapi komunikasi itu lebih dari sekedar menanamkan makna tetapi juga harus dipahami ".

Puskesmas sebagai suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang berada digaris terdepan dibidang kesehatan masyarakat, juga tidak luput dari pentingnya komunikasi. Pimpinan Puskesmas selaku pimpinan bertanggung jawab lansung terhadap berfungsinya komunikasi secara kondusif antara dirinya selaku komunikator dengan para staf administrasi selaku komunikan, " yang menjadi persoalan sebenarnya bukan apakah manajer berkomunikasi atau tidak, karena komunikasi merupakan bagian dari fungsi organisasi. Persoalan sebenarnya adalah apakah manajer dapat berkomunikasi dengan baik atau tidak. Dengan kata lain, komunikasi sendiri tidak dapat dielakkan dalam setiap fungsi organisasi ; tetapi komunikasi itu mungkin tidak efektif. Setiap manajer harus menjadi seorang komunikator ". (Gibson., Ivancevich., Donelly , 1994 : 105).

Selanjutnya menurut Wulandari (2007) mengatakan bahwa " peran pimpinan dalam peningkatan komunikasi pada sebuah organisasi membutuhkan tiga hal : pertama, semua pemain harus memiliki kemampuan yang tepat dan mengerti komunikasi yang baik. Komunikasi bukanlah proses yang indah dan banyak orang membutuhkan pengertian yang mendalam mengenai issue komunikasi. Kedua, komunikasi organisasi yang efektif membutuhkan iklim atau budaya yang mendukung komunikasi yang efektif. Lebih spesifik iklim ini akan membutuhkan kejujuran, keterbukaan, praktik komunikasiyang baik dan tanggung

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

jawab untuk membuat komunikasi lebih efektif. Ketiga, komunikasi yang efektif membutuhkan perhatian. Hal ini bukanlah sesuatu yang lansung terjadi tetapi dikembangkan sebagai hasil usaha staf dan jajaran manajemen ". Oleh Karena itu pimpinan Puskesmas dan para staf administrasi harus tahu betul tentang konsep komunikasi itu sendiri agar nantinya didalam menjalankan aktivitas organisasinya dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan yang diharapkan, " secara umum komunikasi dapat disebut sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan atau berita (informasi) antara dua orang atau lebih dengan cara yang efektif, sehingga pesan dimaksud dapat dipahami ". Adya Barata (2003:54).

Menurut Thoha (1990:163) " komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang keorang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak bakal terjadi, kalau tidak penyampai berita tadi menyampaikan secara patut dan penerima berita menerimanya tidak dalam bentuk distorsi ".

Selanjutnya menurut Mantra, I.B (1990:2) mengemukakan pengertian komunikasi sebagai berikut :

1. Istilah komunikasi berasal dari kata Latin *"Communicare"* atau " *Communis*" yang berarti menjadikan milik bersama. Kalau kita berkomunikasi dengan orang lain, berarti kita berusaha agar apa yang kita sampaikan kepada orang lain tersebut juga menjadi miliknya. Artinya, agar mengerti ide, informasi atau pengalaman orang lain tersebut (Menurut Wilbur Schramm).
2. Komunikasi adalah kegiatan pengoperan lambang yang mengandung arti/makna yang perlu dipahami bersama oleh pihak-pihak yang terlibat dalam suatu kegiatan komunikasi (Menurut William Albig).
3. Komunikasi merupakan suatu proses dimana yang terlibat, menciptakan dan berbagi informasi satu sama lain untuk mencapai saling pengertian (Everett M. Rogers).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41703.pdf

Bersesuaian pendapat-pendapat di atas Muhammad (2005: 4-5) mengemukakan bahwa :

> Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan di penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya denga si penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi, atau orgnisasi secara keseluruhan. Istilah proses maksudnya bahwa komunikasi itu berlansung melalui tahap-tahap tertentu secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak henti-hentinya. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima saling mempengaruhi satu sama lain. Perubahan tingkah laku maksudnya dalam pengertian yang luas yaitu perubahan yang terjadi didalam diri individu mungkin dalam aspek kognitif, afektif atau psikomotor.

Dari beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas jelaslah bahwa pesan yang disampaikan oleh pimpinan selaku komunikator kepada para staf selaku komunikan tidak lain tujuannya adalah sebagai upaya untuk merubah pemikiran, sikap dan prilaku para staf agar mau melakukan pekerjaan organisasi sebagaimana mestinya melalui komunikasi yang diciptakan oleh pimpinan.

b. Komponen-komponen dalam proses komunikasi

Terjadinya proses komunikasi di Puskesmas tentu saja tidak terlepas dari dukungan berbagai komponen yang terlibat lansung dalam proses komunikasi itu sendiri, karena apabila tidak berfungsinya salah satu komponen komunikasi tersebut niscaya tujuan organisasi yang ada di Puskesmas sulit akan terealisasi. Adapun komponen yang terkandung dalam proses komunikasi yaitu :

1. Komunikator (sumber)
2. Komunike (pesan)
3. Komunikan (sasaran, penerima khalayak)
4. Media (alat penyalur)
5. Efek (umpan balik, akibat). Arifin (1984:15)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Berikutnya. Siagian (1985:122), mengatakan bahwa secara tekhnis dalam proses komunikasi didalamnya melibatkan beberapa komponen sebagai berikut :

1. Komunikator
2. Pesan yang hendak dikomunikasikan
3. Saluran komunikasi
4. Metoda komunikasi
5. Komunikatee dan
6. Lingkungan komunikasi

Selanjutnya menurut Muhammad (2005:17-18) berpendapat bahwa komponen dasar komunikasi yaitu :

1. Pengirim Pesan, adalah individu atau orang yang mengirim pesan.
2. Pesan, adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima.
3. Saluran, adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima.
4. Penerima pesan, adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.
5. Balikan, adalah respon terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan.

Dari berbagai pendapat para ahli diatas, mengindikasikan bahwa komponen-komponen yang terdapat dalam proses komunikasi, merupakan unsur yang berkaitan antara yang satu dengan yang lainnya masing-masing komponen mempunyai peran dan fungsi masing-masing sesuai maksud dan tujuan komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada para staf, maupun antara sesama staf dalam Puskesmas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

c. Fungsi Komunikasi

Dalam melaksanakan tugasnya pimpinan Puskesmas dihadapkan kepada dua bidang tugas dan tanggungjawab yang harus dikoordinirnya secara terpadu, yaitu bidang tehknis medis yang dilakukan oleh para petugas medis dan bidang administrasi yang sepenuhnya menjadi tanggungjawab para staf administrasi. Tidak bisa dipungkiri kedua bidang yang ada di Puskesmas ini dalam kenyataannya saling mendukung dan melengkapi.

Dalam mengkoordinir kegiatan administrasi di Puskesmas, pimpinan Puskesmas harus benar-benar dapat memanfaatkan proses komunikasi yang dilakukannya dengan para staf administrasi sesuai menurut fungsi komunikasi yaitu :

(a) Menghubungkan semua unsur yang melakukan interrelasi pada semua lapisan, sehingga menimbulkan rasa kesetia-kawanan dan loyalitas antar sesama.

(b) Pimpinan dapat mengetahui langsung keadaan bidang-bidang dibawah ; sehingga berlansung operasional yang efisien.

(c) Meningkatkan rasa tanggung jawab semua anggota, dan melibatkan mereka pada kepentingan organisasi. Muncullah kemudian rasa keterlibatan atau " *sense of envolvement* ", dan rasa ikut memiliki (melu handarbeni), dan *sense of belonging atau rasa satu kelompok.*

(d) Memunculkan saling pengertian dan saling menghargai tugas masing-masing, sehingga meningkatkan rasa kesatuan dan pemantapan *espirit de corps* (semangat korps) . Kartono (1983 : 86-87)

Dalam melakukan komunikasi pimpinan Puskesmas kepada para staf administrasi disamping secara perseorangan juga dapat dilakukan secara

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

kelompok atau massa, menurut Cangara dalam Hedebro (2008:63-64) fungsi komunikasi massa ditujukan untuk :

1. Menciptakan iklim perubahan dengan memperkenalkan nilai-nilai baru untuk mengubah sikap dan prilaku ke arah modernisasi;
2. Mengajar ketrampilan baru;
3. Berperan sebagai pelipat ganda ilmu pengetahuan;
4. Menciptakan efisiensi tenaga dan biaya terhadap mobilitas seseorang;
5. Meningkatkan aspirasi seseorang;
6. Menumbuhkan partisipasi dalam pengambilan keputusan terhadap hal-hal yang menyangkut kepentingan orang banyak;
7. Membantu orang menemukan nilai baru dan keharmonisan dari suatu situasi tertentu.

Pendapat selanjutnya dari Mulyana dalam Chamdan pada kuliah 1 & 2 Komunikasi Organisasi mengungkapkan adapun fungsi komunikasi adalah untuk :

1. Menyatakan dan mendukung identitas diri
2. Mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, berperilaku sesuai dengan apa yang kita inginkan
3. Mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis
4. Menyelesaikan masalah
5. Memuaskan rasa penasaran
6. Menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain
7. Menunjuk ikatan dengan orang lain
8. Memutuskan untuk melakukan dan tidak melakukan sesuatu
9. Meningkatkan kesadaran pribadi, kesadaran fisik

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

(http :// meiliemma.wordspress.com/2006/09/28)

Selanjutnya disunting dari Pelatihan Manajemen Perusahaan Air Minum Tingkat Muda, Modul Human Relation : HRKI-2, Sub Modul Komunikasi Internal 1, Edisi Januari 2003, halaman: 1 s/d 27, bagian:2 Lembar Pegangan Peserta Komunikasi Internal Dalam Organisasi yang dilaksanakan oleh Yayasan Pendidikan Tirta Dharma Perpamsi-Dapenma Pamsi, mengemukakan bahwa fungsi komunikasi begitu luas antara lain :

a. Informasi, sebagai penyebaran berita, data, fakta dan pesan.
b. Sosialisasi, untuk mensosialisasikan ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif didalam masyarakat.
c. Motivasi, untuk memberikan dorongan kepada individu dan kelompok untuk menentukan pilihannya atau keinginannya yang akan dicapai.
d. Pendidikan, untuk membentuk watak, keterampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan melalui proses pendidikan.

(http://www.wasapindonesia.com)

Bersesuaian dengan pendapat-pendapat di atas Marzuki dalam Teori Model Komunikasi Organisasi (Sosiologi Komunikasi) berpendapat bahwa fungsi komunikasi sebagai berikut :

a. Fungsi informatif, yaitu organisasi dipandang sebagai suatu sistem proses informasi. Bermakna seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan lebih tepat.
b. Fungsi regulatif, fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Ada dua hal yang mempenaruhi fungsi regulatif ini:

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

pertama, atasan atau orang yang berada dalam tataran management, yaitu mereka memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan; kedua, berkaitan dengan pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja.

c. Fungsi persuasif, dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan lebih suka memersuasi bawahannya daripada memberi perintah.

d. Fungsi integratif, setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik.

(www.uny.ac.id/akademik/sharefile/files/1611)

Sehubungan dengan pendapat-pendapat di atas maka pimpinan Puskesmas selaku komunikator di jajarannya semestinyalah dapat melaksanakan komunikasi dengan baik terhadap para stafnya khususnya staf administrasi, sehingga komunikasi yang dilakukan benar-benar sesuai dengan fungsinya, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja staf administrasi selaku unsur pendukung sepenuhnya terhadap kesuskesan program kesehatan di Puskesmas.

d. Bentuk-bentuk Komunikasi Vertikal

Komunikasi adalah merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan terciptanya kelancaran kerja di Puskesmas, hubungan kerja didalam kedinasan maupun diluar kedinasan antara pimpinan puskesmas dengan para staf juga tidak terlepas dari proses komunikasi. Bentuk dari komunikasi yang dijalankan pada

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

umumnya adalah komunikasi vertikal, sebagaimana yang dikemukakaan Yuwono (1978:7), komunikasi vertikal ke bawah dari pimpinan kepada staf yaitu berupa :

1. Petunjuk (Instruksi)
2. Keterangan Umum
3. Perintah
4. Teguran
5. Pujian

Berikutnya bersamaan dengan pendapat diatas, Sutisna menyatakan bahwa komunikasi ke bawah biasanya mengenai soal-soal kebijaksanaan, prosedur, instruksi atau keterangan yang bersifat umum. Ia mungkin berjalan secara tatap muka, atau dengan perantaraan telpon, surat edaran, papan pengumuman, radio atau alat lain. (1985:192)

Gibson., Ivancevich dan Donnelly (1994:110-111) mengatakan bahwa "Komunikasi ke bawah mengalir dari tingkat atas ke tingkat bawah dalam sebuah organisasi dan mencakup kebijaksanaan pimpinan, instruksi, dan memo resmi. Komunikasi ke atas mengalir dari tingkat bawah ke tingkat atas sebuah organisasi, dan mencakup kotak saran, pertemuan kelompok, dan prosedur keluhan.

Selanjutnya Muhammad (2005:108) berpendapat bahwa, "Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum".

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Masih dari Lewis dalam Muhammad (1987) menyatakan "Komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan".

Adapun yang dimaksud dengan komunikasi ke atas ", adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan ". Muhammad (2005:116-117)

e. Faktor-faktor Penghambat dalam Komunikasi Vertikal

Struktur sebuah organisasi dapat ditafsirkan sebagai suatu jaringan tempat mengalirnya informasi. Berkenaan dengan itu dalam kaitannya dengan suatu jaringan maka pesan yang terkandung dalam komunikasi dapat berbentuk diantaranya instruksi dan perintah dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya laporan, pertanyaan, permohonan dari bawahan kepada atasan , kedua bentuk ini lebih dikenal dengan istilah komunikasi vertikal.

Agar terciptanya proses komunikasi vertikal secara berdaya guna dan berhasil guna dalam sebuah organisasi, maka perlu diperhatikan beberapa penyebab yang dapat mengahambat kelancaran komunikasi vertikal ini seperti yang dikemukakan Sutisna (1985:193) sebagai berikut :

> Instruksi yang samara-samar, yang tidak menyatakan dengan tegas apa yang sebenarnya dikehendakai oleh administrator ; perintah-perintah yang saling bertentangan sehingga membingungkan ; keterangan yang terlalu sedikit atau, sebaliknya, terlampau banyak sehingga menimbulkan salah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

tafsir atau penafsiran yang bermacam-macam ; pemberitahuan yang disampaikan terlalu dini atau terlalu kasif untuk dapat efektif.

Dengan demikian jelaslah bahwa arus komunikasi dari atasan ke bawahan belum tentu berjalan dengan mulus sesuai yang diharapkan karena dapat dipengaruhi bebagai faktor seperti yang diungkapkan oleh Muhammad (2005:110-112) yaitu :

1. Keterbukaan, kurangnya sifat terbuka diantara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokan atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan. Umumnya para pimpinan tidak begitu memperhatikan arus komunikasi ke bawah. Pimpinan mau memberikan informasi ke bawah bila mereka merasa bahwa pesan itu penting bagi penyelesaian tugas. Tetapi apabila suatu pesan tidak relevan dengan tugas pesan tersebut tetap dipegangnya.
2. Kepercayaan pada pesan tulisan, Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan dan metode defusi yang menggunakan alat-alat elektronik daripada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka.
3. Pesan yang berlebihan, karena banyaknya pesan-pesan dikirimkan secara tertulis maka karyawan dibebani dengan memo-memo, bulletin, surat-surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak sekali pesan-pesan yang harus dibaca oleh karyawan. Reaksi karyawan terhadap pesan tersebut biasanya cenderung untuk tidak membacanya.
4. Timing, atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi ke bawah. Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan. Pesan seharusnya dikirimkan ke bawah pada saat saling menguntungkan kepada kedua belah pihak yaitu pimpinan dan karyawan. Tetapi bila pesan yang dikirimkan tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh karyawan maka mungkin akan memepengaruhi kepada efektivitasnya.

Disamping itu juga pada arus komunikasi dari bawahan kepada pimpinan terdapat juga beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi kelancaran arus komunikasi vertikal sebagaimana terungkap oleh pendapat Sugandha (1982:95-96) sebagai berikut :

1. Banyak pegawai takut untuk menyatakan perasaan yang sebenarnya mengenai organisasinya terhadap para atasan mereka karena mereka menganggap hal itu berbahaya. Atasan seringkali mereka anggap sebagai sulit untuk dipercaya, atasan adalah orang yang akan berbahaya kalau mereka ajak bicara dengan penuh keterbukaan (tulus).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BY ND NC

2. Banyak pegawai percaya bahwa ketidak-sesuaian atau kurangnya kesetujuan dengan atasan akan menghalangi promosi mereka, karena hal ini akan menjadikan mereka buruk dalam pandangan atasan mereka.
3. Banyak pegawai terpengaruh oleh pendapat bahwa manajer kurang tertarik terhadap masalah-masalah mereka. Manajer sudah begitu terselubung oleh masalahnya sendiri hingga tak menjangkau nilai-nilai pegawainya dan kebimbangan-kebimbangan mereka.
4. Banyak pegawai yang merasa bahwa mereka tidak mendapatkan imbalan bagi buah-buah pikiran mereka yang baik.
5. Banyak pegawai yang percaya bahwa kurang sekali adanya kecepatan tanggap dan perhatian atasan.
6. Banyak pegawai terpengaruh bahwa pimpinan teras tidak mengambil tindakan segera terhadap masalah-masalah.

Bersesuaian dengan pendapat di atas, bahwa hal-hal yang semestinya perlu disampaikan oleh bawahan kepada pimpinan baik menyangkut kepentingan organisasi maupun pribadi tidak selamanya menjadi kenyataan melainkan senantiasa dihadapkan kepada kendala dan hambatan. Sharma (2005:118-119) dalam Muhammad, mengatakan bahwa kesulitan itu mungkin disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut :

1. Kecenderungan karyawan untuk menyembunyikan perasaan dan pikirannya.
2. Perasaan karyawan bahwa pimpinan dan supervisor tidak tertarik kepada masalah mereka.
3. Kurangnya *reward* atau penghargaan terhadap karyawan yang berkomunikasi ke atas.

   Perasaan karyawan bahwa supervisor dan pimpinan tidak dapat menerima dan berespons terhadap apa yang dikatakan oleh karyawan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

2. Konsep Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Salah satu faktor penting yang mendorong karyawan mau bekerja secara produktif adalah adanya motivasi untuk berprestasi yang pada akhirnya dapat menimbulkan semangat kerja. Untuk mengetahui konsep dasar motivasi kerja karyawan maka perlu diuraikan pengertian motivasi serta teori motivasi.

Menurut Stanford dalam Mangkunegara (2000: 93) menyatakan bahwa motivasi didefinisikan sebagai suatu perusahaan karena dengan adanya motivasi diharapkan setiap karyawan mau kerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Selanjutnya dikemukakan bahwa motivasi adalah sesuatu yang menggerakkan orang untuk mencapai rasa memiliki tujuan bersama dengan memastikan bahwa sejauh mungkin keinginan dan kebutuhan organisasi serta keinginan dan kebutuhan anggotanya berada dalam keadaan yang harmonis atau seimbang. Menurut Stoner et. al. (1995: 134), motivasi merupakan karakteristik psikologi manusia yang memberikan kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Dengan kata lain, motivasi adalah proses manajemen untuk mempengaruhi tingkah laku manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Hasibuan (2000: 140) menyatakan bahwa motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan.

Peterson dan Plowman dalam Hasibuan (2000: 141) mengatakan bahwa orang mau bekerja karena faktor-faktor berikut :

a. Keinginan untuk hidup (*The Desire to Live*)
b. Keinginan untuk suatu posisi (*The Desire for Position*)
c. Keinginan akan kekuasaan (*The Desire for Power*)
d. Keinginan akan pengakuan (*The Desire for Recognition*)

Keinginan akan pengakuan, penghormatan, dan status sosial, merupakan jenis terakhir dari kebutuhan yang mendorong orang untuk bekerja. Dengan demikian, setiap pekerja mempunyai motif keinginan (*want*) dan kebutuhan (*needs*) tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil kerjanya.

Kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan yang sederhana, oleh karena dipengaruhi oleh lingkungan. Kelompok-kelompok sosial dapat pula mempertinggi kebutuhan. Pemenuhan suatu kebutuhan dapat pula menimbulkan keinginan untuk memuaskan kebutuhan yang lainnya dan untuk memotivasi seseorang perlu adanya motivator, yakni faktor mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu yang lebih baik. Bentuk – bentuk motivasi tersebut antara lain; pemberian gaji yang cukup, jabatan yang lebih tinggi, penghargaan dari teman kerja, dan lain sebagainya.

Selanjutnya Nitisemito (1991: 130), mengemukakan bahwa motivasi sebagai usaha atau kegiatan dari manajer untuk dapat meningkatkan semangat dan kegairahan kerja.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

Menurut Anwari, pengertian motivasi dapat ditelusuri dari dua jurusan, yaitu dari pengertian sempit leksikal dan dari pengertian secara longgar yang banyak diungkapkan dalam literatur manajemen. Secara leksikal, pengertian motivasi antara lain muncul dalam *International Dictionary of Management*, dimana motivasi diartikan sebagai :

> *Process or factors that cause people to act or behave in certain ways. To motive is to induce someone to take action. The process of motivation consists of : a.. identification or appreciation of an unsatisfied need; b. The establishment of a goal which will satisfy the need; and c. Determination of the action requaired to satisfy the need.*

Dalam pengertian yang lebih longgar, motivasi mengacu pada sebab-sebab munculnya sebuah prilaku, seperti faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. (Jurnal Usahawan No.12 Tahun XXIX Desember 2000:35)

Dari definisi dan pengertian motivasi di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu dorongan yang diinginkan seseorang, untuk melakukan tindakan guna memenuhi kebutuhannya.

b. Motivasi dari Pimpinan kepada staf

Dalam upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi sangat erat kaitannya dengan kinerja staf yang membidangi tugas dan tangung jawab yang diembannya. Dalam melaksanakan pekerjaan tersebut para staf tidak terlepas dari adanya tuntutan-tuntutan kebutuhan yang diingini. Untuk itu seorang pimpinan memang sudah selayaknya dapat memahami terhadap tuntutan kebutuhan para stafnya dan sekaligus dapat memberikan pengertian dan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

pemahaman kepada para staf , bahwa para staf dalam bekerja tidak hanya berorientasi semata-mata kepada pemenuhan kebutuhan pribadi saja melainkan harus dapat juga berorientasi kepada usaha-usaha target pencapaian organisasi.

Sehubungan dengan itu pimpinan Puskesmas selaku motivator terhadap para staf harus dapat memotivasi para stafnya agar bernar-benar dapat melaksanakan tugasnya dengan optimal sesuai tujuan organisasi Puskesmas. Oleh karena itu pimpinan Puskesmas dituntut untuk dapat mensinergiskan antara pemenuhan kebutuhan pribadi staf disatu sisi dengan pemenuhan kebutuhan oranisasi dilain pihak. Dengan terciptanya kondisi yang sedemikian rupa diharapkan akan dapat menumbuhkan dan meningkatkan motivasi para staf dalam bekerja . Sebagaimana yang diungkapkan Terry dan Rue (2005 :177,179,180), ada beberapa hal yang dapat dilakukan seorang menejer dalam melakukan motivasi kepada staf :

1. Buatlah pekerjaan itu menarik
2. Perhatikan ganjaran-ganjaran dengan pelaksanaan
3. Adakanlah ganjaran-ganjaran yang dihargai
4. Perlakukan pegawai sebagai perorangan-perorangan
5. Doronglah partisipasi dan kooperasi
6. Adakanlah umpan balik yang tepat pada waktunya.

Pendapat yang lain mengatakan , " Agar upaya organisasi-organisasi untuk memotivasi karyawan mereka berhasil, maka pihak manajemen atau harus menciptakan kebutuhan-kebutuhan yang dirasakan didalam individu, atau mereka harus menyediakan alat-alat untuk memuaskan kebutuhan yang sudah ada pada individu yang bersangkutan. Jadi agar dapat memotivasi karyawan, kita perlu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

mengetahui sesuatu tentang kebutuhan fundamental manusia ". (Winardi, 2004 : 347).

Sehubungan dengan pendapat di atas, maka pimpinan Puskesmas dalam rangka menumbuhkan motivasi staf administrasi dalam bekerja, harus memperhatikan kebutuhan fundamental para staf, dan dalam proses selanjutnya tentu saja pimpinan Puskesmas dapat melakukan proses motivasi dengan menggunakan teori-teori motivasi yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi para staf dalam pemenuhan kebutuhannya secara hirarkis dan simultan, yang tentu saja diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas kerja sekaligus indikator dari peningkatan kinerja staf administrasi di Puskesmas.

c. Teori Motivasi

Pada hakekatnya adalah bahwa tidak akan ada suatu motivasi apabila tidak dirasakan adanya suatu kebutuhan atau kepuasan. Dilihat dari pendekatan ini terdapat beberapa model teori motivasi sebagai berikut :

a. Teori Hirarki Kebutuhan Maslow

Salah satu teori motivasi yang dikenal adalah teori dari Abraham Maslow, inti dari teori Maslow tersebut adalah bahwa didasarkan pada hirarki dari lima kebutuhan manusia, yaitu : (Milkovich & Boudreau, 1990: 167).

a. *Physiological needs* (kebutuhan fisiologis)
b. *Safety security needs* (kebutuhan rasa keamanan)
c. *Social needs* (kebutuhan sosial)
d. *Exteems needs* (kebutuhan penghargaan)
e. *Self-actualization needs* (kebutuhan aktualisasi diri)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Selanjutnya Maslow mengasumsikan bahwa orang berusaha memenuhi kebutuhan yang lebih pokok sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Hal yang penting dalam pemikiran Maslow adalah bahwa kebutuhan yang telah dipenuhi mereda daya motivasinya. Apabila seseorang memutuskan bahwa ia menerima upah yang cukup untuk pekerjaannya dari organisasi tempat ia bekerja, maka uang tidak mempunyai daya motivasi lagi. Teori Maslow juga didasarkan pada anggapan bahwa orang mempunyai kebutuhan untuk berkembang dan maju. Implikasi dari tingginya kekurangan pemenuhan kebutuhan untuk kategori perwujudan diri dan penghargaan diri ialah bahwa manajer harus memusatkan perhatiannya pada strategi untuk memperbaiki kekurangan tersebut. Logika itu mengasumsikan bahwa usaha untuk memperbaiki kekurangan kategori ini mempunyai kemungkinan berhasil lebih besar dari pada mengarahkan perhatian pada kebutuhan yang lebih rendah yang telah dipenuhi sebelumnya dengan memuaskan.

b. Teori ERG Aldefer

Pendapat Maslow di atas menyatakan bahwa setiap manusia mempunyai kebutuhan yang tersusun dalam suatu hirarki di setujui oleh Aldefer, akan tetapi hirarki kebutuhannya hanya meliputi tiga perangkat kebutuhan , menurut Robbins (1996: 204) yaitu :

1. *Existency* : Merupakan kebutuhan yang dipuaskan oleh faktor-faktor seperti makanan, air, udara, upah dan kondisi kerja
2. *Relatedness* : Kebutuhan yang dipuaskan oleh hubungan sosial dan hubungan antar pribadi yang bermanfaat.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

3. *Growth* : Kebutuhan dimana individu merasa puas dengan membuat suatu kontribusi (sumbangan) yang kreatif dan produktif.

Teori ERG Aldefer merupakan teori motivasi kepuasan yang menekankan bahwa setiap individu mempunyai kebutuhan eksistensi, keterkaitan dan pertumbuhan. Jika diketahui bahwa tingkat kebutuhan yang lebih tinggi dari seseorang bawahan nampak akan terhalangi (misalnya pertumbuhan), mungkin karena kebijaksanaan perusahaan atau kurangnya sumber daya, maka hal tersebut harus menjadi perhatian utama manajer guna mengarahkan kembali upaya bawahan untuk memenuhi kebutuhan akan keterkaitan atau kebutuhan eksistensi. Teori ERG Aldefer ini mengisyaratkan bahwa individu akan termotivasi untuk melakukan sesuatu untuk memenuhi salah satu dari ketiga perangkat kebutuhan yang disebutkan di atas.

c. Teori V.H.Vroom

Pada dasarnya motivasi dalam diri manusia ditentukan oleh adanya tiga faktor Pertama, pencapaian tujuan dan penghargaan atas pencapaian tujuan tersebut haruslah bersifat individual. Inilah yang diistilahkan Vroom sebagai *valency of the outcome*. Kedua, harus terdapat jaminan bahwa setiap peristiwa yang dilalui oleh seorang individu dalam organisasi diwadahi kedalam suatu instrumen untuk mencapai *valency of the outcome*. Di sini, kata Vroom, dibutuhkan apa yang disebut "instrumentalis". Ketiga, adanya keyakinan setiap individu bahwa upaya partikular macam apapun memperoleh perhatian yang seksama dari instrumentalitas itu. Kenyataan inilah yang oleh Vroom diistilahkan sebagai *expectancy*.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

Teori Vroom memperlihatkan bahwa individu-individu akan termotivasi jika mereka dapat melihat hubungan secara lansung antara upaya-upaya yang ia lakukan dengan kinerja yang dapat dicapai; dimana kinerja itu nota bene merupakan *outcome* dari tingginya nilai kerja yang diperoleh secara individual. Motivasi dapat dijalankan manakala manajemen mempersambungkan secara sungguh-sungguh *expectancy, insrumentality* dan *outcome* sekaligus. (Jurnal Usahawan Nomor 12 Tahun XXIX Desember 2000:40)

d. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Prinsip dari teori ini ialah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) itu merupakan dua hal yang berbeda (Mangkunegara, 2000: 121). Ia membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfier/motivator* dan kelompok *dissatisfier* atau *hygiene factor*.

Satisfier merupakan faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja terdiri dari :

1. *Achievement* (Prestasi)
2. *Recognition* (penghargaan/pengakuan)
3. *Work it self* (kemandirian)
4. *Responsibility* (tanggung jawab)
5. *Advancement* (kemajuan)

Hadirnya faktor-faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak hadirnya faktor itu tidaklah selalu mengakibatkan adanya ketidakpuasan.

Dissatisfiers (hygiene factor) adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri atas :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

1. *Company policy and administrations* (kebijaksanaan perusahan dan administrasi)
2. *Supervision technical* (teknik supervisi)
3. *Salary* (gaji)
4. *Interpersonal relations* (hubungan antar personel)
5. *Working Condition* (kondisi pekerjaan)
6. *Job Security and status* (keamanan pekerjaan dan status)

Perbaikan terhadap kondisi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber kepuasan kerja. Dengan demikian, perbaikan *salary* dan *working conditions* tidak akan menimbulkan kepuasan tetapi hanya akan mengurangi ketidakpuasan. Selanjutnya menurut Herzbeg bahwa yang bisa memacu orang untuk bekerja dengan baik dan menimbulkan gairah untuk bekerja hanyalah kelompok *satisfier*. Berikut ini akan diuraikan pendapat pengenai motivasi menurut Abraham Maslow sebagai berikut :

a. Kebutuhan Fisiologis;

Kebutuhan fisiologis adalah merupakan kebutuhan dasar bagi manusia (*basic needs*), dan oleh karena itu kebutuhan ini masih bersifat kebutuhan fisik/kebendaan. Kebutuhan akan pangan (makan), sandang (pakaian), dan papan (perumahan) adalah manifestasi dari kebutuhan pokok fisiologis dari setiap manusia.

Dengan meningkatnya kemampuan tenaga kerja diharapkan akan meningkatkan efesiensi kerja, yang berarti produktivitas meningkat. Meningkatnya produktivitas kerja maka pemenuhan akan kebutuhan fisik

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

karyawan akan terjamin dengan baik. Seorang pekerja menginginkan agar penghasilannya dapat digunakan untuk mencapai kehidupan yang layak, bahkan lebih dari itu semua kebutuhan dasarnya dapat terpenuhi melalui kompensasi yang diterima.

Nitisemito (1990:198) mengatakan bahwa karyawan dengan menerima kompensasi dimaksudkan untuk dapat memenuhi kebutuhan secara minimal, misalnya kebutuhan akan makan, pakaian, dan perumahan.

Sedangkan Dessler (1997:350) mengatakan bahwa dalam berbagai bentuknya jelas sekali motivasi merupakan dorongan utama dalam masyarakat. Selanjutnya dikatakan bahwa upah merupakan satu-satunya motivator paling penting digunakan dalam masyarakat yang terorganisasi.

Sikula (1989:281) menguraikan bahwa istilah *remuneration* atau sistem penggajian mengandung pengertian suatu penghargaan *(reward)*, pembayaran *(payment)*, atau penggantian biaya *(reimbursement)* sebagai imbalan kerja atau balas jasa. *Remuneration* lazimnya berupa upah *(wages)* atau gaji *(salary)*. Pengertian upah sering ditujukan bagi pekerjan operasional, sedangkan gaji diperuntukkan bagi karyawan. Mengenai pemberian upah/gaji sebagian pendapat membagi atas; pembayaran upah berdasarkan satuan hasil kerja, dan pembayaran gaji berdasarkan satuan waktu.

Berdasarkan perbedaan tersebut diatas, maka lazimnya upah dibayarkan atas dasar apa yang dihasilkan pekerja selama waktu tertentu. Di sini upah dibayar berdasarkan hasil kerja. Sebaliknya gaji dibayarkan atas dasar satuan waktu (bulan, tahun) selama pegawai tersebut menjabat atau bekerja. Dengan perkataan lain, gaji merupakan pembayaran terhadap pekerjaannya atau jabatannya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

b. Kebutuhan keselamatan dan keamanan kerja;

Safety and *Security* dimaksudkan adalah adanya rasa aman dan tentram, bebas dari rasa takut akan penghidupan dan masa depannya. Adanya rasa aman/jaminan akan pekerjaannya *(job security)*, apabila terjadi sesuatu atas diri pekerja.

Selanjutnya Flippo (1989: 27) mengemukakan tentang *security* sebagai berikut :

> *Increased employee security can be rationalized on the basis that it contributes to increased employee productivity.* (Peningkatan keamanan pekerja dapat dibandingkan pada basis dimana hal tersebut memberikan kontribusi untuk meningkatkan produktivitas pekerja).

Dari pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa *safety* and *security* merupakan usaha untuk dapat memberi ketenteraman akan adanya ketidakpuasan di masa yang akan datang, sebagai misal ketidakpastian akan pekerjaannya, ketidakpastian akan ekonomi dan sebagainya.

Keselamatan dan keamanan kerja merupakan kebutuhan fundamental bagi manusia bahkan kadang-kadang lebih penting dari upah atau kesempatan untuk maju. Keselamatan kerja dalam hal ini merupakan keselamatan pekerja yang berkaitan dengan mesin, pesawat, alat-alat kerja, bahan dan proses pengolahannya, landasan tempat kerja dan lingkungannya serta cara-cara melakukan pekerjaan. Oleh karena itu para pekerja perlu mendapatkan perlindungan keselamatan kerja dalam menjalankan tugasnya guna meningkatkan produksi dan produktivitas.

Selanjutnya Nitisemito (1990: 231), mengemukakan tentang keselamatan dan keamanan pekerja bahwa sebaiknya setiap perusahaan berusaha agar usahanya stabil, dengan kestabilan maka masa depan perusahaan akan terjamin.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

Perusahaan yang usahanya tidak stabil akan menimbulkan kecemasan/kekhawatiran para karyawannya. Mereka mungkin khawatir memikirkan tentang kapan saatnya mendapat giliran untuk dipecat.

Yang dimaksudkan usaha yang stabil disini adalah usaha dari suatu perusahaan menunjukkan adanya perkembangan yang tidak berfluktuasi. Pada umumnya perusahaan seperti ini akan dapat mempertahankan kehidupannya (*survival*), sehingga para pekerja di perusahaan tersebut akan terjamin kelangsungan kerjanya.

c. Kebutuhan Sosial;

Agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, maka perlu diciptakan iklim kerja atau suasana kerja yang harmonis, baik antara pekerja itu sendiri maupun antara pekerja dengan atasannya. Megginson dkk dalam Handoko (1996: 258), mengatakan bahwa :

Kebutuhan sosial secara teoritis adalah kebutuhan akan cinta, persahabatan, perasaan memiliki dan diterima kelompok, kekeluargaan, asosiasi. Sedangkan secara terapan adalah, kelompok-kelompok formal, kegiatan – kegiatan yang disponsori perusahaan, acara-acara peringatan.

Selanjutnya Heidjrachman dan Husnan (1990:187) mengatakan bahwa :

> Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan persahabatan, untuk itu maka ia akan melakukan hubungan dengan teman-temannya. Seorang karyawan yang mengalami kehidupan keluarga tidak bahagia, pekerjaan akan memberikan bagian tersebut di dalam memuaskan kebutuhan sosial mereka.

Kebutuhan sosial merupakan yang diakui oleh lingkungannya, penerimaan teman sejawat, kesempatan dalam masyarakat." Kebutuhan sosial juga dapat diartikan karena manusia tergantung satu sama lain, maka terdapat berbagai

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

kebutuhan yang hanya bisa dipuaskan, jika masing-masing individu ditolong atau diakui orang lain ". (Hasibuan, 2005 : 94)

d. Kebutuhan Penghargaan

Penghargaan adalah wajar jika seorang tenaga kerja atau karyawan yang telah berusaha dan bekerja ingin dihargai oleh atasannya. Ditinjau dari sudut kebutuhan *(needs)* penghargaan atas prestasi atau jasa seseorang merupakan salah satu kebutuhan manusia yang menurut Abraham Maslow terletak pada urutan keempat yaitu yang disebut dengan *self-esteem*.

Mengenai hal ini, Sagir (1993; 97), menguraikan bahwa penghargaan, pengakuan atau *recognition* atas suatu prestasi yang telah dicapai oleh seseorang akan merupakan motivator yang kuat. Pengakuan atas suatu prestasi, akan memberikan kepuasan batin yang lebih tinggi daripada penghargaan dalam bentuk materi atau uang atau hadiah. Penghargaan atau pengakuan dalam bentuk piagam penghargaan atau medali, dapat menjadi motivator yang lebih kuat bila dibandingkan dengan hadiah berupa barang atau uang atau bonus.

Sedangkan Moenir (1990: 293) menyatakan bahwa penghargaan sering disamakan dengan insentif, karena mempunyai persamaan sifat dan makna. Sifat keduanya tidak membedakan dalam hal pemberian, dan tidak dibatasi oleh waktu. Sedangkan maknanya adalah sama-sama pemberian. Namun bila dikaji lebih jauh, sebenarnya mempunyai perbedaan, terutama yang berkaitan dengan maksud pemberiannya.

Sesuai dengan namanya penghargaan dimaksudkan untuk menghargai prestasi atau jasa seseorang, hal ini dipandang dari sudut kemanusiaan. Insentif diberikan kepada seseorang, bukanlah karena jasa atau prestasi, akan tetapi justru

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

mengharapkan agar orang tersebut dapat berprestasi atau berjasa lebih baik dari yang sebelumnya.

Jadi penghargaan mengandung unsur masa lalu, sedangkan insentif mengandung unsur masa depan. Lebih lanjut diuraikan pula mengenai wujud penghargaan dalam lingkungan kerja. Pada dasarnya ada dua hal, yaitu penghargaan fisik dan non fisik :

1. Penghargaan Fisik

Penghargaan fisik adalah penghargaan yang diberikan dalam bentuk benda, misalnya barang atau uang. Penghargaan secara fisik ini pada umumnya sangat didambakan oleh karyawan / tenaga kerja yang kebetulan keadaan sosial ekonominya rendah.

2. Penghargaan Non Fisik

Penghargaan jenis ini pengertiannya sangat luas, hal ini mencakup semua hal-hal yang berhubungan dengan kepuasan rohani seseorang ditinjau dari segi kemanusiaan. Nilai dari penghargaan yang paling kecil dan sederhana (seperti, ucapan terima kasih pada seorang bawahan) sampai kepada penghargaan yang paling tinggi dengan segala macam atributnya.

Perasaan bangga atas pribadi atau prestasi yang dicapai merupakan salah satu bentuk kepuasaan manusia. Dalam hal pemberian penghargaan sebaiknya diperhatikan keadaan sosial ekonominya.

Nitisemito (1990:229), mengemukakan bahwa hendaknya setiap instansi memberikan kesempatan kepada para pegawainya. Berikanlah penghargaan kepada para karyawan/ pegawai yang berprestasi. Penghargaan itu dapat berupa

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

pengakuan yang kemudian disertai hadiah, kenaikan gaji, kenaikan pangkat, pemindahan posisi yang lebih disukai dan sebagainya.

Mayo dalam Agus Tulus dkk, (1989:12), mengatakan bahwa orang dapat menunjukkan produktivitas yang tinggi bila menyadari bahwa dia memperoleh pengakuan dan penghargaan. Sedangkan pendapat Soeprihanto (1990:35), mengenai penghargaan sebagai berikut: kebutuhan akan harga diri/penghormatan lebih bersifat individual atau merincikan pribadi ingin dirinya dihargai atau dihormati sesuai dengan kapasitasnya (kedudukannya), sebaliknya setiap pribadi tidak ingin dirinya dianggap lebih rendah dari orang lain. Mungkin secara jabatan lebih rendah tetapi secara manusiawi setiap individu (pria maupun wanita) tidak ingin direndahkan.

e. Kebutuhan aktualisasi diri.

Pendapat Reksohadiprodjo & Handoko (1996: 265), mengemukakan tentang kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan pemenuhan diri, untuk mempergunakan potensi diri, pengembangan diri dan melakukan apa yang paling cocok serta menyelesaikan pekerjaannya sendiri.

Sedangkan Waxley dan Yukl (1992: 120), mengemukakan bahwa guna meningkatkan motivasi secara instrinsik dalam rangka memenuhi kebutuhan pertumbuhan seperti keberhasilan, keahlian, serta aktualisasi diri dapat dilakukan melalui perencanaan kembali pekerjaan yang lebih besar yang mencakup variasi kecakapan yang lebih luas.

Dengan demikian memotivasi merupakan suatu kegiatan yang penting bagi manajer, karena manajer tersebut bekerja dengan dan melalui orang lain. Manajer perlu memahami perilaku para bawahannya agar dapat mempengaruhi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

mereka untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi. Namun motivasi bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi prestasi seseorang ataupun peningkatan semangat kerja karyawan, melainkan perlu memperhatikan faktor kemampuan individu dan pemahaman tentang perilaku yang diperlukan untuk mencapai prestasi yang tinggi.

3. Konsep Kinerja

Kelangsungan hidup suatu organisasi salah satunya tergantung kepada kinerja atau prestasi kerja pegawainya dalam melaksanakan pekerjaan karena pegawai merupakan unsur organisasi terpenting yang harus mendapat perhatian. Pencapaian tujuan organisasi menjadi kurang efektif apabila banyak pegawainya yang tidak memiliki kinerja atau berprestasi dan hal ini akan menimbulkan pemborosan bagi organisasi. Oleh karena itu kinerja atau prestasi pegawai harus benar-benar diperhatikan.

Untuk mengetahui konsep dasar mengenai kinerja atau prestasi kerja pegawai maka perlu diuraikan konsep pengertian dan manfaat penilaian kinerja atau prestasi kerja, metode dan ukuran yang digunakan, permasalahan dan faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja atau prestasi kerja serta efektifitas penilaian kinerja atau prestasi kerja dalam rangka meningkatkan motivasi kerja pegawai.

a. Pengertian dan Manfaat Penilaian Kinerja

Prestasi kerja (kinerja) menurut Bernadin dan Russell (1993 : 378) adalah sebagai berikut :

"Perfomance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time periode".

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Prestasi kerja (kinerja) merupakan hasil dari suatu proses atau aktivitas pada fungsi tertentu yang dilaksanakan oleh seseorang, baik sebagai individu maupun sebagai anggota dari suatu kelompok atau organisasi bisnis atau sosial, pada periode tertentu, yang hasilnya dapat dinikmati sendiri maupun oleh kelompoknya atau perusahaan.

Selanjutnya Pasolong (2007:176) dalam Prawirosentono (1999:2) mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Sinambela dkk. (2006:136) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.

Bersesuaian dengan pendapat tersebut Robbins (1989:439) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendapat yang hampir sama tentang kinerja juga dikemukakan oleh Cokroaminoto " bahwa pengertian kinerja karyawan menunjukkan pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan ". (http://cokroaminoto,wordspress, com/2007/05/23/memaknai-kinerja-karyawan)

Penilaian prestasi kerja (kinerja) perlu dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara obyektif serta didokumentasikan secara sistematik (Siagian 1995:224). Penilaian prestasi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

menurut Bernadin dan Russell (1993:379) adalah "*a way of measuring the constribution of individuals to their organization*". Maksudnya yaitu suatu cara mengukur konstribusi-konstribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasi. Jadi penilaian prestasi ini diperlukan untuk menentukan tingkat konstribusi individu atau prestasi.

Selanjutnya pengertian penilaian prestasi (kinerja) menurut Cascio (19992:267) *"Performance appraisal is the sistematic description of the job relevant strengths and weaknesses of an individual or group."*

Bila dibandingkan dengan pendapat Bernaddin lebih menekankan kepada hasil dari suatu aktivitas (*output*) sedangkan Casio lebih menekankan proses.

Menurut Walker (1980:275) adapun tujuan dilaksanakannya penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah :

> *"In appraising employee performance is the dua purpose of appraisals. On one hand. Employers needs objective evaluations of past individuals performance for use in making personel decisions. On the other hand employers needs toold to enable managers to help indibividuals improve performance, plane future work, develop skill and abilities for career growth, and strength the quality of their relationship as manager and employee."*

Maksudnya adalah dalam penilaian prestasi kerja (kinerja) ada 2 sumber penilaian yaitu : (1) pegawai memerlukan evaluasi yang obyektif dari kinerja individu masa lalu untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan individu dan (2) pegawai memerlukan alat untuk dapat membantu manajer meningkatkan kerja individu, rencana kerja yang akan datang, mengembangkan keahlian dan kemampuan untuk pengembangan karier, dan kekuatan kualitas hubungan antara manajer dan pegawai.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

b. Indikator Kinerja

Dalam melaksanakan tugas kedinasan sehari-hari untuk menilai dan menentukan apakah seseorang staf sudah bekerja sesuai dengan yang diharapkan atau menampilkan kinerja yang baik tentu saja dibutuhkan pengetahuan tentang indikator-indikator kinerja yang mesti diemban dan lakukan oleh staf.

Secara umum ada beberapa pendapat yang dapat dijadikan sebagai pedoman dan bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi kinerja staf diantaranya, Selim dan Woodward dalam Nasucha (2004:108), mengemukakan bahwa ada lima dasar yang dapat dijadikan indikator kinerja yaitu: (1) pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan, (2) ekonomi, yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah dari pada yang direncanakan, (3) efisien, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran, (4) efektivitas, yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai, (5) *Equity*, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

Pendapat yang lainnya dari Umar (1998:261) prestasi kerja atau kinerja diukur dari beberapa komponen / indikator sebagai berikut :

1. Mutu pekerjaan
2. Inisiatif
3. Kehadiran
4. Sikap
5. Kerjasama
6. Kehandalan
7. Pengetahuan tentang pekerjaan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

8. Tanggungjawab

9. Pemanfaatan waktu.

c. Metode Ukuran Penilaian Kinerja

Menurut Siagian (1995:234-241), ada delapan ukuran untuk metode penilaian kinerja yang banyak digunakan yaitu :

a. Metode skala bertingkat

Metode ini merupakan metode ukuran tertua dan paling banyak digunakan dalam menilai prestasi kerja (kinerja). Para pegawai dimasa lalu meskipun diakui bahwa metode ini bersifat subyektif. Kategori penilaian dapat dinyatakan dalam bentuk ukuran amat baik, baik, cukup, kurang dan sangat kurang.

b. Metode *checklist*

Metode ini sering digunakan untuk menilai prestasi kerja dimasa lalu. Dengan ukuran metode ini bagian kepegawaian mempersiapkan formulir isian yang mengandung :

- nama pegawai yang dinilai
- bagian mana pegawai bekerja
- nama dan jabatan penilai
- tanggal penilaian dilakukan
- faktor-faktor yang dinilai dengan sorotan perhatian ditujukan pada aspek-aspek kritikal dalam mengukur keberhasilan seseorang menyelesaikan tugas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

c. Metode pilihan terarah

Metode ini mengandung serangkaian pernyataan, baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pegawai yang dinilai. Pernyataan tersebut menyangkut beberapa faktor seperti kemampuan belajar prestasi kerja, hubungan kerja dan lain-lain.

d. Metode insiden kritikal

Insiden kritikal yaitu peristiwa tertentu yang terjadi dalam rangka pelaksanaan tugas seorang pegawai yang menggambarkan perilaku pegawai yang bersangkutan baik positif maupun negatif.

e. Metode skala peringkat yang dikaitkan dengan prilaku

Metode ini merupakan salah satu ukuran penilaian prestasi kerja (kinerja) pegawai untuk satu kurun waktu tertentu dimasa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu. Salah satu kelebihan ukuran metode ini ialah pengurangan subyektivitas dalam penilaian. Deskripsi prestasi kerja, yang baik maupun kurang memuaskan dibuat oleh pekerja sendiri, rekan sekerja dan atasan langsung masing-masing.

f. Metode evaluasi lapangan

Penggunaan metode ini meletakkan tanggung jawab utama dalam melakukan penilaian pada para ahli yang bertugas dibagian kepegawaian. Artinya ahli penilai itu turut kelapangan melakukan penilaian atas prestasi kerja pada pegawai. Hasil penilaian yang kemudian disampaikan kepada dua pihak yaitu kepada atasan lagsung pegawai yang menilai untuk diteliti, diubah atau disetujui dan kepada

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

pegawai yang bersangkutan sendiri untuk dibicarakan, baik yang menyangkut segi-segi penilaian yang bersifat positif maupun yang negatif.

g. Metode tes dan observasi

Untuk jenis pekerjaan tertentu ukuran penilaian dapat berupa tes dan observasi. Artinya pegawai yang dinilai diuji kemampuannya, baik melalui ujian-ujian tertulis yang menyangkut berbagai hal seperi tingkat pengetahuan tentang prosedur dan mekanisme kerja yang telah ditetapkan dan harus ditaati atau melalui ujian praktek langsung diamati oleh penilai.

h. Pendekatan-pendekatan yang bersifat komparatif

Metode ini mengutamakan perbandingan prestasi kerja (kinerja) seseorang dengan pegawai lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis. Pembanding demikian dipandang bermanfaat untk manajemen sumberdaya manusia dengan lebih rasional dan efektif, khususnya dalam hal kenaikan gaji atau upah, promosi dan pemberian berbagai bentuk imbalan kepada pegawai. Dengan perbandingan, tersebut dapat disusun peringkat pegawai dari sudut prestasi kerjanya.

Selanjutnya menurut Schuler (1999:20) format ukuran penilaian kinerja diklasifikasikan paling sederhana adalah standar absolut yang punya referensi norma dan format berdasarkan *output*.

Penilaian yang mengacu pada norma terdiri atas (1) Rangking Langsung, dimana atasan mengurutkan para pemegang jabatan mulai dari yang terbaik sampai yang terburuk biasanya berdasarkan pada kinerja secara keseluruhan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

(2) Rangking Alternatif adalah menempatkan bawahan paling bagus dibagian paling atas daftar dan pegawai paling buruk dibagian paling bawah, selanjutnya posis tengah pada daftar adalah yang paling akhir diisi. (3) Perbandingan berpasangan, ini melibatkan perbandingan tiap pemegang jabatan lainnya, dua orang sekaligus, dengan standar tunggal untuk menentukan siapa yang lebih baik dan (4) Metode Distribusi Paksaan, disini atasan dipaksa mendistribusikan bawahan pada beberapa kategori kinerja. Skala ukuran distribusi pelaksanaan yang umum dapat dibagi 5 (lima) kategori yaitu : terendah, mendekati terendah, menengah, mendekati tinggi dan tertinggi.

Ukuran penilaian yang mengacu pada format standar absolut terdiri dari : (1) Skala rating grafik. (2) Skala rating yang diberi bobot menurut prilaku dan (3) Skala standar campuran dan skala pengamatan perilaku (BOS = *Behavioral Observation Scala*). Sedangkan ukuran penilaian yang mengacu kepada output terdiri dari : (1) manajemen berdasarkan sasaran *(MBO = Management by Objectiver)* (2) Pendekatan standar kinerja, (3) Pendekatan indeks langsung dan (4) Catatan prestasi.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2000:74) bahwa ukuran penilaian prestasi kerja (kinerja) terdiri dari 2 (dua) yaitu ukuran metode tradisional, antara lain ***rating scala, employee comparison*** dan ukuran metode modern, antara lain ***management by objective (MBO) assessment center.***

B. Kerangka Pemikiran

Dalam pergaulan kehidupan manusia sehari-hari antara individu dengan individu, maupun individu dengan kelompok tidak akan pernah terlepas dari proses komunikasi. Dalam menjalani kehidupannya individu (manusia) senantiasa

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

berhubungan dengan kelompok / organisasi, bahkan organisasi pun membutuhkan individu-individu untuk menggerakkan organisasi tersebut. Dengan adanya komunikasi yang baik diyakini suatu organisasi akan dapat berjalan lancar dan berhasil dalam meraih tujuannya, begitu juga sebaliknya apabila kurang kondusifnya suasana komunikasi di suatu organisasi dapat dipastikan akan tersendatnya aktivitas dan pencapaian tujuan sebuah organisasi.

Seiring dengan itu, pimpinan Puskesmas yang ada di Kabupaten Bintan sebagai organisasi yang ada dijajaran Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan dalam bentuk institusi teknis dibidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat, dituntut agar memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Sehubungan dengan itu pimpinan Puskesmas dengan segala daya dan upaya diharapkan dapat mengoptimalkan peran serta seluruh karyawan yang ada di lingkungan Puskesmas dibawah kepemimpinannya sehingga fungsi Puskesmas benar-benar dapat terlaksana sebagaimana mestinya, seperti yang diutarakan Hatmoko (2006:3) " 1). Sebagai Pusat Pembangunan Kesehatan Masyarakat di wilayah kerjanya., 2). Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat., 3). Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya".

Upaya untuk mengoptimalkan karyawan tersebut, khususnya karyawan staf administrasi yang memberikan kontribusi positif walaupun secara tidak lansung kepada pelayanan kesehatan masyarakat, sesungguhnya terkait erat dengan kemampuan komunikasi pimpinan Puskesmas dalam berkomunikasi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

dengan staf administrasi. Adapun bentuk komunikasi dari pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk :

1. Petunjuk (Instruksi), untuk menyatakan dan menggariskan apa-apa sebenarnya yang harus dikerjakan oleh staf sesuai aturan yang berlaku dalam organisasi.
2. Keterangan umum, untuk menjelaskan secara menyeluruh tentang program-program yang akan dicapai oleh organisasi, faktor-faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam rangka pencapaian tujuan.
3. Perintah, berguna untuk menggerakkan para staf agar dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam organisasi, sehingga tugas yang diemban staf tidak menyimpang dari apa yang diharapkan pimpinan maupun organisasi.
4. Teguran, untuk meminimalkan terjadinya kesalahan-kesalahan para staf dalam bekerja, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
5. Pujian, untuk meningkatkan semangat dan daya juang para staf dalam bekerja serta dapat menumbuhkan keinginan para staf untuk senantiasa memberikan yang terbaik dalam bekerja.

Yuwono (1978:7)

Melalui komunikasi dari pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi diharapkan para staf administrasi dapat memperoleh pengetahuan, pengertian-pengertian dan kebijakan-kebijakan pimpinan yang berkaitan erat dengan pencapaian program, serta mampu melaksanakannya, lebih jauh lagi dapat untuk

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

4-14103.pdf

menjaga konsistensi dan kontiniutas pelaksanaan dan pencapaian program kesehatan di Puskesmas.

Untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas admnisttrasi di Puskesmas berdaya guna dan berhasil guna maka sangat ditentukan oleh kinerja dari staf administrasi itu sendiri dalam menyelesaikan program-program kerja mereka. Hal ini disamping berkaitan erat kemampuan komunikasi pimpinan Puskesmas juga tak kalah pentingnya ialah kemampuan memotivasi staf administrasi agar dengan kecakapan *(ability)* yang mereka miliki untuk terus bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga mampu mengoptimalkan pencapaian tujuan organisasi. Kertonegoro (1994:225) menyatakan bahwa "dalam mencapai tujuannya, organisasi sangat dipengaruhi oleh keberhasilan upaya yang dilakukan oleh anggotanya. Upaya tersebut tercermin dalam tugas yang diberikan kepadanya maupun upaya-upaya yang berasal dari dalam dirinya yang memiliki dorongan kuat untuk memberhasilkan tercpainya tujuan organisasi tersebut ".

Menurut Maslow dalam Milkovich dan Boudreau (1990:167) berpendapat bahwa individu-individu bekerja dalam organisasi didasari pada lima tingkatan kebutuhan manusia yaitu :

1. *Physiological needs* (kebutuhan fisiologis)
2. *Safety security needs* (kebutuhan rasa keamanan)
3. *Sicial needs* (kebutuhan sosial)
4. *Esteems needs* (kebutuhan penghargaan)
5. *Self-actualization needs* (kebutuhan aktualisasi diri)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

Dengan terciptanya motivasi dari pimpinan Puskesmas kepada para staf administrasi, tentu saja akan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja staf administrasi dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari.

Kinerja yang merupakan terjemahan dari kata *Job Performance* atau prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam batas waktu tertentu. Menurut Umar (1998:261) menyatakan bahwa prestasi kerja diukur dari beberapa komponen yaitu sebagai berikut :

1. Mutu pekerjaan,
2. Inisiatif
3. Kehadiran,
4. Sikap,
5. Kerjasama,
6. Kehandalan,
7. Pengetahuan tentang pekerjaan,
8. Tanggungjawab,
9. Pemanfaatan waktu.

UNIVERSITAS TERBUKA

Seorang pimpinan disamping perlu mengetahui teori-teori motivasi, perlu juga mendalami karakteristik atau karakter individual para pegawai bawahannya, sehingga diharapkan dalam memotivasi para pegawainya dapat dilakukan dengan tepat. Bila motivasi seseorang tinggi atau motifnya tinggi untuk berprestasi tinggi, maka pegawai akan mampu untuk mencapai kinerja optimal. Selanjutnya prestasi kerja merupakan gambaran dari kemampuan dan minat seorang pekerja,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

kemampuan tingkat penerimaan penjelesan mengenai delegasi dan wewenang tugas dan tingkat kesejahteraan seorang pegawai. Semakin tinggi faktor tingkat kesejahteraan pegawai berupa pemberian insentif dan tunjangan yang diterima pegawai maka semakin besar pengaruhnya terhadap prestasi kerja. Agar pegawai mempunyai kinerja yang baik, selain mereka harus memiliki komitmen terhadap organisasi, mereka juga harus memilki motivasi kerja yang baik. Motivasi kerja ini berkaitan dengan prestasi kerja. Oleh karena itu, pada hakekatnya motivasi kerja seseorang dapat dipengaruhi beberapa faktor baik yang berasal dari dalam dirinya (internal) maupun motivasi yang datangnya dari luar dirinya (eksternal).

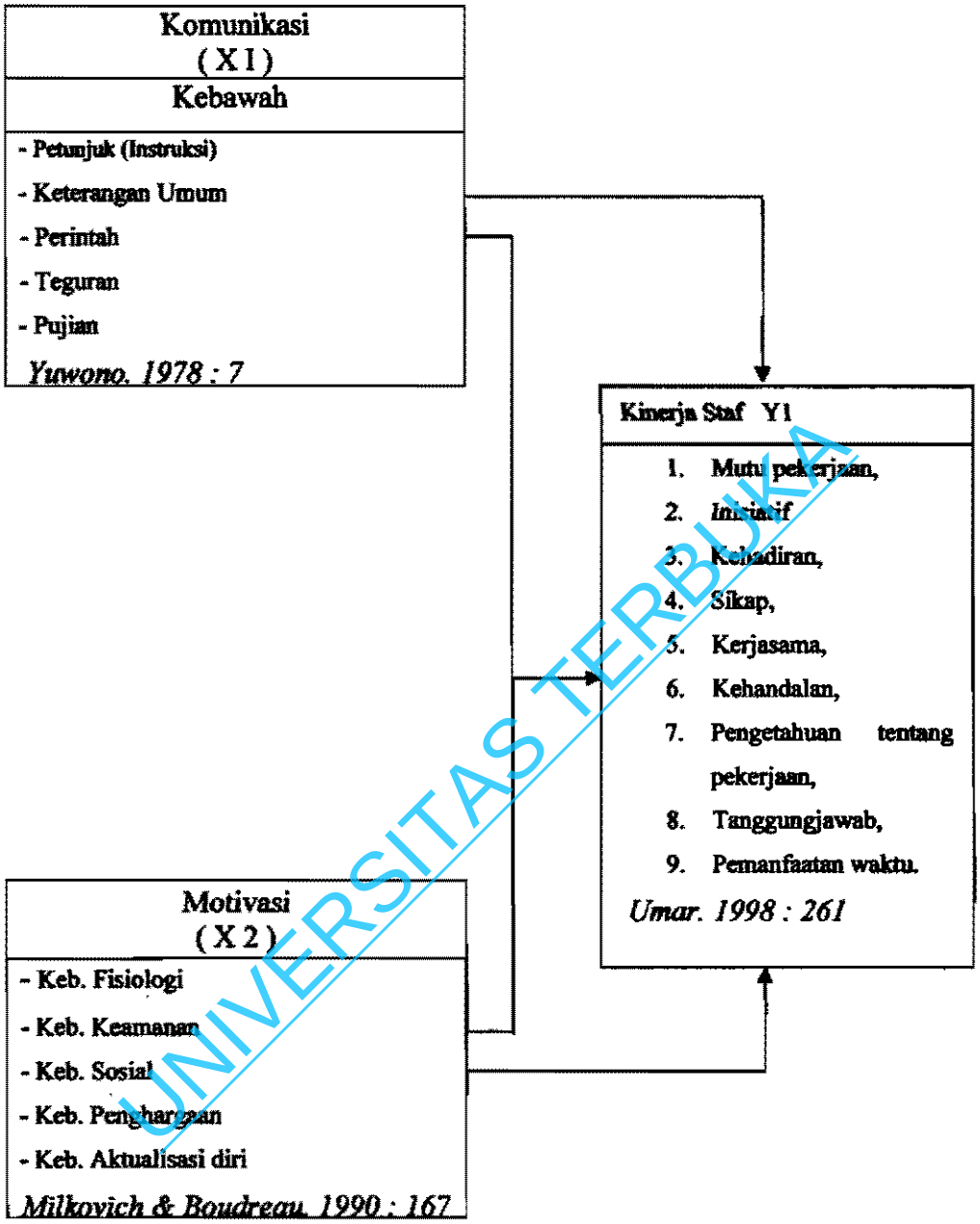
Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli sebagaimana yang telah diuraikan diatas, baik berkenaan dengan komunikasi maupun motivasi yang dilakukan pimpinan Puskesmas terhadap staf administrasi pada Puskemas di Kabupaten Bintan yang dilakukan secara parsial maupun secara bersamaan, merupakan suatu aspek yang penting dan mesti mendapat perhatian yang serius dalam rangka mendapatkan kinerja yang baik di jajaran staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan. Sebagai gambaran dari kerangka pemikiran ini dapat dituangkan dalam bagan sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

KERANGKA PEMIKIRAN



UNIVERSITAS TERBUKA

Berdasarkan pada uraian dalam kerangka pemikiran penelitan yang berlandaskan pada tujuan penelitian, teori-teori yang digunakan dalam upaya menjawab permasalahan penelitian yang telah diajukan maka dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

1. Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial komunikasi pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.
2. Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial motivasi dari pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.
3. Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi dan motivasi dari pimpinan Puskesmas secara serentak terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.

C. Definisi Operasional

Guna membantu untuk lebih mengarahkan penelitian ini sesuai objek sasaran yang diharapkan maka dirasakan perlu untuk memberikan pengertian-pengertian tentang konsep variabel sebagai berikut :

a. Variabel Bebas X1 (Komunikasi) adalah :

Proses penyampaian pesan dari pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi yang bertujuan untuk merubah pengetahuan, sikap dan prilaku penerima pesan (komunikan).

b. Variabel Bebas X2 (Motivasi) adalah :

Suatu keadaan fisikologi yang muncul akibat adanya dorongan untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan oleh pimpinan Puskesmas terhadap staf administrasi Puskesmas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

c. Variabel Terikat Y (Kinerja staf) adalah :

Hasil kerja yang dapat dicapai oleh staf administrasi Puskesmas , sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan program bidang administrasi Puskesmas bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dioperasionalisasikan sebagai berikut :

Tabel.2

Indikator dan Tolok Ukur Variabel

Variabel Bebas	Sub Variabel Bebas	Indikator Variabel Bebas	Skala Pengukurun
X1 = Komunikasi	1.1. Komunikasi dari pimpinan ke bawahan (aliran komunikasi dari atas ke bawah)	a. Petunjuk (Instruksi) b. Penjelasan c. Perintah d. Teguran e. Pujian	Skala ordinal Skala ordinal Skala ordinall Skala ordinal Skala ordinal
X2 = Motivasi :	1.1. Keb Fisikologis 1.2. Keb Keamanan 1.3. Keb. Sosial 1.4. Keb. Penghargaan 1.5. Keb. Atualisasi Diri	a. Upah/ gaji b. Besar tunjangan a. Peralatan kerja yang digunakan b. Melaksanakan pekerjaan dengan rasa aman a. Status sebagai simbol motivasi kerja b. Reputasi kerja a. Prestasi kerja b. Pujian / hadiah a. Peluang/ Kesempatan b. Potensi diri	Skala ordinal Skala ordinal Skala ordinal Skala ordinal Skala ordinal Skala ordinal Skala ordinal Skala ordinal Skala ordinal Skala ordinal

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Variabel Terikat	Sub Variabel Terikat	Indikator Variabel Terikat	Skala Pengukuran
Y= Kinerja Staf	1.1 Mutu pekerjaan,	a.Frekwensi pelaksanaan pekerjaan melebihi target yang ditentukan	Skala ordinal
		b.Hasil pekerjaan sesuai yang ditetapkan	Skala ordinal
	1.3.Inisiatif	a.Dorongan yang membantu mengarahkan kegiatan	Skala ordinal
		b. Intensitas keinginan untuk mencapai hasil yang maksimal	Skala ordinal
	1.4.Kehadiran	a. Tingkat kehadiran kerja	Skala ordinal
		b. Ketepatan waktu pulang kerja.	Skala ordinal
	1.5 Sikap	a. Tingkat kemauan memahami uraian tugas	Skala ordinal
		b.Penilaian terhadap beban pekerjaan	Skala ordinal
	1.6 Kerjasama	a.Tingkat kesediaan membantu rekan kerja	Skala ordinal
		b.Tingkat kesediaan membutuhkan bantuan rekan kerja	Skala ordinal
	1.7 Kehandalan	a. Tingkat kesanggupan penyelesaian pekerjaan sesuai uraian tugas	Skala ordinal

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

		b. Frekwensi kesalahan yang terjadi dalam melakukan pekerjaan	Skala ordinal
	1.8 Pengetahuan tentang pekerjaan	a. Tingkat dukungan pengetahuan yang dimiliki dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan	Skala ordinal
		b. Tingkat dukungan pengetahuan tentang uraian pekerjaan	Skala ordinal
	1.9 Tanggungjawab	a. Tingkat kelengkapan substansi laporan rutin bulanan	Skala ordinal
		b. Ketepatan waktu penyampaian laporan	Skala ordinal
	1.10 Pemanfaatan waktu.	a. Pemanfaatan sisa waktu senggang dalam kedinasan	Skala ordinal

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Didasari atas tujuan penelitian, maka penelitian ini bersifat verifikatif dan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang ciri-ciri variabel komunikasi, motivasi terhadap kinerja atau prestasi kerja staf administrasi. Irawan (2006:4.9) mengatakan bahwa metode deskriptif memungkinkan peneliti untuk memilih satu objek penelitian utnuk dikaji secara mendalam dan bukan hanya membuat "peta umum" dari objek penelitian tersebut. Secara teknis, penelitian dengan metode deskriptif ini paling jauh mengkaji pola hubungan kolaresional antara beberapa variabel.

Sifat penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Dimana dalam penelitian ini akan diuji apakah ada pengaruh yang signifikan antara faktor komunikasi dan motivasi kepala Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan.

Dengan demikian metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive survey*. yaitu informasi dari seluruh populasi (total sampel responden) dikumpulkan lansung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari populasi (sampel) terhadap objek yang diteliti.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

B. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah semua staf administrasi di lingkungan Puskesmas Kabupaten Bintan yang berjumlah 35 staf administrasi, yang terdiri dari golongsn III 10 orang, golongan II 22 orang, golongan I 2 orang dan tenaga honor 1 orang. (Dinas Kesehatan Bintan , 2008).

Tabel.3

Jenis Golongan	Jumlah Subjek Penelitian
Golongan IV	0
Golongan III	10
Golongan II	22
Golongan I	2
Honorer	1
Jumlah	35

Sumber : *Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan*

C. Instrumen Penelitian

Rancangan Pengembangan Instrumen

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu komunikasi pimpinan Puskesmas (variabel X1) dan motivasi pimpinan Puskesmas (variabel X2) terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas (variabel Y) di Kabupaten Bintan.

Untuk memperoleh nilai dari ketiga variabel tersebut maka dirancang dan disebarkan Instrumen penelitian dalam bentuk angket yang disebarkan kepada 9 orang pimpinan Puskesmas untuk mendapatkan informasi tentang kinerja staf administrasi yang ada dibawah kepemimpinannya pada masing-masing Puskesmas (variabel Y). Sedangkan untuk mengetahui komunikasi dari pimpinan Puskesmas (variabel X1) dan motivasi dari pimpinan Puskesmas (variabel X2) terhadap staf administrasi puskesmas maka disebarkan angket kepada 35 orang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

staf administrasi untuk menanggapi komunikasi dan motivasi dari pimpinan Puskesmas terhadap mereka pada Puskesmas dimana tempat mereka bertugas.

Data dari ketiga Variabel penelitian ini (diperoleh melalui angket) yang merupakan data kwalitatif kemudian dirubah menjadi data kuantitatif, sehubungan dengan proses kwantifikasi data tersebut, maka setiap jawaban pada item masing-masing angket diberi skor sebagai berikut :

1. Untuk jawaban pada alternatif "a" diberi skor "5"
2. Untuk jawaban pada alternatif "b" diberi skor "4"
3. Untuk jawaban pada alternatif "c" diberi skor "3"
4. Untuk jawaban pada alternatif "d" diberi skor "2"
5. Untuk jawaban pada alternatif "e" diberi skor "1"

Pemberian skor berdasarkan asumsi, bahwa semakin tinggi intensitas jawaban yang dipilih responden berarti semakin tinggi pula pengaruh komunikasi dan motivasi oleh pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.

Adapun rincian pertanyaan sesuai itemnya pada masing-masing variabel sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel.4

Variabel Bebas	Indikator	Deskriptor Variabel Bebas	Nomor Item Pertanyaan
X1, Komunikasi	1.Komunikasi dari Pimpinan ke bawahan (aliran komunikasi dari atas ke bawah)	a.Petunjuk b.Penjelasan c.Perintah d.Teguran e.Pujian	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8, 9 10
X2, Motivasi	1.1.Keb Fisikolois 1.2.Keb.Keamanan	a.Upah/Gaji b.Besar Tunjangan a.Peralatan kerja yang	11 12, 13 14,15

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BY ND NC

		digunakan b.Melaksanakan pekerjaan dengan rasa aman	16
	1.3.Keb. Sosial	a.Status sebagai simbol motivasi kerja	17
	1.4.Keb.Penghargaan	b.Reputasi kerja	18
		a.Prestasi kerja	19
		b.Pujian/Hadiah	20
	1.5.Keb.Aktualisasi	a.Peluang/Kesempatan	21
		b.Potensi diri	22
Variabel Terikat	Indikator	Deskriptor Variabel Terikat	Nomor Item Pertanyaan
Y=Kinerja Staf	1.1.Mutu pekerjaan	a.Frekwensi pelaksanaan pekerjaan melebihi target	1
		b.Hasil pekerjaan sesuai yang ditetapkan	2
	1.2.Inisiatif	a.Dorongan yang membantu mengarahkan kegiatan	3
		b.Intensitas keinginan untuk mencapai hasil yang maksimal	4
	1.3.Kehadiran	a.Tingkat kehadiran kerja	5
		b.Ketepatan waktu pulang kerja	6
	1.4.Sikap	a.Tingkat memahami uraian tugas	7
		b.Penilaian terhadap beban kerja	8
	1.5.Kerjasama	a.Tingkat kesediaan membantu rekan kerja	9
		b.Tingkat kesediaan membutuhkan bantuan rekan kerja	10
		a.Tingkat	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

	1.6.Kehandalan	kesanggupan penyelesaian pekerjaan sesuai uraian tugas	11
		b.Frekwensi kesalahan yang terjadi dalam melakukan pekerjaan	12
	1.7.Pengetahuan tentang pekerjaan	a.Tingkat dukungan pengetahuan yang dimiliki dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan	13
		b.Tingkat dukungan pengetahuan tentang uraian pekerjaan	14
	1.8.Tanggung jawab	a.Tingkat kelengkapan substansi laporan rutin bulanan	15
		b.Ketepatan waktu penyampaian laporan	16
	1.9.Pemanfaatan waktu	a.Pemanfaatan sisa waktu senggang dalam kedinasan	17

D. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis memafaatkan dua macam data, yaitu data primer dan data skunder.

1. Data Primer, adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan lansung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru. Hasan (2006:19), dalam penelitian ini meliputi :

Data yang berhubungan dengan Komunikasi dari pimpinan Puskesmas, dimana data diambil dengan cara penyebaran angket kepada staf administrasi Puskesmas sebagai responden.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Data yang berhubungan dengan Motivasi dari pimpinan Puskesmas, dimana data diambil dengan cara penyebaran angket kepada staf administrasi Puskesmas sebagai responden.

Data yang berhubungan dengan Kinerja staf administrasi Puskesmas, dimana data diambil dengan cara penyebaran angket kepada pimpinan Puskesmas untuk memberi tanggapan terhadap kinerja staf adiministrasi di Puskesmas masing-masing.

2. Data Skunder, adalah data yang diambil secara tidak lansung dari sumbernya. Data sekunder biasanya diambil dari dokumen-dokumen (laporan, karya tulis orang lain, koran, majalah). Irawan (2006:5.5)

Adapun teknik yang penulis gunakan dalam upaya pengumpulan data-data tersebut antara lain seperti :

1. Angket, berupa daptar pertanyaan yang dibuat dalam bentuk sederhana dengan metode pertanyaan tertutup yang diberikan kepada pihak responden, sehingga diperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Observasi, mengamati secara lansung permasalahan yang dijadikan objek penelitian.

E. Metode Analisis Data

Pengolahan data yang terkumpul dari hasil penyebaran angket dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) langkah yaitu persiapan, tabulasi dan penerapan data pada pendekatan penelitian. Persiapan adalah mengumpulkan dan memeriksa kebenaran cara pengisian. Angket yang ternyata diisi tidak lengkap dan tidak benar akan disisihkan untuk tidak dipergunakan. Selanjunya dilakukan tabulasi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

hasil angket dan memberikan skor sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan yaitu menggunakan skala ordinal yaitu skala 1 sampai 5. Setelah data di tabulasi, maka data hasil tabulasi diterapkan pada pendekatan penelitian.

Untuk membuktikan hipotesis penelitian (menguji pengaruh faktor komunikasi dan motivasi pimpinan Puskesmas terhadap kenerja staf administrasi di lingkungan Puskesmas Kabupaten Bintan, dengan menguji koefisien determinasi (R^2), yang diuji signifikannya dengan uji F, hasil uji F bermakna bilamana diperoleh harga sig < 0,05 atau Fhitung > Ftabel.

Untuk menghitung berapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat, dapat dilihat dari Koefisien Determinasi Berganda (R^2) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} = \frac{\sum (Yi - Y)^2}{\sum (Yi - Y)^2}$$

Dimana : R^2 = Koefisien Determinasi

SSR = Sum of Square Regresion

SST = Sum of Square Total

Yi = Y observasi

Y = Nilai *expected*

Untuk membuktikan apakah Koefisien Determinasi Multiple ini signifikansi atau tidak dipergunakan uji F dengan rumus sebagai berikut : (Sudjana, 1991 :75)

$$F = \frac{R^2 / K}{(1-R^2) / (n - k - 1)}$$

Level of significant (α) = 5 %

UNIVERSITAS TERBUKA

cc BY ND NC

Dimana :

R^2 = Koefisien Determinasi
k = Banyaknya variable bebas (Xi)
n = Ukuran sample (sample size)

Parameter (n – k – 1) berguna untuk mencari nilai tabel dari uji F (F tabel) pada tingkat signifikant yang ditentukan oleh ( ) Nilai F tabel kemudian dibandingkan dengan F hitung dan keputusan diambil berdasarkan :

1. Memiliki keberartian yang bermakna jika F hitung > F tabel
2. Tidak memiliki keberartian yang bermakna jika F hitung < F tabel

Kesimpulan : jika Fo < F t maka = Ho diterima

= Ha ditolak

Artinya : Variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

Sebaliknya : jika Fo > Ft maka = Ho ditolak

= Ha diterima

Artinya : Variasi dari pada model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

Sedangkan untuk mengetahui berapa besar pengaruh masing-masing (parsial) vaiabel bebas (Xi) terhadap variabel terikat (Yi), dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi Parsialnya (r^2) dengan rumus sebagai berikut : (Sudjana, 1992 :368)

Selanjutnya koefisien korelasi (r) adalah koefisien korelasi parsial antara variabel bebas (Xi) dengan variabel terikat (Yi) dengan anggapan variabel Xi lainnya konstan dengan rumus sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

$$r = \frac{n \sum XiY - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Untuk mencari nilai to (t hitung) digunakan rumus sebagai berikut :

$$to = \frac{r\ (n-k-1)}{1 - r^2}$$

Selanjutnya untuk membuktikan pengaruhnya masing-masing (parsial) variable bebas (Xi) terhadap variabel terikat (Yi) dalam penelitian ini, maka masing-masing koefisien regresinya diuji dengan uji t, hasil uji t bermakna bilamana diperoleh harga signifikansi < 0,05. untuk mengetahui pengaruh yang paling dominant dari hasil uji t dapat dilihat dari harga sig yang terkecil, hal tersebut berarti pengaruhnya dominant.

Kebermaknaan pengaruh ditetapkan dari perbandingan antara t hitung dengan t tabel. Jika t hitung < t tabel berarti tidak ada kebermaknaan pengaruh variabel bebas (Xi) terhadap variabel terikat (Yi).

Sebaliknya $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti variabel bebas (Xi) memiliki pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat (Yi).

Kesimpulan : jika $to < t\ t$ maka = Ho diterima

= Ha ditolak

Artinya :

a. Variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat

b. Tidak ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji

Sebaliknya : jika $to \geq t\ t$ maka = Ho ditolak

= Ha diterima

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Artinya :

a. Variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas

b. Ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji

Penggunaan model regresi linier ganda mempergunakan asumsi bebas dari Normalitas, Multikolinieritas, Hetroskedastisitas, dan Autokorelasi : (Piet Rietveld et.al,1994 :51)

a. Normalitas, pengujian asumsi ini dilakukan dengan menggunakan Normal P-P Plot *of Regression Standardized Residual.*

b. Multikolinieritas, artinya antar variabel bebas tidak boleh ada korelasi. Untuk menguji adanya kolenirietas ganda digunakan uji Korelasi Pearson

c. Variabel gangguan tidak berkorelasi dengan variabel bebas : artinya bebas Heteroskedasitas E (ei , Xi) = 0. Implikasi dari asumsi ini adalah bahwa variabel bebas tidak berubah dari satu sampel ke sampel lain, sebab variabel bebas akan diukur pengaruhnya terhadap variabel tidak bebasnya. Untuk menguji adanya Heteroskedasitas dipergunakan *Partial Regression Plot.*

d. Autokorelasi, rata-rata gangguan sama dengan nol. E (a) = 0, artinya asumsi ini menginginkan model yang dipakai secara tepat menggambarkan rata-rata variabel tidak bebas dalam setiap observasi. Dengan kata lain, bila sampel diulang ulang dengan nilai variabel bebas yang tetap, maka kesalahan dalam tiap observasi akan mempunyai rata-rata sama dengan nol. Non-otokorelasi : E (ei , ej) = 0, artinya bahwa gangguan ini di satu observasi tidak berkorelasi dengan gangguan di observasi lain. Dengan kata lain, nilai variabel tidak bebas hanya diterangkan oleh variabel bebas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

dan bukan oleh variabel gangguan. Untuk menguji adanya Autokorelasi ini dipergunakan uji Durbin Watson.

Untuk keperluan pelaksanaan proses analisis data digunakan alat bantu komputer dengan program komputer statistik *SPSS (Statistik Package For Social Science)* yang dipandang memberikan hasil yang cukup akurat dan valid.

UNIVERSITAS TERBUKA

41103.pdf

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas di Kabupaten Bintan

Dalam upaya untuk memenuhi jangkauan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka pemerintah Kabupaten Bintan melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan telah mengupayakan terbentuknya sarana pelayanan kesehatan masyarakat yaitu Puskesmas. Pada 9 Puskesmas yang ada di Kabupaten Bintan masing-masingnya di pimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang umumnya berlatar belakang pendidikan dokter dengan dibantu oleh staf medis maupun staf administrasi merupakan satu kesatuan yang saling mendukung antara satu dengan yang lainnya dalam rangka mendukung suksesnya program kesehatan di Kabupaten Bintan, menuju terwujudnya Visi " Indonesia Sehat 2010 ", yaitu masa depan dimana masyarakat hidup dalam lingkungan yang sehat, diperlukan hidup bersih dan sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata, sehingga memiliki derajat kesehatan yang optimal.

Adapun wilayah kerja setiap Puskesmas di Kabupaten Bintan meliputi seluruh desa-desa yang ada di bawah Puskesmas pada setiap kecamatan yaitu sebanyak 51 desa dan kelurahan. Hal ini dilakukan atas dasar pertimbangan kepadatan penduduk, luas daerah, keadaan geografik. Sasaran penduduk yang dilayani rata-rata lebih kurang 20.000 sampai dengan 30.000 penduduk setiap Puskesmas di Kabupaten Bintan. Dalam rangka untuk mempermudah perluasan jangkauan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang bermukin di pelosok desa dan daerah terpencil untuk itu disediakan unit pelayanan kesehatan yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

47103.pdf

lebih sederhana yaitu Puskesmas Pembantu (Pustu) yang berjumlah 26 dan Pondok Bersalin Desa (Polindes) yang berjumlah 51 buah.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas di Kabupaten Bintan meliputi :

1. Kesehatan Ibu dan anak, Keluarga Berencana
2. Usaha Peningkatan Gizi
3. Kesehatan Lingkungan
4. Pemberantasan Penyakit Menular
5. Upaya Pelayanan dan Pengobatan Individu
6. Usaha Kesehatan sekolah
7. Promosi Kesehatan (Promkes)
8. Usaha Kesehatan Gigi dan Mulut
9. Pencatatan dan Pelaporan Sistem Informasi Kesehatan
10. Usaha Kesehatan Lanjut Usia
11. Usaha Kesehatan Remaja
12. Pembinaan Pengobatan Tradicional.

Susunan Organisasi Puskesmas di Kabupaten Bintan terdiri dari :

a. Komponen Pimpinan : Kepala Puskesmas

b. Komponen Pembantu Pimpinan : Urusan Tata Usaha / Administrasi

c. Komponen Pelaksana Teknis Medis :

1. Unit 1, mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan kegiatan Kesehatan Ibu dan Anak , Keluarga Berencana dan Perbaikan Gizi Keluarga.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

2. Unit 2, mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan kegiatan pencegahan dan pemberantasan penyakit yang berkaitan dengan imunisasi dan kesehatan lingkungan.

3. Unit 3, mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan kegiatan kesehatan gigi dan mulut.

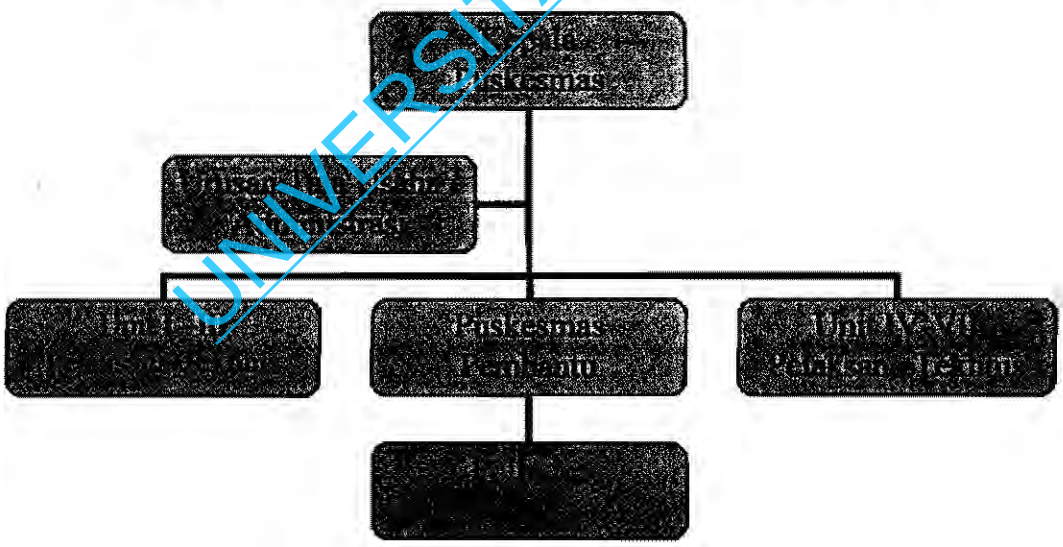
4. Unit 4, mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan kegiatan pelayanan dan perawatan kesehatan masyarakat.

5. Unit 5, mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan kegiatan bidang penyuluhan dan pembinaan serta pengembangan kesehatan masyarakat.

6. Unit 6, mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan kegiatan pengobatan rawat jalan dan rawat inap khusus Puskesmas Perawatan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Bagan Struktur Organisasi Puskesmas di Kabupaten Bintan



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini diamati dua variabel bebas yaitu pengaruh faktor komunikasi dan motivasi dari pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi sebagai variabel terikat. Adapun untuk mengetahui pengaruh variabel bebas *(independent)* terhadap variabel terikat *(dependent)* sebagaimana yang dinyatakan dalam hipotesis penelitian, maka proses analisa dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik, khususnya penggunaan teknik analisis regresi linier berganda.

Untuk pengolahan data menggunakan bantuan teknologi komputer program statistik *SPSS (Statistik Package for Social Science)*. Deskripsi dari masing-masing variabel tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas terhadap Kinerja Staf Administrasi di Puskesmas.

Sebagaimana telah diuraikan pada bab terdahulu bahwa untuk mengukur variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam angket. Dikarenakan semua jawaban yang diberikan responden hanya bersifat kualitatif, oleh karena itu guna keperluan analisis data maka perlu diberi scoring sehingga dapat dijadikan data kuantitatif.

Untuk mengetahui dengan jelas tanggapan responden dengan masing-masing variabel pengaruh faktor komunikasi, morivasi dari pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan dapat dijelaskan sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

2. Deskripsi Variabel Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas

Dalam organisasi Puskesmas sangat diperlukan keterlibatan anggota dalam unit kerjanya masing-masing termasuk staf administrasi sebagai tenaga penunjang dalam kelancaran program pelayanan kesehatan secara menyeluruh di Puskesmas, sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebab apabila suatu unit kerja terjadi kelemahan maka akan dapat mempengaruhi pada keseluruhan tugas organisasi yang ada di Puskesmas.

Untuk mengajak dan mendorong partisipasi aktif para staf administrasi mau bekerja dengan ikhlas tanpa rasa terbebani dan keterpaksaan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, adalah dengan menggunakan komunikasi dan itu adalah merupakan tugas dan tanggung jawab pimpinan Puskesmas.

Hasil penelitian ini mengenai tanggapan responden tentang komunikasi dari pimpinan Puskesmas terhadap para staf administrasi yang dijadikan responden variabel Komunikasi (X1) pada Puskesmas di Kabupaten Bintan diperoleh skor sebagaimana terlihat pada lampiran 2.

Berdasarkan lampiran 2 (dua) menunjukkan bahwa jawaban tanggapan responden dengan variabel komunikasi dari pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi dalam menjalankan tugasnya di bidang administrasi diperoleh skor rata-rata tertinggi adalah 4,7 dan terendah adalah 3.

Berdasarkan hasil penelitian dari tanggapan responden sebagaimana tertera pada lampiran 2 dipereroleh jawaban dari responden tentang komunikasi dari pimpinan Puskesmas terhadap staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan menunjukkan 29 orang (82,86%) menyatakan komunikasi yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

telah dilakukan oleh pimpinan Puskesmas kepada mereka dalam rangka pelaksanaan tugas administrasi yang mereka lakukan dinilai baik. Hal ini terjadi karena pimpinan Puskesmas beranggapan komunikasi adalah sesuatu yang melekat dalam sebuah organisasi dan dipergunakan setiap saat dalam berinteraksi dengan para staf administrasi baik secara formal maupun non formal. Keadaan ini terindikasi dimana setiap sebulan sekali pimpinan Puskesmas menyelenggarakan pertemuan rutin bagi seluruh staf Puskesmas.

Sedangkan sisanya sebanyak 6 orang responden (17,14%) menyatakan bahwa komunikasi dari pimpinan Puskesmas terhadap mereka berada dalam kategori cukup atau berada pada nilai rata-rata. Keadaan ini menunjukkan bahwa disamping proses komunikasi dari pimpinan Puskesmas sudah baik namun masih terdapat keadaan pada tingkatan rata-rata. Ini berimakna proses komunikasi dari pimpinan Puskesmas masih perlu dioptimalkan lagi, sehingga tidak menutup kemungkinan dari sisa nilai pada tingkatan rata-rata tersebut akan meningkat menjadi kategori baik sehingga tujuan yang telah digariskan di Puskesmas yang berkaitan dengan bidang tugas staf administrasi terlaksana seperti yang diharapkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Thoha (1990:137-138), bahwa dalam praktek organisasi, komunikasi yang efektif merupakan prasyarat terbinanya kerjasama yang baik untuk untuk mencapai tujuan organisasi. Kategori Komunikasi dari pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan dapat dilihat seperti pada tabel.5

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Tabel.5

Distribusi Frekwensi dan Kategori

Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas

No.	Skor	Kategori	Frekwensi	%
1.	5	Sangat baik	0	0
2	4	Baik	29	82,86
3	3	Cukup	6	17,14
4	2	Tidak baik	0	0
5	1	Sangat tidak baik	0	0
		Jumlah	35	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 2

3. Deskripsi Variabel Motivasi dari Pimpinan Puskesmas

Pemberian motivasi dari pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi dalam rangka kelancaran tugas administrasi di Puskesmas sangat diperlukan karena didalamnya tersirat keseluruhan proses pemberian dorongan atau rangsangan kepada para staf administrasi sehingga mereka bersedia bekerja dengan kerelaan tanpa adanya unsur keterpaksaan sesuai prosedur dan stadard operasional yang telah digariskan dalam organisasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pemberian motivasi oleh pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi yang dilaksanakan adalah dengan menggunakan alat motivasi dalam bentuk materiil dan non materiil secara bersamaan, yaitu melalui pemenuhan kebutuhan individu berupa memberikan perhatian dan ada upaya meningkatkan pendapatan penghasilan para

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

staf administrasi. Selain itu juga pemberian motivasi dilakukan melalui pemenuhan kebutuhan sosial psyikologis staf, seperti pemberian penghargaan atas prestasi kerja , serta kesempatan pengembangan diri dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil pengumpulan data mengenai pemberian motivasi dari pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan, yang diperoleh dari 35 orang responden menghasilkan skor rata-rata sebagaimana terlampir pada lampiran 3 yang menunjukkan bahwa masing-masing responden mempunyai penilaian yang berbeda terhadap motivasi yang dilakukan oleh pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi.

Berdasarkan jawaban yang dikemukakan responden, menghasilkan total skor tertinggi adalah 4,3 sedangkan skor yang terendah adalah 1,8. Ditemukan skor rata-rata pemberian motivasi oleh pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan adalah 3 dengan kategori cukup. Berikutnya untuk mengetahui tingkat tanggapan penialaian responden terhadap motivasi dari pimpinan Puskesmas dapat dilihat dalam tabel 5.

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa ada terdapat 11 orang responden (31,43%) yang menganggap motivasi dari pimpinan Puskesmas kepada mereka baik, kategori ini dapat dicapai karena tingkat gaji/upah serta tunjangan lainnya yang mereka terima dapat memenuhi kebutuhan fisiologisnya, disamping mereka sendiri memiliki kemampuan melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Adapun kategori yang mendapat perhatian adalah kategori cukup karena mempunyai nilai terbesar yakni sejumlah 23 orang responden (65,71%), merupakan jumlah yang cukup besar dan masih ada kemungkinan untuk dapat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

ditingkatkan menjadi kategori baik. Besarnya tingkat porsentase dalam kategori cukup disebabkan oleha karena upah dan gaji serta tunjangan yang mereka terima pada umumnya baru pada tarap memadai belum mampu memenuhi kebutuhan fisiologisnya secara maksimal.

Disamping itu juga selain kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan penghargaan atas prestasi para staf administrasi dalam menyelesaikan tugas mereka juga belum sepenuhnya mereka nikmati, selain itu kebutuhan-kebutuhan yang lainnya juga masih belum maksimal mereka dapatkan dari pimpinan Puskesmas. Hal ini bisa terjadi jika pimpinan Puskesmas dalam memberikan motivasi kepada staf administrasi hanya dalam kondisi biasa-biasa saja dengan kata lain motivasi yang diberikan berada dalam kondisi merata atau sedang-sedang saja tidak tinggi dan tidak rendah.

Selanjutnya 1 orang responden (2,86%) menanggapi motivasi yang diberikan pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi dikategorikan tidak baik, kategori ini dicapai karena kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan penghargaan serta aktualisasi dirinya dari pimpinan Puskesmas masih kurang.

Dari gambaran hasil penelitian di atas dapat ditafsirkan bahwa variabel motivasi dari pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan secara keseluruhan berada pada tingkat rata-rata atau dalam kategori cukup sebagaimana tertuang pada tabel .6 sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Tabel.6

Distribusi Frekwensi dan Kategori

Tingkat Motivasi dari Pimpinan Puskesmas

No.	Skor	Kategori	Frekwensi	%
1	5	Sangat baik	0	0
2	4	Baik	11	31,43
3	3	Cukup	23	65,71
4	2	Tidak baik	1	2,86
5	1	Sangat tidak baik	0	0
	Jumlah		35	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 3

Bagi staf administrasi yang merasakan masih kurang atau tidak baiknya motivasi dari pimpinan Puskesmas terhadapnya hal ini disebabkan karena kemampuan dalam mempersepsi motivasi dari pimpinan masih kurang, hal ini terindikasi dari sebanyak 35 orang staf administrasi yang dijadikan responden penelitian hanya 1 orang responden yang mengungkap motivasi dari pimpinan Puskesmas masih kurang atau tidak baik, sekaligus kondisi seperti ini akan melemahkan motivasi staf administrasi tersebut dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi di Puskesmas.

Selanjutnya bagi staf administrasi yang menilai baik atas motivasi yang diberikan oleh pimpinan Puskesmas kepada mereka selama ini, disebabkan karena mereka merasakan pimpinan Puskesmas selalu memberikan peluang dan kesempatan untuk mengembangkan diri mereka sesuai bakat, kemampuan dan kemauannya dalam melaksanakan tugas sebagai staf administrasi walaupun dari

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

latar belakang pendidikan yang bukan sepesialisasi administrasi (kebanyakan staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan berlatar belakang pendidikan medis). Kondisi seperti ini merupakan tantangan dalam meningkatkan prestasi kerja.

Selain itu pekerjaan administrasi yang dilakukan sudah dianggap sebagai suatu profesi dalam kehidupannya. Disamping itu adanya kemungkinan mempunyai peluang pada waktu-waktu tertentu untuk memperoleh tambahan pekerjaan lain sesuai latar belakang pendidikannya, asal tidak mengganggu pekerjaan pokoknya sebagai staf administrasi.

Kondisi ini sangat penting menjadi perhatian pimpinan Puskesmas karena individu dalam organisasi mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi walaupun berbeda-beda namun tetap ada kesamaan, seperti yang dikatakan Hasibuan (2005:102-103) " Walaupun setiap individu karyawan mempunyai keinginan yang berbeda-beda, tetapi ada kesamaan dalam kebutuhan (needs)-nya, yaitu setiap manusia ingin hidup dan untuk hidup perlu makan dan manusia normal mempunyai harga diri. Jadi setiap manusia/ karyawan mengaharapkan konpensasi dari prestasi yang diberikannya serta ingin memperoleh pujian, perlakuan yang baik dari atasannya".

UNIVERSITAS TERBUKA

4. Deskripsi Variabel Kinerja staf Administrasi Puskesmas

Bersesusian dengan definisi operasional vaeriabel kinrja staf administrasi Puskesmas staf adalah suatu sikap staf dalam menanggapi pekerjaan, kelompoknya dan manajemen organisasi. Untuk mengukur tingkat kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan, maka dapat ditinjau dari 9 Sub Variabel yaitu : 1).mutu pekerjaan., 2). Inisiatif., 3).kehadiran., 4). Sikap., 5).kerjasama., 6).kehandalan., 7).pengetahuan tentang pekerjaan., 8).tanggung

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BY ND NC

jawab., 9).pemanfaatan waktu, dengan didukung oleh 17 indikator-indikator atas dimensi variabel tersebut. Untuk mengetahui skor maupun tanggapan yang diperoleh dari responden berdasarkan hasil penelitian dari variabel ini dapat dilihat sebagaimana tertuang pada lampiran 4.

Berdasarkan tabulasi data sebagaimana yang tertera pada lampiran 4, maka dapat dijelaskan bahwa, faktor kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan yang mengarah pada kategori baik hanya ada 16 orang dari 35 responden (45,71). Jumlah persentase ini hanya dicapai oleh staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan yang benar-benar memperoleh pekerjaan administrasi sesuai dengan kemampuannya, serta diberengi dengan adanya keinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal, adanya keinginan untuk memahami uraian tugas dan menganggap pekerjaan mereka di bidang administrasi bukan suatu pembebanan, sehinga mereka dapat menuntaskan perkerjaan yang menjadi tugasnya dengan baik dan benar sesuai menurut ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan hasil kerja yang baik ini pada akhirnya dapat menimbulkan rasa kepuasan tersendiri dalam diri staf administrasi, dan melalui kepuasan kerja memberikan dampak terhadap dorongan kedisiplinan yang tinggi dan terpanggil untuk selalu hadir dan istirahat kerja di Puskesmas tepat waktu. Suasana seperti ini dapat menimbulkan rasa kebersamaan dan memupuk semangat kerjasama serta tolong menolong diantara sesama mereka, dengan adanya kerjasama yang baik maka pelaksanaan tugas administrasi dapat dkerjakan dan diselesaikan tepat waktu karena mereka saling melengkapi satu sama lain baik diminta bantuan maupun tidak dengan kata lain suka rela.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Untuk faktor kinerja staf adminstrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan yang terindikasi kategori cukup berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh pimpinan Puskesmas menunjukkan jumlah yang lebih besar yakni sebanyak 18 orang staf administrasi (51,42%). Ini bermakna para staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan mempunyai kinerja rata-rata tidak terlalu tinggi dan tidak pula terlalu rendah. Selain itu masih ditemukan ada 1 orang staf administrasi Puskesmas yang kinerjanya kurang baik. Keadaan seperti ini harus segera disikapi oleh pimpinan Puskesmas, karena bagaimanapun meskipun hanya 1 orang sedikit banyaknya tentu saja akan berpengaruh terhadap keberhasilan kelompok.

Keadaan seperti ini berdampak terhadap kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan baik secara substansi maupun ketepatan waktu pada prinsipnya masih bisa ditingkatkan menjadi baik, seperti tertuang pada tabel . 7

Tabel. 7

Distribusi Frekwensi dan Kategori

Tingkat Kinerja Staf Administrasi Puskesmas

No.	Skor	Kategori	Frekwensi	%
1	5	Sangat baik	0	0
2	4	Baik	16	45,71
3	3	Cukup	18	51,43
4	2	Tidak baik	1	2,86
5	1	Sangat tidak baik	0	0
	Jumlah		35	100

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Aspek-aspek atau indikator penilaian atas tanggapan responden terhadap faktor kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan antara lain : (a) frekwensi pelaksanaan pekerjaan melebihi target., (b) Hasil pekerjaan sesuai yang diharapkan., (c) dorongan yang membantu mengarahkan kegiatan., (d) intensitas keinginan untuk mencapai hasil yang maksimal., (e) tingkat kehadiran kerja., (f) ketepatan waktu pulang kerja., (g) tingkat kemauan memahami uraian tugas., (h) penilaian terhadap beban kerja., (i) tingkat kesediaan membantu rekan kerja ., (j) tingkat kesanggupan menyelesaikan pekerjaan sesuai tugas., (k) frekwensi kesalahan yang terjadi dalam melakukan pekerjaan., (l) tingkat dukungan pengetahuan yang dimiliki dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan., (m) tingkat dukungan pengetahuan tentang uraian pekerjaan., (n) tingkat kelengkapan substansi laporan rutin bulanan., (o) ketepatan waktu penyampaian laporan., (p) pemanfaatan sisa waktu senggang dalam kedinasan.

Bertitik tolak temuan tentang kekuatan kinerja staf administrasi sebagai tergambar pada tabel.7 di atas, maka pimpinan Puskesmas harus dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja staf administrasi agar menjadi lebih baik dengan senantiasa merangsang kemampuan kerja staf administrasi, sesuai menurut pendapat Gibson (1990:40), mengatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi.

Adapun hasil tanggapan responden mengenai indikator-indikator faktor kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan sesuai menurut sub variabel sebagaimana tersaji pada tabel 8.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

Tabel. 8

Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pekerjaan

No Item	Indikator	a	b	c	d	e	Jumlah
		F%	F%	F%	F%	F%	F%
1.	Frekwensi pelaksanaan pekerjaan melebihi target yang ditentukan	1 2,86	8 22,86	22 62,86	4 11,43	0 0	35 100
2.	Hasil pekerjaan sesuai yang ditetapkan	0 0	12 34,29	20 57,14	3 8,57	0 0	35 100
	Rata-rata	1,42	28,58	60,0	10,0	0	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 4

Berdasarkan tabel 8 diatas, menunjukkan bahwa mutu pekerjaan staf administrasi dalam melaksanakan tugasnya berada pada kategori cukup atau rata-rata (60,0%), kategori baik (28,58%) dan kategori sangat baik berada dalam porsi yang sangat sedikit (1,42%), sedangkan staf administrasi yang terkategori tidak baik mutu pekerjaannya (10,0). Kondisi ini bermakna bahwa mutu pekerjaan administrasi yang dilaksanakan oleh staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan sudah memuaskan. Namun demikian masih terdapat staf administrasi yang melakukan tugasnya kurang memuaskan, dan ini perlu diperhatikan sehingga mereka dapat menjalankan tugasnya menjadi lebih baik sekaligus akan dapat mencapai hasil kerja sesuai dengan yang ditetapkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Tabel 9

Tanggapan responden terhadap Inisiatif staf

No Item	Indiaktor	a	b	c	d	e	Jumlah
		F%	F%	F%	F%	F%	F%
3	Dorongan yang membantu mengarahkan kegiatan	0 0	11 31,43	20 57,14	4 11,43	0 0	35
4	Intensitas keinginan untuk mencapai hasil yang maksimal	0 0	16 45,71	19 54,29	0 0	0 0	35 100
	Rata-rata	0	38,56	55,72	5,72	0	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 4

Berdasarkan tabel 9 tersebut di atas, terlihat bahwa sebanyak 38,56% staf administrasi sering berinisiatif dalam melakukan pekerjaannya, dan 55,72% staf administrasi kadang-kadang saja berinisiatif saat bekerja, bahkan masih ada staf administrasi yang jarang mau berinisiatif ketika menjalankan tugasnya sebesar 5,72%. Namun demikan apabila dinilai dari total persentase inisiatif staf administrasi dapat dikategorikan cukup serta masih mungkin untuk ditingkatkan menjadi baik.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Tabel 10

Tanggapan responden terhadap kehadiran staf

No Item	Indikator	a	b	c	d	e	Jumlah
		F%	F%	F%	F%	F%	F%
5	Tingkat kehadiran kerja	0 0	13 37,14	14 40,0	8 22,86	0 0	35 100
6	Ketepatan waktu pulang	0 0	13 37,14	16 45,71	6 17,14	0 0	35 100
	Rata-rata	0	37,14	42,86	20	0	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 4

Dari tabel 10, tersebut di atas, dapat diketahui bahwa terdapat sejumlah 37,14% staf administrasi yang mengisi daftar hadir pada saat masuk kerja maupun pulang jam kerja/pulang kerja tepat waktu yang telah ditetapkan, sedangkan staf administrasi yang kadang-kadang saja mengisi daftar hadir dan sering cepat pulang jam kerja masih ditemukan pada Puskesmas di Kabupaten Bintan sejumlah 42,86%, disamping itu juga masih dijumpai adanya yang cepat pulang jam kerja sebanyak 20%. Kondisi seperti ini akan berdampak terhadap *performance* Puskesmas secara totalitas sebagai sebuah institusi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara prima.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Tabel 11

Tanggapan responden terhadap sikap staf

No.Item	Indikator	A	b	c	d	e	Jumlah
		F%	F%	F%	F%	F%	F%
7	Tingkat kemauan memahami uraian tugas	1 2,86	16 45,71	17 48,57	1 2,86	0 0	35 100
8	Penilaian terhadap beban pekerjaan	0 0	14 40,0	19 54,29	2 5,71	0 0	35 100
	Rata-rata	1,43	42,85	51,44	4,28	0	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 4

Menurut tabel 11 di atas dapat dijelaskan bahwa ada 1,43% memiliki sikap sangat berkeinginan untuk memahami uraian tugas meskipun urian tugas di Puskesmas sebagaian besar belum tertuang dalam bentuk naskah tertulis, dan terdapat 42,85% bersikap berkeinginan untuk memahami uraian tugas, serta terindikasi 51,44% pada kategori cukup berkeinginan, disamping itu juga masih ditemukan sejumlah 4,28% staf administrasi yang bersikap kurang berkeinginan untuk memahami uraian tugas pekerjaan mereka. Kenyataan ini menunjukkan bahwa pada prinsipnya para staf administrasi mempunyai sikap yang posistip terhadap pekerjaan mereka, hal ini terbukti dari besarnya persentase yang mereka peroleh berdasarkan penilaian responden pada kategori cukup berkeinginan, berkeinginan bahkan ada yang sangat berkeinginan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Tabel 12

Tanggapan responden terhadap kerjasama staf

No Item	Indikator	a	b	c	d	e	Jumlah
		F%	F%	F%	F%	F%	F%
9	Tingkat kesediaan memabantu rekan kerja	1 2,86	22 62,86	11 31,43	1 2,86	0 0	35 100
10	Tingkat kesediaan membutuhkan bantuan rekan kerja	0 0	17 48,57	18 51,43	0 0	0 0	35 100
	Rata-rata	1,43	55,71	41,43	1,43	0	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 4

Pada tabel 12 terlihat bahwa dalam menyelesaikan tugas administrasi jika terjadi pekerjaan yang membutuhkan bantuan staf yang lainnya dibidang administrasi, diantara sesama mereka telah menunjukkan kerjasama yang baik dan saling membantu, sebagaimana tertera pada tabel diatas dimana 1,43% pada kategori sangat bersedia , 55,71% pada kategori bersedia untuk membantu, dan 41,43% pada kategori cukup bersedia, adapun yang pada kategori kurang bersedia untuk saling membantu hanya 1,43%. Hal ini bermakna kerjasama dan saling membantu diantara sesama staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan sudah terjalin dengan baik.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Tabel 13

Tanggapan responden terhadap kehandalan staf

No Item	Indikator	a	B	c	d	e	Jumlah
		F%	F%	F%	F%	F%	F%
11	Tingkat kesanggupan penyelesaian pekerjaan sesuai uraian tugas	0 0	7 20,0	21 60,0	7 20,0	0 0	35 100
12	Frekwensi kesalahan yang terjadi dalam melakukan pekerjaan	2 5,71	18 51,43	15 42,86	0 0	0 0	35 100
	Rata-rata	2,85	35,71	51,44	10	0	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 4

Dari tabel 13 di atas, dapat dikatakan bahwa kehandalan para staf administrasi dalam menyelesaikan pekerjaannnya telah sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai staf administrasi dan kecilnya tingkat kesalahan yang mereka lakukan selama menyelesaikan suatu pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka, seperti yang tertuang pada tabel di atas bahwa terdapat 2,85% pekerjaan administrasi yang mereka laksanakan sangat sesuai dengan tugas dan fungsinya, dan ada 35,71% telah sesuai, serta sejumlah 51,44% cukup sesuai, disamping masih dijumpai 10% yang kurang sesuai. Berkaitan dengan realitas tersebut maka

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

konsekwensinya tingkat kesalahan para staf administrasi dalam menyelesaikan tugasnya akan kecil serta setiap saat dapat dieleminir.

Tabel 14

Tanggapan responden terhadap pengetahuan staf tentang pekerjaan

No Item	Indikator	a	B	c	d	e	Jumlah
		F%	F%	F%	F%	F%	F%
13	Tingkat dukungan pengetahuan yang dimiliki dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan	0 0	15 42,86	20 57,14	0 0	0 0	35 100
14	Tingkat dukungan pengetahuan tentang uraian pekerjaan	0 0	15 42,86	20 57,14	0 0	0 0	35 100
	Rata-rata	0	42,86	57,14	0	0	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 4

UNIVERSITAS TERBUKA

Berdasarkan tabel 14 di atas, dapat dijelaskan bahwa tingkat dukungan pengetahuan yang dimiliki para staf administrasi tentang pekerjaannya yang berdampak terhadap dukungan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai uraian pekerjaan yang diembankan kepada mereka, terlihat bahwa mereka memahami dan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai tingkat dukungan pemahaman tentang uraian pekerjaan 42,86%, dan yang cukup memahami dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

21103.pdf

cukup mampu 57,14%. Keadaan ini mengindikasikan bahwa dengan tingkat pengetahuan serta kemampuan mereka menyelesaikan pekerjaan merupakan kontribusi lansung dari tingkat dukungan pengetahuan mereka tentang uraian pekerjaannya.

Tabel 15

Tanggapan responden terhadap tanggung jawab staf

No Item	Indikator	a	B	c	d	e	Jumlah
		F%	F%	F%	F%	F%	F%
15	Tingkat kelengkapan substansi laporan rutin bulanan	0 0	1 2,86	15 42,86	19 54,29	0 0	35 100
16	Ketepatan waktu penyampaian laporan	0 0	1 2,86	18 51,43	16 45,71	0 0	35 100
	Rata-rata	0	2,86	47,14	50	0	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 4

Dari tabel 15 di atas, menunjukkan bahwa tanggung jawab staf administrasi yang dinilai dari kelengkapan substansi laporan rutin bulanan dan ketepatan waktu penyampaian laporan terlihat kurang lengkap dan kurang tepat waktu, keadaan ini diakibatkan karena sering terlambatnya pengiriman laporan rutin bulanan secara berjenjang sesuai mekanisme pelaporan pada Puskesmas di Kabupaten Bintan, sehingga berakibat lansung terhadap staf administrasi di Puskesmas dalam kelengkapan laporannya maupun ketepatan waktu penyampaian laporan, sebagaimana terlihat pada tabel di atas, terdapat 2,86% lengkap dan tepat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

waktu, ada 47,14% cukup lengkap dan tepat waktu, selain itu masih banyak terdapat kurang lengkap dan kurang tepat waktu sebesar 50%. Dari penjelasan dan gambaran persentase tersebut bermakna tanggung jawab staf administrasi dapat ditingkatkan menjadi lengkap dan tepat waktu dalam penyelesaian laporannya apabila salah satunya mekanisme laporan bulanan rutin secara berjenjang pada Puskesmas di Kabupaten Bintan terbenahi secara optimal.

Tabel 16

Tanggapan responden terhadap pemanfaatan waktu oleh setaf

No Item	Indikator	a	b	c	d	e	Jumlah
		F%	F%	F%	F%	F%	F%
17	Pemanfaatan sisa waktu senggang dalam kedinasan	0 0	0 0	20 57,14	14 40	1 2,85	35 100
	Rata-rata	0	0	57,14	40	2,85	100

Sumber : Data olahan dari lampiran 4

Menurut tabel 16 di atas, pemanfaatan waktu luang pada saat jam dinas oleh para staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan menunjukkan berada pada kategori kadang-kadang memanfaatkan 57,14%, dan pada kategori kurang memanfaatkan 40% sedangkan pada kategori tidak memanfaatkan 2,85%. Kondisi ini bermakna bahwa para staf administrasi pada Puskesmas di Kabuapaten Bintan dalam memanfaatkan waktu luang pada jam dinas pada saat volume kerja kurang, belum dimanfaatkan secara optimal yang sebenarnya merupakan kesempatan bagi mereka untuk sedaya upaya dengan penuh kesadaran dan keinginan guna peningkatan pengetahuan dan ketrampilan kerja mereka.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

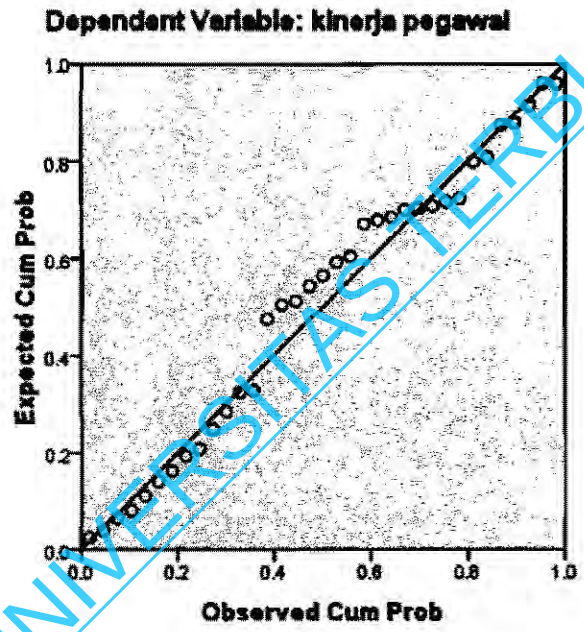
41103.pdf

C. Pengujian Model

1. Uji Normalitas

Karena nilai-nailai sebaran data terletak disekitar garis lurus tersebut (tidak terpencar dari garis lurus), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa persyaratan Normalitas dapat terpenuhi, sebagaimana tergambar dalam Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual sebagai berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



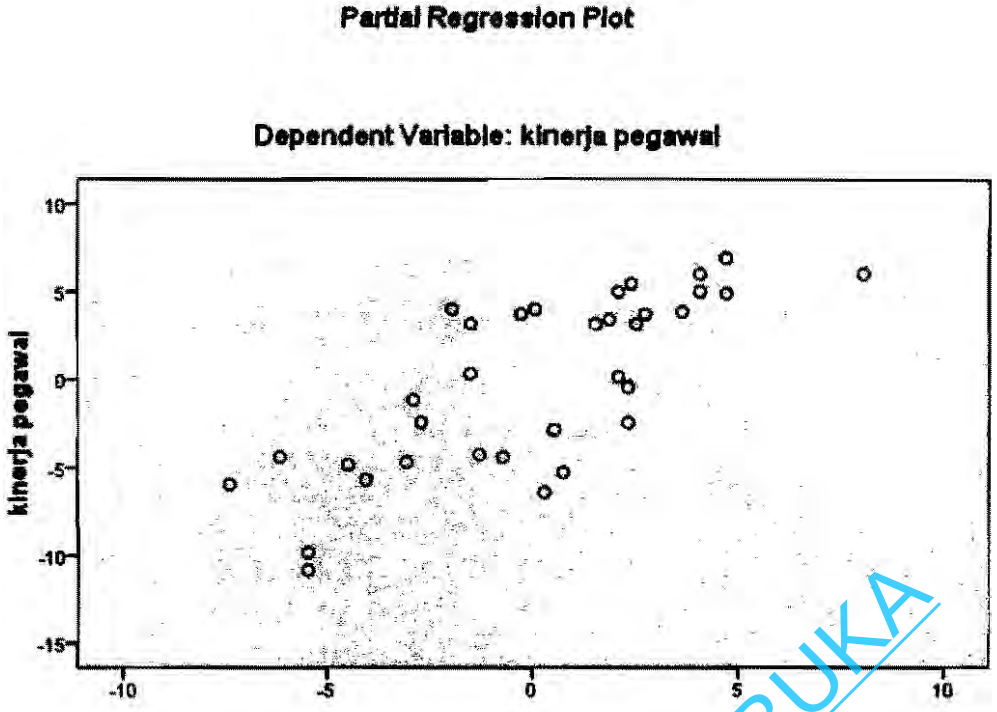
UNIVERSITAS TERBUKA

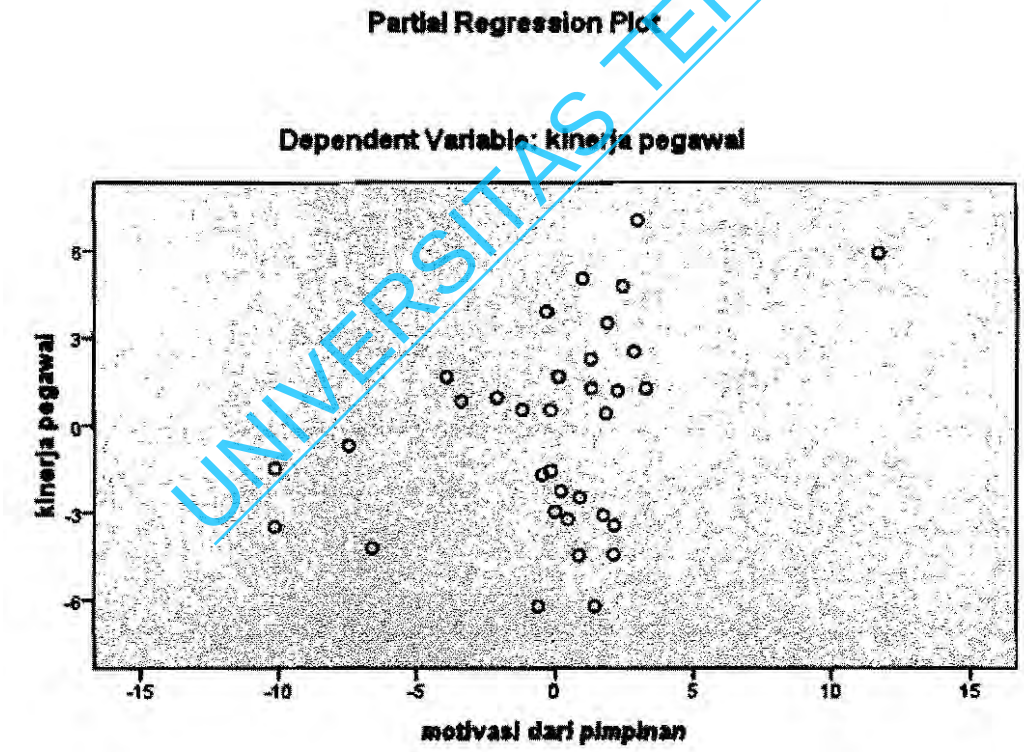
2.Uji Heterokedasitisitas

Karena pada plot variabel komunikasi (X1) terhadap variabel kinerja (Y), maupun variabel motivasi (X2) terhadap variabel kinerja (Y) tidak membentuk pola tertentu maka asumsi Heterokedasitas terpenuhi, dapat dilihat sebagai berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BY ND NC





UNIVERSITAS TERBUKA

3. Uji Autokorelasi

Untuk menguji Autokorelasi, hal ini digunakan uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai dhitung (dw) dengan du dan dl sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

dl < dw < du

dl < dhitung < 4 – du

1,34 < 1,48 < 1,58

Dengan demikian Ho diterima yang berarti tidak ada autokorelasi pada model regresi dalam penelitian ini.

4. Uji Multikolinearitas

Untuk melihat adanya gejala multikolinearitas dapat dilakukan dengan menguji koefisien korelasi parsial variabel-variabel bebasnya melalui metrik korelasi, bila korelasinya signifikan maka antara variabel bebas tersebut terjadi Multikolinearitas.

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang tedapat dalam tabel Coefficients, variabel VIF X1 = 1,066 dan VIF X2 = 1,066 < 5 sehingga tidak terdapat Multikolinearitas

D. Pengujian Hipotesis

Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden hasil penelitian di lapangan, maka digunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk pembuktian hipotesis yang telah diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda. Sedangkan analisis kualitatif digunakan untuk mendukung pembuktian analisis kuantitatif.

Guna lebih mempermudah dalam proses penganalisaan terhadap hipotesis yang telah diajukan, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh faktor komunikasi dan motivasi dari pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Komunikasi adalah proses yang mendasar dalam aktivitas sebuah organisasi, dengan tercipta dan terpeliharanya iklim komunikasi yang baik di lingkungan organisasi niscaya akan dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dan para staf di bawahnya.

Begitu pula dengan motivasi dalam sebuah organisasi merupakan harus senantiasa dapat terciptakan dengan baik oleh pimpinan kepada para staf, karena melalui motivasi para staf akan senantiasa bergairah dalam bekerja. Dengan kondisi yang demikian tentu saja akan dapat berakses lansung terhadap peningkatan kinerja para staf dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Bersesuaian dengan itu maka variabel komunikasi dan motivasi secara parsial dari pimpinan Puskesmas terhadap staf administrasi diasumsikan akan berpengaruh terhadap variabel kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabuapten Bintan. Namun ini baru sebatas asumsi yang ditinjau dari aspek teoritis. Oleh karena untuk pembuktiannya perlu didukung dengan studi empiris melalui penelitian lapangan yang telah dilakukan.

Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data empiris yang dilakukan dengan menggunakan paket program komputer statistik *SPSS* maka, dapat dijelaskan analisis pembuktian hipotesis sebagai berikut, menggambarkan antara variabel bebas Komunikasi dan motivasi dari pimpinan Puskesmas secara parsial dengan variabel terikat dapat dilihat dari besarnya koefisien korelasi parsialnya (r). Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara parsial dengan variabel terikat dapat dilihat besarnya koefisien determinasi parsial (r^2).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis penelitian, maka langkah awal yang perlu dilakukan dari hasil perhitungan analisis linier berganda adalah dengan melihat tanda koefisien regresinya untuk masing-masing variabel bebas yang diteliti. Hasil perhitungan koefisien regresi yang diperoleh pada tabel 15 dengan model persamaan sebagai berikut :

Y = a + b1X1 + b2X2 hasilnya adalah

Y = 1,235 + 1,032X1 + 0,348X2

Hasil analisis regresi linier berganda ini menunjukkan hubungan positif dari faktor Komunikasi dan Motivasi dari pimpinan Puskesmas terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan. Secara berutan dapat di lihat pada tabel 17 sebagai berikut :

Tabel 17

Rekapitulasi Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel bebas	Koefisien regresi	T-test	Sig	Parsial r
Komunikasi (X1)	1,032	6,253	0,000	0,742
Motivasi (X2)	0,348	2,379	0,023	0,388
Konstanta	1,235	0,166	0,869	-

Signifikan dengan tingkat kepercayaan 0,05%

Adjusted R Squared	= 0,612	F hitung	= 27,793
R^2	= 0,797	Sig	= 0,000
Multiple R	= 0,635	F tabel	= 3,302
N	= 35	t tabel	= 1,645

Sumber : Data olahan

UNIVERSITAS TERBUKA

cc BY ND NC

2. Pengaruh Faktor Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas Terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan Secara Parsial.

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel bebas Komunikasi (X1) diperoleh tanda positif dengan koefisien regresi sebesar 1,032. Dengan tanda posostif tersebut mempunyai arti bahwa proses komunikasi yang lakukan oleh pimpinan Puskesmas akan berpengaruh terhadap kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan jika varibel bebas lainnya konstant. Ini dapat dilihat dari koefisien korelasi parsial r = 0,742 secara deskriptif variabel komunikasi mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja staf administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan.

Untuk mengukur berapa besar sumbangan yang diberikan variabel bebas Komunikasi (X1) dengan variabel terikat terlihat pada koefisien determinasi secara parsial (r^2). Koefisien determinasi parsial komunikasi adalah sebesar 0,550. Ini bermakna bahwa sumbangan pengaruh variabel bebas Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan adalah sebesar 0,550 selama bebas lainnya konstan.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi koefisien determinasi variabel Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas, dapat dilakukan dengan menggunakan uji t, uji t bermakna jika t hitung > t tabel atau p < 0,05. Hasil perhitungan statistik dengan uji t menunjukkan bahwa tingkat signifikansi koefisien regresi diperoleh t hitung sebesar 6,253 dengan signifikan sebesar 0,000 sedangkan tabel adalah 1,645, dengan demikian maka t hitung lebih besar dari t tabel atau p < 0,05, sehingga secara parsial dapat dikatakan bahwa variasi varibel bebas Komunikasi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BY ND NC

dapat menjelaskan varibel terikatnya yaitu Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa :

a. Ho dari faktor Komunikasi (X1) yang menyatakan bahwa faktor Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan di tolak.
b. Ha dari faktor Komunikasi (X1) yang menyatakan bahwa faktor Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan diterima.

Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa variabel Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabuapten Bintan. Dengan demikian maka apabila pimpinan Puskesmas dapat terus memelihara suasana kondusif komunikasi yang selama ini telah ia lakukan dengan staf administrasi Puskesmas, niscaya akan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja staf administrasi dalam menjalankan tugasnya.

Melalui komunikasi yang baik dari pimpinan Puskesmas akan dapat memberikan kejelasan tugas dan tangggung jawab kerja staf administrasi sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan-kesalahan staf administrasi dalam bekerja. Selain itu dengan komunikasi pimpinan Puskesmas dapat melakukan teguran-teguran dan pembinaan.

3. Pengaruh Faktor Motivasi dari Pimpinan Puskesmas terhadap Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan secara Parsial

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

11103.pdf

Selanjutnya hasil dari perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel Motivasi dari Pimpinan Puskesmas (X2) mempunyai tanda positif dengan koefisien regresi sebesar 0,348. Tanda positif tersebut mempunyai arti bahwa setiap peningkatan faktor-faktor motivasi akan meningkatkan kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan bila variabel bebas lainnya konstan. Secara teoritis memang benar bahwa setiap peningkatan faktor-fakator motivasi akan mendorong peningkatan kinerja staf. Ini dapat dilihat dari koefisien korelasi parsial r = 0,388 secara deskriptif variabel motivasi dari pimpinan Puskesmas mempunyai pengaruh terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.

Untuk mengetahui berapa besar sumbangan pengaruh variabel bebas motivasi (X2) dengan variabel terikat, dapat dilihat pada koefisien determinasi secara parsial (r^2). Koefisien determinasi parsial motivasi (X2) adalah $r^2 = 0,150$. Ini berarti bahwa sumbangan yang diberikan variabel bebas motivasi (X2) dengan variabel terikat yakni kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan adalah sebesar 0,150 selama variabel bebas lainnya konstan.

Selanjutnya untuk melihat tingkat signifikansi dari koefisien regresi variabel motivasi maka koefisien regresinya dilakukan dengan uji t, hasil perhitungan uji t bermakna jika t hitung > t table atau p < 0,05. Hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung variabel motivasi (X2) adalah = 2,379 dengan signifikansi adalah 0,023. Sedangkan t tabel pada taraf nyata = 0,05 adalah 1,645, dengan demikian maka secara statistik t hitung lebih besar dari t tabel atau p < 0,05. Apabila p < 0,05 maka secara parsial dapat dikatakan bahwa variasi variabel bebas motivasi mampu menjelaskan variasi variabel terikat yakni kinerja

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

4103.pdf

staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

a. Ho dari faktor motivasi (X2) yang menyatakan bahwa faktor motivasi dari pimpinan Puskesmas secara parsial mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan ditolak.
b. Ha dari faktor motivasi (X2) yang menyatakan bahwa faktor motivasi dari pimpinan Puskesmas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan diterima.

Hasil pehitungan statistik menunjukkan bahwa variabel motivasi dari pimpinan Puskesmas (X2) mempunyai pengaruh yang t signifikan terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan. Dengan demikian faktor motivasi yang diberikan pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan selama ini menurut hirarki kebutuhan sebagaimana yang terdapat dalam teori Maslow, dalam upaya untuk meningkatkan kinerja staf administrasi dalam menjalankan tugasnya memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas.

Dengan demikian apabila pihak pimpinan Puskesmas mampu memberikan motivasi yang tepat, baik motivasi yang bersifat material maupun non material niscaya akan mampu memberikan pengaruh yang positip terhadap peningkatan kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.

Motivasi merupakan suatu dorongan dalam diri manusia untuk seseorang bertindak dan berbuat yang menyebabkan seseorang mampu dan mau berinteraksi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

141103.pdf

untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Apabila motivasi kerja yang dimiliki kuat maka besar kemungkinan aktivitas yang dilakukan juga besar, sebaliknya jika motivasi kerja yang dimiliki lemah maka seluruh aktivitas yang dijalani juga turut melemah.

Berkaitan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan, pihak pemerintah daerah dalam hal ini jajaran Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan, khususnya pimpinan Puskesmas dapat memperhatikan hal-hal yang mampu menumbuhkan dan membangkitkan semangat (motivasi kerja) baik individu maupun kelompok staf administrasi Puskesmas. Motivasi dapat dikelompokkan atas : motif yang bersifat ekonomis, motif untuk memperoleh kesempatan untuk maju, motif dengan kemampuan akan eksistensi diri serta motif pengembangan diri.

Kebutuhan dan keinginan manusia beraneka ragam bentuknya, oleh karena itu seorang pimpinan harus dapat menyelaraskan antara kebutuhan individu dan kebutuhan organisasi. Dengan demikian maka prilaku staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan dapat diarahkan pada usaha pencapaian tujuan bersama. Disamping itu untuk mencapai tujuan tersebut seorang pimpinan harus mampu memberikan daya motivasi yang dapat memenuhi harapan dan keinginan staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.

4. Pengaruh Faktor Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas Secara Simultan terhadap Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.

Dalam segenap aktivitas apapun yang dilakukan pada organisasi apapun bentuknya tidak pernah terlepas dari proses komunikasi, tanpa komunikasi yang baik antara pimpinan dengan staf maupun antara sesama staf niscaya akan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

berdampak kepada terhambatnya tujuan ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Disamping itu juga faktor yang tak kalah pentingnya dan turut mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi lewat orang-orang yang terlibat didalamnya adalah faktor motivasi kerja staf.

Berkenaan dengan itu maka adalah peran strategis seorang pimpinan untuk senantiasa berupaya untuk menumbuhkan motivasi bagi para stafnya agar memiliki semangat kerja yang tinggi, sekaligus dapat meningkatnya kinerja staf. Namun demikian ini adalah sebatas sebuah konsep ataupun teori ideal dari komunikasi dan motivasi yang masih membutuhkan kajian analisis empiris sebagaimana yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas terhadap Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan.

Berdasarkan hasil perhitungan melalui komputer dengan menggunakan paket program komputer statistik (*SPSS*), maka dapat dijelaskan analisis pembuktian hipotesis dengan melihat sejauh mana pengaruh semua variabel bebas secara simultan dengan variabel terikat. Untuk keperluan tersebut dapat dilihat dari besarnya F hitung, koefisien korelasi *multiple* (R) dan koefisien determinasi (R^2). Hasil perhitungan pada tabel 17 menunjukkan bahwa besarnya F hitung adalah sebesar 27,793 dengan signifikansi sebesar 0,000, sedangkan koefisien korelasi R = 0,612. Hasil perhitungan ini menggambarkan adanya indikasi hubungan yang positif dan cukup kuat antara variabel bebas (Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas) secara simultan dengan Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan. Adapun besarnya koefisien determinasi (R^2) adalah 0,797, yang menunjukkan bahwa variasi variabel bebas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan variasi variabel terikat yakni kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan sebesar 79,7% , sedangkan sisanya sebesar 20,3% menggambarkan bahwasanya variabel terikat juga dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitan ini.

Oleh karena itu dari hasil korelasi tersebut menunujukkan bahwa variabel bebas Komunikasi (X1) dan Motivasi (X2) dari Pimpinan Puskesmas mempunyai korelasi positif dengan Kinerja Staf Administrasi Puskesmas (Y), dalam kategori tingkat **korelasi tinggi.** Seperti yang dikemukakan oleh Guilford dalam Subana (2001:130) tingkatan korelasi dapat dikategorikan atas beberapa kategori :

- Kurang dari 0,20 = tidak ada korelasi
- 0,20 – 0,40 = korelasi rendah
- 0,40 – 0,70 = korelasi sedang
- 0,70 – 0,90 = korelasi tinggi
- 0,90 - 1 = korelasi sempurna

Untuk membuktikan hipotesis penelitian, koefisien regresinya di uji dengan uji F, hasil uji akan bermakna jika Fhitung > Ftabel atau < 0,05. Dari hasil perhitungan pada lampiran 7 menunjukkan bahwa Fhitung adalah 27,793 dan Ftabel adalah 3,32. Hal ini menunjukkan bahwa F hitung > Ftabel atau p < 0,05.

Dengan demikian hipotesis yang telah dikemukakan bahwa Faktor Komunikasi dan Motivasi dari Pimpinan Puskesmas secara Simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan dapat dibuktikan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

41103.pdf

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis korelasi yang telah diolah, menunjukkan bahwa varibel bebas Komunikasi (X1) dan Motivasi (X2) dari Pimpinan Puskesmas secara simultan mempunyai pengaruh yang positip dengan Kinerja Staf Administrasi Puskesmas (Y) dengan kategori tingkat korelasi tinggi 0,797
2. Dari hasil olahan analisis korelasi parsial, menunjukkan bahwa variabel bebas Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas (X1) mempunyai pengaruh yang positif dengan variabel terikat (Y) Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan dengan tingkat koefisien korelasi parsial r = 0,742. Dimana koefisien regresi, komunikasi dari pimpinan Puskesmas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan. Pembuktian t hitung = 6,235 > t tabel = 1,645. Sig = 0,000 < 0,05
3. Menurut hasil olahan analisis korelasi parsial, mengindikasikan bahwa variabel bebas Motivasi dari Pimpinan Puskesmas (X2) mempunyai pengaruh yang positif dengan variabel terikat (Y) Kinerja Staf Administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan dengan tingkat koefisien korelasi parsial r = 0,388. Dimana koefisien regresi, motivasi dari pimpinan Puskesmas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Bintan. Pembuktian t hitung = 6,253 > t tabel = 1,645. Signifikansi 0,023 = 0,000 < 0,05

4. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor lain yang mempengaruhi kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan yang ditunjukkan dengan porsentase sebesar 20,3 %. Faktor-faktor yang diduga turut mempengaruhi kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan, dari wawancara dan observasi antara lain :

a. Terdapat 7 buah Puskesmas dari 9 Puskesmas yang ada, masih kurang tenaga administrasi (77,7 %).

b. Rata-rata tenaga staf administrasi yang ada pada Puskesmas di Kabupaten Bintan berlatar belakang pendidikan medis kesehatan.

c. Kebanyakan staf administrasi Puskesmas melakukan pekerjaan rangkap diluar tugas dan tanggung jawabnya, dikarenakan latar belakang pendidikan dari medis kesehatan.

B. Saran

Dilatar belakangi oleh hasil analisis pembahasan penelitian sebagaimana yang telah diuraikan terdahulu serta dengan bertitik tolak dari kesimpulan yang dikemukakan, maka ada beberapa saran yang diajukan untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan sebagai berikut :

1. Pada indikator mutu pekerjaan staf administrasi menunjukkan pada kategori sedang / cukup (60%) dan terdapat 10% masih rendah mutu pekerjaannya, untuk itu pimpinan Puskemas harus menyempatkan waktu untuk selalu mengawasi sekaligus pembinaan terhadap staf administrasi Puskesmas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

1103.pdf

2. Dari hasil penelitian mengindikasikan 55% staf administrasi Puskesmas kadang-kadang saja berinisiatif, ada 5,72% jarang berinisiatif dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu pimpinan Puskesmas diharapkan dapat menumbuhkan inisiatif staf administrasi dalam melakukan pekerjaan mereka, melalui saling tukar menukar pengalaman staf administrasi antar Puskesmas.

3. Tingkat kedisiplinan staf administrasi dalam bekerja diharapkan dapat ditingkatkan, salah satunya dengan cara melakukan apel masuk dan pulang jam kantor serta pemberian *reward* dan *funishment* kepada staf administrasi, karena ditemukan 42,86% kedisiplinan mereka pada kategori sedang dan bahkan terdapat 20% kurang disiplin.

4. Sikap staf administrasi Puskesmas terhadap pekerjaan mereka sendiri berada pada batas sedang (51,44%) dimana cukup berkeinginan untuk memahami pekerjaannya dan terdapat 4,28% kurang berkeinginan, oleh karena itu diharapkan pimpinan Puskesmas dapat berupaya untuk menumbuhkan sikap para staf administrasi Puskesmas agar senantiasa berkeinginan untuk memahami pekerjaan mereka, dalam bentuk perhatian, petunjuk dan arahan tugas.

5. Kehandalan staf administrasi Puskesmas dalam menjalankan tugasnya perlu ditingkatkan melalui penjelasan dan keterangan dari pimpinan Puskesmas kepada staf administrasi. Hasil penelitian menunjukkan 51,44% cukup sesuai dan 10% pada kategori kurang sesuai. Upaya peningkatan ini diperlukan agar kesalahan-kesalahan dalam menjalankan tugas dapat diminimalisir.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

6. Kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai uraian tugas staf administrasi sangat didukung oleh pengetahuan mereka tentang pekerjaan administrasi tersebut. Dari hasil penelitian terdapat 57,14% staf administrasi cukup mampu menyelesaikan tugas mereka, namun demikian akan lebih baik untuk lebih ditingkatkan dengan cara meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mereka melalui pelatihan-pelatihan jangka pendek tentang administrasi Puskesmas.

7. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan 50% tanggung jawab staf administrasi dalam bekerja masih kurang, hal ini terlihat dari kelengkapan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan mereka kurang lengkap dan kurang tepat waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu pimpinan Puskesmas diharapkan dapat melakukan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap staf administrasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

8. Pemanfaatan waktu luang dalam jam dinas oleh staf administrasi terindikasi kadang-kadang dimanfaatkan sejumlah 57,14%, bahkan terdapat sejumlah 40% kurang memanfaatkan dan ada 2,85% tidak memanfaatkan waktu terluang tersebut untuk melakukan aktivitas yang mendukung pengembangan pengetahuan mereka. Oleh karena itu diharapkan pimpinan Puskesmas dapat menyediakan fasilitas di Puskesmas yang dapat mendukung upaya pemanfaatan waktu tersebut oleh staf administrasi, antara lain majalah, surat kabar dan internet pada setiap unit kerja.

9. Dalam upaya meningkatkan kinerja staf administrasi Puskesmas di Kabupaten Bintan hendaknya pimpinan Puskesmas lebih berkonsentrasi untuk memberikan perhatiannya pada faktor motivasi, karena faktor motivasi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

merupakan unsur yang esensial dalam menumbuhkan semangat kerja para staf administrasi, dimana berdasarkan olahan hasil penelitian, terindikasi motivasi dari pimpinan Puskesmas pada kategori rata-rata atau cukup, sehingga berdampak terhadap kinerja staf administrasi cenderung pada batas rata-rata atau cukup.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

DAFTAR PUSTAKA

Adya Barata, Atep. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Azrul, Azwar. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Anwar Prabu, Mangkunegara,A.S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Arifin, Anwar. (1984). *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico.

Abidin & Zainal, Said. (2006). *Dinamika Reformasi dan Revitalisasi Administrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Suara Bebas.

Agus,Tulus, Moh.dkk. (1989). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pusat Penelitian Unika Atmajaya.

Anwari. Jurnal Usahawan No.12 Tahun XXIX. Desember 2005:35.

Bernardin,John & Russell Joyce,E.A (1993). *Human Resource Management An Experimental Approuch*. New York: Mc Graw-Hill.

Changara, Hafied. (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Chamdan dalam Dedy Mulyana pada kuliah 1 & 2 Komunikasi Organisasi (http://meiliemma.wordspress.com/2006/09/28.

Desler & Gary. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.

Edwin, B. Flippo. (1990). *Personel Management*. New York: Mc. Graw-Hill Book Company.

Gomes, F.C. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.

Gibsan., Ivansevich., Donelly. (1994). *Organisasi Prilaku Struktur dan Proses*. Dalam Adriani . Jakarta: Binarupa Aksara.

Hatmoko. (2006). *Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas*. Samarinda: Lab Ikm PSKU Universitas Mulawarman.

Handoko, Hani, T. (1996). *Manajemen*. Edisi II. Yogyakarta: BPFE UGM.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

Heidjrachman & Husnan, Suad. (1990). *Manajemen Personalia.* Edisi ketiga. Yogyakarta: PFE Gajah Mada.

Hasan, Iqbal. (2004). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, Melayu, SP. (1994). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Sumber Keberhasilan.* Jakarta: Haji Masagung.

---------, (1996). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas.* Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

---------, (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Irawan, Prasetya. (2005). *Metodologi Penelitian Administrasi* . Jakarta: Universitas Terbuka.

Kartono, Kartini. (1983). *Pemimpin dan Kepemimpinan.* Jakarta: CV. Rajawali.

Moenir, A.S. (1990). *Pendekatan Manusiawi dalam Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian.* Jakarta: PT. Gunung Agung.

Moekijat. (1992). *Perencanaan dan Pengembangan Karier Pegawai.* Bandung: Remaja Karya.

---------, (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian).* Bandung: CV. Mandar Maju.

Marzuki,Muhammad. *Teori Model Komunikasi Organisasi (Sosiologi Komunikasi).* www.univ.ac.id.

Mantra, I.B. (1990). *Dasar-dasar Komunikasi.* Jakarta: Depkes RI.

Muhammad, Arni. (2005). *Komunikasi Organisasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Milkovich, T. George & Bourdreau, W. John. (1990). *Personal Human Resource Management a Diagnostic Approuch.* Mc. Texas . Business Publictions.

Nasucha. (2004). *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek.* Jakarta: Grasindo.

Niti Semito, S. Alex . (1990). *Manajemen Personalia.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Notoatmojo, Soekidjo. (1992. *Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT. Renika Cipta.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Prawirosentono & Suryadi. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPF.

Rietveld, Piet & Lasmono,Tri Sunaryanto. (1994). *87 Masalah Pokok Dalam Regresi Berganda*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sikula, Andrew, F. (1989). *Personnel Administration and Human Resources Management*. New York: Trans Edition. John Wiley and & Souns. Inc.

Simamora, Henry. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Yuwono, Suhardiman. (1978). *Pokok-Pokok Pengertian Komunikasi Administrasi*. Yogyakarta: Balai Pembinaan Administrasi Gajah Mada.

Sugandha, N. Dann. (1982). *Organisasi Komunikasi dan Teknik Memberi Perintah*. Bandung: Sinar Bandung.

Sudjana. (1992). *Metode Statistik*. Edisi kelima. Bandung Tarsito.

---------,(1992). *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*. Edisi Pertama. Bandung: Tarsito.

Siagian, P. Sondang. (1994). *Pengembangan Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

---------, (1994). *Manajemen Personalia*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Bumi Aksara.

---------, (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela., Lijan, Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sagir, Suharsono. (1993). *Pokok-pokok Pikiran Mengenai Kebijakan untuk Meningkatkan Produktivitas Tenaga Kerja dalam Produktivitas dan Mutu Kehidupan*. Jakarta: Kumpulan Kertas Kerja LS IUP.

Stoner. James. A.F. Freeman R. Gilbert Jr. Daniel R. (1995). *Management Prentice Hall Inc*. New York: . Mc Graw-Hill.

Singarimbun, Masri & Effendi,Sofian . (1995). *Metode Penelitian Survai*. Yogyakarta: LP3ES.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

Thoha, Miftah. (1990). *Prilaku Organisasi* . Jakarta: CV. Rajawali.
Terry, R. George. (2005). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Umar, Husein. (1998). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Usman, Husaini., Purnomo, Setiady Akbar. (2006). *Pengantar Statistik*. Jakarta. CV. Rajawali.

Widjaya. A.W., Hawab, Arsyik . (1987). *Komunikasi, Administrasi, Organisasi dan Manajemen dalam Pembangunan*. Jakarta: Bina Aksara.

Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: Media Pressindo.

Wexley,N. Kenneth & Gary,A. Yukl. (1992). *Organizational Behaviour Personnel Psychology*. Terjemahan. Jakarta: Rineka Cipta.

Peraturan Perundang-undangan Bidang Kesehatan Tahun 2006. Jakarta: Depkes RI.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

ANGKET PENELITIAN

1. PENGANTAR

Dalam rangka penyusunan penulisan Tesis sebagai prasyarat untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka (UT), maka kami bermaksud untuk mencari data dan informasi untuk studi penelitian yang berjudul ***" Pengaruh Komnikasi dan Motivasi Pimpinan Puskesmas Terhadap Kinerja Staf Administrasi pada Puskesmas di Kabupaten Bintan ".***

Untuk tercapainya tujuan tersebut, kami mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr yang telah kami pilih sebagi responden, untuk sedikit meluangkan waktu mengisi jawaban pada kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada pertanyaan yang telah disediakan.

Bantuan Bpk/Ibu/Sdr. Sangatlah membantu terlaksananya penelitian ini. Oleh karena itu kami mengucapkan terima yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

2. TATA CARA MENJAWAB

a.Setiap pertanyaan terdiri dari 5 (lima) pilihan jawaban. Untuk Bpk/Ibu/Sdr, pilih salah satu jawaban dan beri tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang telah disediakan.

b.Jawaban yang Bpk/Ibu/Sdr, pilih dijamin kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk keperluan penulisan Tesis.

3. IDENTITAS RESPONDEN *) Coret yang tidak perlu

a.Usia : .....Tahun

b.Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan *)

c.Jenjang Pendidikan :.....

d.Bagian/Seksi/Jabatan :.....

e.Masa Kerja :.....Tahun

f.Status :.....

g.Bidang Tugas :.....

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

4. KOMUNIKASI (X1)

(Angket ditujukan buat staf administrasi Puskesmas)

1) Apakah pimpinan Puskesmas sering memberikan petujuk-petunjuk kepada saudara tentang prosedur dan cara-cara dalam melaksanakan tugas administrasi sesuai bidang tugas :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

2) Apakah petunjuk yang diberikan tentang prosedur dan tata cara pelaksanaan tugas administrasi telah sesuai dengan bidang tugas kerja Saudara :
   a. Sesuai sekali
   b. Sesuai
   c. Cukup sesuai
   d. Tidak sesuai
   e. Tidak sesuai sama sekali

3) Apakah pimpinan Puskesmas sering memberikan penjelasan-penjelasan / keterangan-keterangan umum maupun khusus berkenaan dengan tugas administrasi yang mestinya saudara lakukan :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

4) Apakah pimpinan Puskesmas sering memberikan penjelasan tentang pentingnya tugas administrasi yang anda lakukan dalam rangka menunjang kesuksesan program kesehatan secara keseluruhan :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

5) Apakah pimpinan Puskesmas memberikan perintah-perintah kepada Saudara dalam rangka pelaksanaan administrasi agara terselesaikan sesuai prosedur dan tepat waktu :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

6) Dalam melakukan perintah oleh pimpinan Puskesmas, apakah ada unsur-unsur penekanan :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

7) Seandainya terjadi kekeliruan dalam Saudara melaksanakan tugas administrasi apakah pimpinan Puskesmas lansung memberikan teguran :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

8) Dalam memberikan teguran apakah pimpinan Puskesmas selalu terlebih dahulu melihat kepada fakta-fakta pelaksanaan tugas yang Saudara lakukan :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

9) Apakah teguran-teguran yang dilakukan pimpinan Puskesmas sering bersifat membina :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

10) Apakah pimpinan Puskesmas memeberikan pujian pada Saudara dalam melaksanakan tugas administrasi :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

5. MOTIVASI (X2)

(Angket ditujukan buat staf administrasi Puskesmas)

11) Selama Saudara bekerja sebagai staf administrasi, apakah pimpinan Puskesmas memberikan perhatian terhadap pendapatan atau penghasilan Saudara :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

12) Apakah pimpinan Puskesmas mengupayakan perlunya peningkatan pendapatan atau penghasilan yang Saudara peroleh :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

13) Besarnya tunjangan yang diperoleh Saudara, sudah memenuhi kebutuhan hidup dan dapat memberikan semangat kerja :
   a. Sangat memenuhi
   b. Memenuhi
   c. Cukup memenuhi
   d. Tidak memenuhi
   e. Sangat tidak memenuhi

14) Apakah pimpinan Puskesmas berupaya untuk melengkapi peralatan dan alat-alat kantor tempat anda bekerja :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

15) Apakah peralatan dan alat-alat kantor tempat Saudara bekerja sudah memadai:
   a. Sangat memadai
   b. Memadai
   c. Cukup memadai
   d. Tidak memadai
   e. Sangat tidak memadai

16) Dalam anda melaksanakan tugas, apakah pimpinan Puskesmas menciptakan nuansa rasa aman:
   a. Sering sekali
   b. Sering

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

c. Kadang-kadang
d. Jarang
e. Tidak perna

17) Apakah ada upaya dari pimpinan Puskesmas untuk meningkatkan status Saudara melalui tugas yang diberikan kepada Saudara bekerja di bidang yang di jalani saat ini dapat meningkatkan status Saudara dan status tersebut dijadikan sebagai symbol untuk meningkatkan motivasi kerja :
a. Sering sekali
b. Sering
c. Kadang-kadang
d. Jarang
e. Tidak pernah

18) Dilihat dari hasil reputasi kerja Saudara, apakah pimpinan Puskesmas memberikan penilaian sebagai pengakuan sosial dan pengembangan atau pengakuan diri dalam upaya meningkatkan motivasi kerja :
a. Sering sekali
b. Sering
c. Kadang-kadang
d. Jarang
e. Tidak pernah

19) Dalam upaya meningkatkan motivasi kerja, penghargaan diri sebagai harapan dalam kehidupan kerja sering dilakukan oleh pimpinan Puskesmas terhadap Saudara :
a. Sering sekali
b. Sering
c. Kadang-kadang
d. Jarang
e. Tidak pernah

20) Pimpinan Puskesmas sering memberikan penghargaan, pujian, hadiah atas prestasi kerja Saudara selama ini :
a. Sering sekali
b. Sering
c. Kadang-kadang
d. Jarang
e. Tidak pernah

21) Apakah pimpinan Puskesmas memberikan kebebasan kepada Saudara untuk tumbuh dan mengembangkan diri terhadap peluang dan kesempatan yang diberikan sebagai bekal untuk meningkatkan motivasi kerja :
a. Sering sekali
b. Sering
c. Kadang-kadang
d. Jarang
e. Tidak pernah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

22) Apakah pimpinan Puskesmas memberikan rangsangan kepada Saudara agar ada kemauan untuk mewujudkan dan meningkatkan kemampuan atau potensi diri yang sangat besar dalam diri Saudara dalam melaksanakan tugas administrasi :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

6. KINERJA STAF ADMINISTRASI PUSKESMAS (Y)

(Angket ini ditujukan kepada Pimpinan Puskesmas)

1) Berapa banyak jumlah pekerjaan rutin yang dapat diselesaikan para staf administrasi melebihi target dalam setiap bulannya.
   a. Lebih dari 5 kali
   b. Hanya 4 kali
   c. Hanya 3 kali
   d. 1 s/d. 2 kali
   e. Tidak pernah

2) Apakah hasil pekerjaan yang dilakukan staf administrasi telah sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan :
   a. Sangat sesuai
   b. Sesuai
   c. Cukup sesuai
   d. Kurang sesuai
   e. Tidak sesuai

3) Apakah staf administrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya sering mempunyai pemikiran dan terobosan baru dalam rangka kemajuan dan kelancaran pekerjaannya :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

4) Apakah dalam melaksanakan tugasnya staf administrasi berupaya untuk dapat memperoleh hasil pekerjaan yang maksimal :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41403.pdf

5) Sepengetahuan Saudara apakah para staf administrasi selalu mengisi daftar hadir pada saat masuk dan pulang kerja :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang
   d. Jarang
   e. Tidak pernah

6) Sepengetahuan dan pemantuan Saudara apakah para staf administrasi selalu tepat waktu pada jam istirahat / pulang kantor :
   a. Sangat tepat waktu
   b. Tepat waktu
   c. Sering terlambat
   d. Terlambat
   e. Sangat terlambat

7) Sepengetahuan suadara.apakah staf administrasi berkeinginan untuk memahami uraian tugas pekerjaan mereka :
   a. Sangat berkeinginan
   b. Berkeinginan
   c. Cukup berkeinginan
   d. Kurang berkeingian
   e. Tidak berkeinginan

8) Menurut Saudara apakah beban kerja yang diberikan kepada staf administrasi telah sesuai dengan nilai konpensasi finansial dan non finansial yang mereka terima :
   a. Sangat sesuai
   b. Sesuai
   c. Cukup sesuai
   d. Kurang sesuai
   e. Tidak sesuai

9) Apabila diantara staf administrasi ada yang mengalami kesulitan dan hambatan dalam penyelesaian pekerjaan mereka bersedia membantu satu sama lain walaupun tanpa diminta :
   a. Sangat bersedia
   b. Bersedia
   c. Cukup bersedia
   d. Kurang bersedia
   e. Tidak bersedia

10) Sepemantauan Sauadara apabila diantara staf administrasi ada yang mengalami kesulitan dan hambatan dalam penyelesaian pekerjaan, apakah mereka sering meminta bantuan rekan kerja yang lain :
   a. Sering sekali
   b. Sering
   c. Kadang-kadang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

41103.pdf

d. Jarang
e. Tidak pernah

11) Apakah staf administrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya telah sesuai dengan tugas dan fungsi sebagamana tertuang dalam uraian tugas yang ada dalam organisasi :
a. Sangat sesuai
b. Sesuai
c. Cukup sesuai
d. Kurang sesuai
e. Tidak sesuai

12) Sepengetahuan Saudara berapa banyak kesalahan yang pernah dilakukan oleh staf administrasi setiap bulannya atas kelalaian mereka :
a. Tidak ada
b. 1 s/d. 2 kali
c. Hanya 3 kali
d. Hanya 4 kali
e. Lebih 5 kali

13) Sepengetahuan Saudara apakah staf administrasi memahami benar tentang pekerjaan mereka :
a. Sangat memahami
b. Memahami
c. Cukup memahami
d. Kurang memahami
e. Tidak memahami

14) Menurut Saudara apakah dengan pengetahuan tentang pekerjaan mereka saat ini para staf administrasi mampu mnyelesaikan pekerjaannya sesuai yang diharapkan :
a. Sangat mampu
b. Mampu
c. Cukup mampu
d. Kurang mampu
e. Tidak mampu

15) Menurut penilaian Saudara dalam pembuatan laporan bulanan oleh staf administrasi substansi pelaporannya sudah lengkap :
a. Sangat lengkap
b. Lengkap
c. Cukup lengkap
d. Kurang lengkap
e. Tidak lengkap

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

41103.pdf

16) Dalam aspek ketepatan waktu, apakah pelaporan tersebut diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan :
    a. Sangat tepat waktu
    b. Tepat waktu
    c. Cukup tepat waktu
    d. Kurang tepat waktu
    e. Tidak tepat waktu

17) Apabila ada waktu senggang dalam penyelesaian tugas kedinasan, apakah staf administrasi memanfaatkannya untuk melakukan aktivitas-aktivitas positif untuk peningkatan pengetahuan dalam penyelesaian pekerjaan :
    a. Sangat memanfaatkan
    b. Memanfaatkan
    c. Kadang-kadang
    d. Kurang memanfaatkan
    e. Tidak dimanfaatkan

Terima kasih atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdr, yang telah mengisi angket ini.....

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Lampiran 2. Skor Komunikasi dari Pimpinan Puskesmas

No.Resp	No. Item/Indikator										Total	Rata-Rata	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	41	4.1	baik
2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47	4.7	baik
3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43	4.3	baik
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	43	4.3	baik
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	43	4.3	baik
6	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	41	4.1	baik
7	3	4	3	5	4	4	5	5	5	3	41	4.1	baik
8	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	41	4.1	baik
9	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	41	4.1	baik
10	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	41	4.1	baik
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4.1	baik
12	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	41	4.1	baik
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	40	4	baik
14	5	5	4	4	4	5	2	4	4	3	40	4	baik
15	5	2	4	4	4	5	4	4	4	3	39	3.9	baik
16	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	37	3.7	baik
17	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	37	3.7	baik
18	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	37	3.7	baik
19	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	38	3.8	baik
20	5	5	4	4	4	5	2	3	3	3	38	3.8	baik
21	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	38	3.8	baik
22	4	5	4	4	4	5	3	2	4	4	39	3.9	baik
23	4	4	4	4	5	2	5	4	4	3	39	3.9	baik
24	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	39	3.9	baik
25	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	39	3.9	baik
26	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	37	3.7	baik
27	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	36	3.6	baik
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	35	3.5	baik
29	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	35	3.5	baik
30	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	34	3.4	cukup
31	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	34	3.4	cukup
32	4	4	2	3	4	5	3	1	4	3	33	3.3	cukup
33	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	33	3.3	cukup
34	4	3	3	4	4	3	2	1	4	3	31	3.1	cukup
35	3	3	2	2	3	5	3	4	2	3	30	3	cukup
	140	136	126	130	139	159	128	132	143	109			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Lampiran.3 Skor Motivasi dari Pimpinan Puskesmas

No,Resp	No. Item/Indikator												total	rata-rata	Kategori
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
1	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	41	3.4	cukup
2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	42	3.5	baik
3	1	1	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	42	3.5	baik
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	42	3.5	baik
5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	44	3.7	baik
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	41	3.4	cukup
7	1	1	3	5	4	4	2	2	2	1	2	3	30	2.5	cukup
8	2	1	3	4	4	4	2	2	2	1	2	3	30	2.5	cukup
9	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	39	3.3	cukup
10	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	5	40	3.3	cukup
11	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	42	3.5	baik
12	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	43	3.6	baik
13	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	40	3.3	cukup
14	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	36	3.0	cukup
15	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	42	3.5	baik
16	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	40	3.3	cukup
17	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	42	3.5	baik
18	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	42	3.5	baik
19	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	41	3.4	cukup
20	3	1	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	39	3.3	cukup
21	5	4	2	5	3	4	4	5	5	4	5	5	51	4.3	baik
22	3	1	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	33	2.8	cukup
23	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	40	3.3	cukup
24	2	2	4	4	3	5	4	2	4	2	4	3	39	3.3	cukup
25	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	41	3.4	cukup
26	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	39	3.3	cukup
27	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	41	3.4	cukup
28	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	38	3.2	cukup
29	1	2	4	4	2	4	4	4	1	1	1	3	31	2.6	cukup
30	4	4	2	5	4	5	2	3	4	1	3	3	40	3.3	cukup
31	4	3	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	38	3.2	cukup
32	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	40	3.3	cukup
33	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	40	3.3	cukup
34	1	1	4	4	4	3	3	4	1	1	4	4	34	2.8	cukup
35	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	35	2.9	cukup
	107	102	109	139	110	133	119	120	109	91	122	117			

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran.4 Skor Kinerja Staf

No.Resp	No.Item/Indikator																	Total	Rata-Rata	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17			
1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	55	3.2	cukup
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	62	3.6	baik
3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	61	3.6	baik
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	62	3.6	baik
5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	61	3.6	baik
6	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	53	3.1	cukup
7	2	4	3	4	2	4	2	4	5	4	2	4	3	4	2	3	2	54	3.2	cukup
8	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	56	3.3	cukup
9	2	4	3	3	4	2	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	1	58	3.4	cukup
10	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	58	3.4	cukup
11	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	61	3.6	baik
12	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	60	3.5	baik
13	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	58	3.4	cukup
14	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	58	3.4	cukup
15	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	60	3.5	baik
16	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	58	3.4	cukup
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	60	3.5	baik
18	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	60	3.5	baik
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	51	3.0	cukup
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	58	3.4	cukup
21	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	60	3.5	baik
22	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	51	3.0	cukup
23	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	52	3.1	cukup
24	2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	3	49	2.9	cukup
25	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	2	49	2.9	cukup
26	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4	3	4	2	2	3	50	2.9	cukup
27	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	53	3.1	cukup
28	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	49	2.9	cukup
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	50	2.9	cukup
30	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	50	2.9	cukup
31	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	48	2.8	cukup
32	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	44	2.6	cukup
33	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	45	2.6	cukup
34	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	47	2.8	cukup
35	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	46	2.7	cukup
	25	25	25	26	24	25	25	25	27	26	20	27	24	26	17	21	20			

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

CC BY ND NC

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.797[a]	.635	.612	3.421	.635	27.793	2	32	.000	1.48

a. Predictors: (Constant), motivasi dari pimpinan, komunikasi kerja pegaewai

b. Dependent Variable: kinerja pegawai

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	650.346	2	325.173	27.793	.000[a]
	Residual	374.397	32	11.700		
	Total	1024.743	34			

a. Predictors: (Constant), motivasi dari pimpinan, komunikasi kerja pegaewai

b. Dependent Variable: kinerja pegawai

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cc BY ND NC

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.235	7.441		.166	.869					
	komunikasi kerja pegaewai	1.032	.165	.690	6.253	.000	.755	.742	.668	.938	1.066
	motivasi dari pimpinan	.348	.146	.262	2.379	.023	.434	.388	.254	.938	1.066

a. Dependent Variable: kinerja pegawai

Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	komunikasi kerja pegaewai	motivasi dari pimpinan
1	1	2.989	1.000	.00	.00	.00
	2	.007	20.080	.01	.45	.78
	3	.004	27.404	.99	.55	.21

a. Dependent Variable: kinerja pegawai

UNIVERSITAS TERBUKA

CC BY ND NC

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	44.36	64.33	54.49	4.374	35
Std. Predicted Value	-2.316	2.251	.000	1.000	35
Standard Error of Predicted Value	.582	1.809	.941	.346	35
Adjusted Predicted Value	43.98	64.89	54.45	4.418	35
Residual	-6.730	5.986	.000	3.318	35
Std. Residual	-1.968	1.750	.000	.970	35
Stud. Residual	-2.001	1.795	.004	1.001	35
Deleted Residual	-6.962	6.295	.033	3.537	35
Stud. Deleted Residual	-2.106	1.863	.001	1.021	35
Mahal. Distance	.013	8.537	1.943	2.282	35
Cook's Distance	.000	.094	.022	.022	35
Centered Leverage Value	.000	.251	.057	.067	35

a. Dependent Variable: kinerja pegawai

UNIVERSITAS TERBUKA