

**PENGARUH KINERJA TENAGA HARIAN LEPAS TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CUT NYAK
DHIEN KABUPATEN ACEH BARAT**

SKRIPSI

OLEH

**INDRIANSYAH
1505905010074**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
MEULABOH – ACEH BARAT
TAHUN 2022**

**PENGARUH KINERJA TENAGA HARIAN LEPAS TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CUT NYAK
DHIEN KABUPATEN ACEH BARAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan
Memenuhi syarat-syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana

OLEH

INDRIANSYAH
1505905010074



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
MEULABOH – ACEH BARAT
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MEULABOH-ACEH BARAT
Laman: www.utu.ac.id Email: fisip@utu.ac.id Kode Pos 23615

Meulaboh, 4 April 2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : Strata I (S-1)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi Saudara:

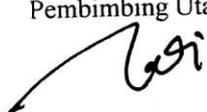
-Nama : **Indriansyah**
Nim : **1505905010074**

Dengan Judul: **PENGARUH KINERJA TENAGA HARIAN
LEPAS TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH CUT NYAK DHYEN
KABUPATEN ACEH BARAT**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Teuku Umar Meulaboh.

Mengesahkan:

Pembimbing Utama


Nodi Marefanda, M.AP
NIP. 198909022019031010

Mengetahui:

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Basri, S.H., M.H.
NIP. 196307131991021002

Ketua Program Studi
Jurusan Administrasi Negara


Safrida, S.Sos., M.AP
NIP. 199005122019032026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MEULABOH-ACEH BARAT

Laman: www.utu.ac.id Email: fisip@utu.ac.id Kode Pos 23615

Meulaboh, 4 April 2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : Strata I (S-1)

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI UJIAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi Saudara:

Nama : **Indriansyah**
Nim : **1505905010074**

Dengan judul : **Pengaruh Kinerja Tenaga Harian Lepas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat**

Yang telah dipertahankan di depan Komisi Ujian pada tanggal 14 Maret 2022 dan memenuhi syarat untuk diterima.

Menyetujui

Komisi Ujian

Tanda Tangan

1. Ketua : Nodi Marefanda, M.AP
2. Sekretaris : Fadhil Ilhamsyah, S.IP.,M.Si
3. Anggota : Sudarman, S.Ag., M.Ag

Mengetahui:
Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara

Safriada, S.Sos., M.AP
NIP. 199005122019032026



iii

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **INDRIANSYAH**

Nim : 1505905010074

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertasi, buku atau bentuk lain yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya menyatakan kesediaan untuk dibatalkan sebahagian atau seluruh hak gelar keserjanaan saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Meulaboh, April 2022

Saya yang membuat pernyataan,



INDRIANSYAH

Nim. 1505905010074



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

*Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan...? (Q.S. Ar-rahman: 13)
Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat (Q.S. Al-Mujadilah: 11)*

Alhamdulillahirabbil' alamin.....

Ya Allah... Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Ku bersujud dihadapanMu. Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai dipenghujung awal perjuangan ku, segala puji bagi Mu yaa Allah...

Lantunan Al-Fatihah beriring shalawat dalam silahku merintih, menadahkan do'a dalam syukur yang tiada terkira, terimakasihku untuk mu kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda dan ibundaku tercinta yang tiada hentinya selama ini memberiku semangat, do'a, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepan ku.... Ayah..ibu....terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu dalam hidup mu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya...Maafkan anakmu ayah...ibu...masih saja ananda menyusahkanmu...

Untuk mu Ayah "Alm. Azhar T" dan Mamak "Ramlah".... Terimakasih I'll Always Loving You

Teruntuk Kakanda Tercinta "Evi Trisnawati & Lia Yuliana" serta Seluruh Keluarga besar Ku, Terimakasih atas dukungannya selama ini, yang selalu membuat Ku pantang menyerah dalam hal apapun dan mampu berjuang sejauh ini.

Terimakasih yang tak terhingga, kepada dosen pembimbing, Bapak Nodi Marefanda, M.AP., juga ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Ibu Safrida, S.Sos., M.AP., Sungguh mereka benar-benar telah memberikan bimbingan yang sangat berarti bagiku dari proses hingga selesainya pembuatan skripsi ini.

Terimakasih Untuk Seseorang yang selama ini telah menjaga Saya, selama ini sudah bersama yang selalu setia dalam hal apapun, dialah yang bernama "Rofi Rosalinda, ST", Semoga Allah cepat menyatukan kita ke jenjang yang Halal dan Sah di Mata Allah SWT...Aamiin..

Buat sahabat ku "Ahmad Sahuri"...dan juga kepada Teman-teman di Jurusan Administrasi Negara (Adm) Angkatan 2015 FISIP-UTU Meulaboh, terima kasih atas bantuan kalian, semangat kalian dan candaan kalian, aku tak akan melupakan kalian. Do'a dan semangat dari kalian, menjadi motivasi bagiku untuk selalu menjadi yang terbaik. Dan semua yang tak mungkin ku sebut satu per satu, yang pernah ada atau pun hanya singgah dalam hidup ku, yang pasti kalian bermakna dalam hidupku...

"Ya Allah...jadikanlah kami orang-orang yang saling mengasih di dunia dan akhirat".

*Wassalam
INDRIANSYAH, S.AN*

BIODATA

Nama Lengkap : **INDRIANSYAH**

Nim : 1505905010074

Tempat Tanggal Lahir : Padang Panyang, 02 Desember 1995

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Alamat Tempat Tinggal : Gampong Padang Panyang Kec. Kuala
Pesisir Kab. Nagan Raya

Nama Orang tua : Ayah : Alm. Azhar T
Ibu : Ramlah

Pekerjaan Orang tua : Ayah : -
Ibu : Ibu Rumah Tangga

Alamat Orang tua : Gampong Padang Panyang Kec. Kuala
Pesisir Kab. Nagan Raya

Pendidikan yang telah ditempuh : SD Negeri Padang Panyang (2007)
SMP Negeri 1 Kuala (2011)
SMA Negeri 3 Kuala (2013)
S-1 FISIP UTU Meulaboh (2015)

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan berkah-nya lah penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kinerja Tenaga Harian Lepas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dimulai dari tahap awal penelitian sampai dengan penyelesaiannya tidak luput dari berbagai kesalahan serta kekurangan. Hal ini tidak lain karena terbatasnya ilmu dan wawasan penulis miliki. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak berhutang budi kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk atas segala dukungan yang telah diberikan oleh terutama ditujukan untuk :

1. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dengan penuh cinta penulis persembahkan untuk Ayahanda dan Ibunda tercinta, serta keluarga tercinta yang telah memberikan segala bentuk pengorbanan, nasihat, kasih sayang tiada batas dan do'a tulusnya demi keberhasilan penulis.
2. Bapak Nodi Marefanda, M.AP., selaku dosen pembimbing yang begitu penulis sanjung dan banggakan yang telah menjadi orang tua ke dua yang membimbing, memberi arahan, memotivasi, dan bersedia meluangkan waktunya untuk penulis dalam skripsi ini.

3. Bapak Prof. Dr. Jasman J. Ma'ruf, SE, MBA., selaku Rektor Universitas Teuku Umar.
4. Bapak Basri, MH., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.
5. Ibu Safrida, S.Sos., M.AP., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar Meulaboh Kabupaten Aceh Barat.
6. Para Dosen dan Staf akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.
7. Sahabat-sahabat di Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015, Mahasiswa/I Fisip yang selalu bersama di saat kuliah dan teman-teman yang telah banyak membantu skripsi yang sederhana ini tetapi mempunyai manfaat.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kejanggalan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan proposal skripsi ini dimasa mendatang

Alue Peunyareng, April 2022

Penulis

INDRIANSYAH

ABSTRACT

The Cut Nyak Dhien Regional General Hospital, West Aceh Regency, has many daily freelance workers who work to provide health services to the community. The number of daily freelance workers at Cut Nyak Dhien Hospital in 2019 was 1,200 people, but in early 2020 they dismissed 490 people. One of the reasons for the dismissal of hundreds of honorary workers is that there are still daily freelancers who are not disciplined, do not have a Registration Certificate (STR) as health workers, are not responsive in responding to the wishes of patients and also lack the friendliness of freelance workers in providing services to patients at Cut Nyak Dhien Hospital. The purpose of this study was to determine the performance of daily freelance workers who have an effect on improving the quality of public services at the Cut Nyak Dhien Regional General Hospital, West Aceh Regency. The method used for this research is quantitative. The data collection techniques used were questionnaires and documentation. The sample in this study amounted to 71 daily casual workers and 71 patients at the Cut Nyak Dhien Hospital, West Aceh Regency. Data analysis was performed using t-test analysis, determination (R) and simple regression. The results of the study show that the results of the t-test (t-count) above, the t-count value is 6.044. Meanwhile, the amount of t-table price obtained from the t-statistical distribution table list on the confidence level is significant 0.05% with degrees of freedom (db) N = 71 is 1.667. Therefore, it can be concluded that the value of $t_{count} > t_{table}$ (6,044 > 1.667) means that H_0 is rejected, meaning that there is an effect of the performance of daily freelancers on improving the quality of public services at the Cut Nyak Dhien Regional General Hospital, West Aceh Regency. The magnitude of the influence of the daily workforce performance (variable X) on the quality of public services (variable Y) at the Cut Nyak Dhien Regional General Hospital, West Aceh Regency is 27.67% and the rest is influenced by other factors that have not been taken into account in this study.

Keywords: *Effect, Performance, Freelance Daily Workers, Quality of Public Services.*

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat banyak terdapat para tenaga harian lepas yang bekerja untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Jumlah Tenaga Harian Lepas di RSUD Cut Nyak Dhien tahun 2019 adalah 1.200 orang, namun diawal tahun 2020 memberhentikan sebanyak 490 orang. Pemutusan terhadap ratusan tenaga kerja honorer ini salah satu penyebabnya adalah masih terdapat tenaga harian lepas yang tidak disiplin, belum memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) sebagai tenaga kesehatan, kurang tanggap dalam merespon keinginan dari pasien dan juga masih kurangnya keramahan dari tenaga harian lepas dalam memberikan pelayanan kepada pasien RSUD Cut Nyak Dhien. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja tenaga harian lepas yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah angket dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 71 orang tenaga harian lepas dan 71 orang pasien di RSUD Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat. Analisa data dilakukan dengan menggunakan analisis uji-t, determinasi (R) dan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan hasil perhitungan uji-t (t_{hitung}) di atas, maka diperoleh nilai t_{hitung} adalah sebesar 6,044. Sedangkan besaran harga t_{tabel} yang diperoleh dari daftar tabel distribusi t-statistik pada taraf kepercayaan signifikan 0,05% dengan derajat kebebasan (db) $N = 71$ adalah sebesar 1.667. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,044 > 1,667$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh kinerja tenaga harian lepas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat. Besarnya pengaruh kinerja tenaga harian lepas (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) di di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat adalah sebesar 27,67% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diperhitungkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pengaruh, Kinerja, Tenaga Harian Lepas, Kualitas Pelayanan Publik.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI UJIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
BIODATA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACK	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Hipotesis Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Teori Kinerja.....	10
2.2.1 Indikator-indikator Kinerja	12
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	15
2.3 Tenaga Harian Lepas.....	18
2.3.1 Pengertian Tenaga Kerja.....	18
2.3.2 Pekerja Harian Lepas.....	19
2.4 Konsep Pelayanan Publik	22
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.4.2 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik	25
2.4.3 Standar Pelayanan Publik	27
2.4.4 Asas Pelayanan Publik.....	28
2.5 Kualitas Pelayanan Publik	29
2.5.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	31

2.5.2 Prinsip Pelayanan Publik	32
2.5.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik	35
2.5 Kerangka Konsep	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.3 Data Penelitian	38
3.3.1 Sumber Data.....	38
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Variabel Penelitian	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	41
3.7 Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Meulaboh	46
4.1.2 Data Jumlah Ketenagaan RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh	47
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Karakteristik Responden.....	49
4.2.2 Deskripsi Variabel Kinerja Tenaga Harian Lepas ...	52
4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik	57
4.2.4 Pengujian Hipotesis	63
BAB V PEMBAHASAN PENELITIAN	69
5.1 Kinerja Tenaga Harian Lepas di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat	69
5.2 Kualitas Pelayanan Publik oleh Tenaga Harian Lepas di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat	76
BAB V PENUTUP.....	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel : 2.1. Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel : 2.2. Jenis Sasaran dan Kinerja Organisasi Yang Ingin Dicapai..	14
Tabel : 3.1. Interpretasi angka indeks korelasi “r” <i>product moment</i>	43
Tabel : 3.2. Jadwal Penelitian.....	45
Tabel : 4.1. Daftar Jumlah Tenaga Kesehatan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh	48
Tabel : 4.2. Daftar Jumlah Tenaga Kesehatan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel : 4.3. Jenis Kelamin	49
Tabel : 4.4. Umur Responden.....	56
Tabel : 4.5. Tingkat Pendidikan Responden.....	51
Tabel : 4.6. Lama Bekerja Tenaga Harian Lepas	52
Tabel : 4.7. Distribusi Frekuensi Kualitas Kerja	52
Tabel : 4.8. Distribusi Frekuensi Ketepatan Waktu.....	53
Tabel : 4.9. Distribusi Frekuensi Inisiatif.....	54
Tabel : 4.10. Distribusi Frekuensi Kemampuan	55
Tabel : 4.11. Distribusi Frekuensi Komunikasi.....	56
Tabel : 4.12. Distribusi Frekuensi <i>Reliability</i>	58
Tabel : 4.13. Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i>	59
Tabel : 4.14. Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i>	60
Tabel : 4.15. Distribusi Frekuensi <i>Emphaty</i>	61
Tabel : 4.16. Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i>	62
Tabel : 4.17. Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> SPSS	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar: 2.1. Kerangka Konsep	36
Gambar: 4.1. Distribusi Frekuensi Kualitas Kerja.....	53
Gambar: 4.2. Distribusi Frekuensi Ketepatan Waktu.	54
Gambar: 4.3. Distribusi Frekuensi Inisitaif.	55
Gambar: 4.4. Distribusi Frekuensi Kemampuan.	56
Gambar: 4.5. Distribusi Frekuensi Komunikasi.	57
Gambar: 4.6. Distribusi Frekuensi <i>Reliability</i>	58
Gambar: 4.7. Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i>	59
Gambar: 4.8. Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i>	60
Gambar: 4.9. Distribusi Frekuensi <i>Emphaty</i>	61
Gambar: 4.10. Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabel Skor
- Lampiran 3 : Master Tabel Variabel X
- Lampiran 4 : Master Tabel Variabel Y
- Lampiran 5 : Nilai Variabel X dan Variabel Y
- Lampiran 6 : Output Data SPSS
- Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 8 : Tabel T

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor yang menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi atau instansi adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawainya. Organisasi merupakan suatu kesatuan kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapainya suatu tujuan. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. Seiring dengan perkembangannya, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah (Muslimah, 2016: h. 6).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup

masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Azwar, 2011, h. 27).

Kinerja tenaga kerja (pegawai) dapat tercermin pada tingkah laku dan sikap pegawai terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Apabila pegawai optimis, bergairah dan mempunyai pelayanan yang tinggi, maka pegawai tersebut mempunyai kinerja yang tinggi, sebaliknya apabila kinerja pegawai itu rendah maka akan dihubungkan dengan rasa kekecewaan, pelayanan rendah, kurang tenang dan hasil kerja kurang baik. Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik. Dengan perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang baik, bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat. Berkaitan dengan proses pelayanan, terdapat beberapa karakteristik dalam pemberian pelayanan yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan pemberi layanan (Badu, 2013: h.92).

Sebuah pelayanan juga memiliki beberapa permasalahan yang ada yaitu: kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Dari beberapa permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan

hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 2005: h.68). Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien (Jacobalis, S. 2005: h.77).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit Pemerintah daerah harus berupaya untuk lebih meningkatkan sumberdaya aparatur di segala bidang karena peran sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam rangka

memperoleh sumberdaya yang mampu memenuhi kriteria tersebut diatas diperlukannya tenaga kerja yang baik dan berkualitas . Meski demikian, sudah menjadi hal yang umum walaupun dianggap tidak wajar banyak ditemui pegawai yang sebenarnya secara potensial berkemampuan tinggi tetapi tidak memiliki kinerja yang baik. Hingga tidak mengherankan lagi, Pemerintah daerah justru melakukan kebijakan penerimaan Tenaga Harian Lepas (THL), yang dulu disebut tenaga honorer atau PTT untuk menambah personel dalam instansi mereka dalam rangka pencapaian tujuan yang lebih optimal

Seperti di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat juga banyak terdapat para tenaga harian lepas yang bekerja untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Jumlah Tenaga Harian Lepas di RSUD Cut Nyak Dhien tahun 2019 adalah 1.200 orang. Namun di awal tahun 2020, tepatnya pada bulan Januari, manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cut Nyak Dhien Meulaboh telah memberhentikan sebanyak 493 orang tenaga harian lepas sehingga yang tersisa adalah 707 orang. Berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa pemutusan terhadap ratusan tenaga kerja honorer ini salah satu penyebabnya adalah masih terdapat tenaga harian lepas yang tidak disiplin, belum memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) sebagai tenaga kesehatan, kurang tanggap dalam merespon keinginan dari pasien dan juga masih kurangnya keramahan dari tenaga harian lepas dalam memberikan pelayanan kepada pasien RSUD Cut Nyak Dhien.

Banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Seperti kinerja pelayanan tenaga harian lepas pada RSUD Cut Nyak Dhien masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih

seringnya terjadi keluhan keluhan pasien maupun keluarga pasien. Pelayanan yang kurang menurut masyarakat seperti para petugas rumah sakit lambat dalam menangani pasien contohnya berita baru-baru ini yaitu seorang pasien yang melahirkan di dalam kamar mandi. Bahkan ada seorang perawat (tidak memiliki STR) salah memberikan dosis obat kepada pasien, sehingga pasien tersebut meninggal dunia.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien mendapat penilaian yang kurang baik dari masyarakat. Hal ini disebabkan banyaknya pelayanan yang masih kurang memuaskan masyarakat atau masih kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Cut Nyak Dhien terhadap masyarakat.

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut di atas, kemudian menjadi dasar penulis untuk melakukan penelitian berkaitan dengan pelayanan yang ada di RSUD Cut Nyak Dhien. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Kinerja Tenaga Harian Lepas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat”**.

1.2. Rumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas yaitu Apakah kinerja tenaga harian lepas berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja tenaga harian lepas yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan mengenai pengaruh kinerja tenaga harian lepas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Penulis

Penulis mendapat pengetahuan mengenai pengaruh kinerja tenaga harian lepas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

2. Bagi RSUD Cut Nyak Dhien

Dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi RSUD Cut Nyak Dhien dalam upaya menganalisis pengaruh dari kinerja tenaga harian lepas terhadap peningkatan kualitas pelayanan agar dapat semaksimal mungkin mengantisipasi terjadinya keluhan dari pasien. Juga dapat

menjadi landasan RSUD Cut Nyak Dhien untuk mengambil kebijakan-kebijakan strategis yang berkaitan dengan penelitian.

1.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Ho: Kinerja tenaga harian lepas tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

Ha: Kinerja tenaga harian lepas berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal ini dapat dijabarkan antara lain sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN.

Pada Bab ini meliputi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka, yang memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang terdiri dari metode penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, populasi dan sampel, data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengukuran skor dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada Bab ini berisi tentang uraian laporan hasil penelitian yakni deskripsi dan interpretasi data-data yang diperoleh.

BAB V PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisi tentang uraian analisis penelitian yang dilakukan oleh penulis sesuai dengan hasil yang didapat di lapangan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini penulisan terdiri dari kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Esi Elvi Muslia (2019) dengan judul “Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kuala Kabupaten Nagan Raya”. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Camat Kuala Kabupaten Nagan Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan, karena perubahan disiplin kerja akan mempengaruhi perubahan kualitas pelayanan dan sebaliknya apabila disiplin kerja berubah maka kualitas pelayanan juga akan berubah demikian juga apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan. Maka akan terjadi juga perubahan pada disiplin kerja.

Ilham Pettalolo (2019), yang berjudul “Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah”. Penelitian ini difokuskan pada hubungan variabel kemampuan, kepuasan, dan disiplin kerja pegawai Dinas PU Propinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian ini adalah penelitian *eksplanatori* yaitu suatu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis melalui pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan faktor kemampuan kerja pegawai (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y), sedangkan dua variabel lainnya memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kinerja pegawai yakni variabel kepuasan kerja pegawai (X_2) dan Disiplin kerja pegawai (X_3). Ketiga faktor tersebut secara bersama-sama mampu mengendalikan kinerja

pegawai hingga 72,99%, sedangkan sisanya sebesar 27,01% dipengaruhi oleh faktor lain.

Perbedaan dan persamaan dari kedua penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1: Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

Perbedaan dan Persamaan	Esi Elvi Muslia (2019)	Ilham Pettalolo (2019)
Perbedaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian, yaitu tentang disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan 2. Lokasi penelitian, yaitu Kantor Camat Kuala Kabupaten Nagan Raya. 3. Metode penelitian, yaitu kualitatif. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian, yaitu hubungan variabel kemampuan, kepuasan, dan disiplin kerja pegawai Dinas PU Propinsi Sulawesi Tengah. 2. Lokasi penelitian, yaitu Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah
Persamaan	Sama-sama melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan.	Sama-sama menganalisis tentang kinerja dan kualitas pelayanan melalui analisis pendekatan kuantitatif.

Sumber: Analisis Penulis, Tahun 2020

2.2. Teori Kinerja

Kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya, artinya yang di implementasikan bahwa kinerja seseorang dihubungkan dengan tugas-tugas rutin yang dikerjakannya, dengan demikian bahwa kinerja atau *performance* merupakan hasil interaksi atau berfungsinya unsur-unsur motivasi kemampuan atau persepsi pada diri seseorang.

Menurut Mangkunegara (2013: h.11) mengemukakan bahwa kinerja adalah kapasitas kerja. Beberapa pandangan yang mengemukakan bahwa kinerja atau *performance* dapat mempunyai arti yang beragam tergantung pada sudut pandang terhadap apa yang akan diamati.

“Menurut Tika (2016: h.121) mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi kegiatan atau pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksudkan disini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dalam tanggungjawabnya dalam suatu organisasi.”

Anwar (2007: h.9) mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut: “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Lebih jauh Fahmi (2010: h.2) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat di lihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut (Pasolong, 2007: h.175).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya, agar organisasi tersebut berfungsi secara efektif.

2.2.1 Indikator-indikator Kinerja

Kata kerja populer digunakan untuk menjelaskan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun organisasi sesuai dengan tugas, kewenangan yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi. Padanan istilah kinerja diidentikkan dengan istilah *performance*. Arti padanan tersebut adalah (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar; (3) menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan; (4) menggambarkan dengan suara atau alat musik; (5) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab; (6) melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan; (7) memainkan suatu pertunjukan musik; dan (8) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (Pasolong, 2007: h.82).

Dalam hubungan dengan penelitian ini, maka padanan kata yang cocok digunakan adalah: (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan nazar; (5) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab; (8) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh orang atau mesin. Arti kata *performance* merupakan kata benda (*noun*) dimana salah satu padanan katanya adalah “*thing done*” (sesuatu hasil yang dikerjakan) (Pasolong, 2007: h.82).

Menurut Prawirosentono (2009: h.98) *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka

upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia sendiri, sampai edisi sekarang kata kinerja belum tercantum. Istilah-istilah yang sering dipakai yang berkaitan dengan kinerja adalah efisien, efektivitas dan bahkan Frederickson (2010: h.65) menambahkan keadilan sosial untuk menilai apakah administrasi negara telah berhasil mengemban misinya sebagai instrumen publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pasolong (2007: h.63) mengatakan bahwa kinerja dibangun dari kualitas, dan kualitas adalah terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan yang dihasilkan oleh organisasi untuk memuaskan semua unsur yang berkaitan dengan organisasi baik internal maupun eksternal. Mengacu pada pengertian diatas, bahwa unsur pembentuk kinerja organisasi adalah terdiri atas: efisiensi, efektivitas, kualitas dan keadilan, maka dapat didefinisikan bahwa kinerja organisasi adalah: "hasil kerja yang secara akumulatif dicapai oleh organisasi berdasarkan sasaran yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya".

Sasaran organisasi, menurut Martani (2013: h.78), terdiri dari:

- a) sasaran lingkungan, yaitu kondisi dimana organisasi telah mendapat pengakuan dari lingkungannya, termasuk bagaimana sikap, perasaan dan persepsi dari berbagai pihak yang mempunyai kepentingan dengan organisasi tersebut;

- b) sasaran *output*, yaitu bentuk dan banyaknya *output* yang dihasilkan organisasi;
- c) sasaran sistem adalah kesehatan dan perawatan organisasi itu sendiri yang menggambarkan ukuran, iklim organisasi, bentuk organisasi, tingkat kepuasan pegawai;
- d) sasaran produk yaitu karakteristik produk atau jasa yang akan diberikan kepada konsumen. Sasaran ini menetapkan jumlah, mutu jenis, corak dan karakteristik lainnya yang menggambarkan karakteristik produk ataupun jasa yang ditawarkan; dan
- e) sasaran bagian, yaitu menggambarkan sasaran dari suatu bagian, ataupun suatu satuan kerja yang merupakan bagian dari suatu organisasi. Sasaran bagian ini merupakan alat untuk mencapai sasaran output ataupun sasaran sistem dari suatu organisasi.

Tabel 2.2: Jenis Sasaran dan Kinerja Organisasi Yang Ingin Dicapai

Jenis Sasaran Organisasi	Kinerja Organisasi
Sasaran Lingkungan	Kinerja Organisasi mencapai sasaran lingkungan
Sasaran Output	Kinerja Organisasi mencapai sasaran output
Sasaran Sistem	Kinerja Organisasi mencapai sasaran sistem
Sasaran Produk	Kinerja Organisasi mencapai sasaran produk
Sasaran Bagian	Kinerja Organisasi mencapai sasaran bagian

Sumber: Pasolong (2007: h.112)

Untuk mengukur tingkat keberhasilan mencapai sasaran tersebut, maka indikator yang biasa dipakai adalah efisiensi, efektivitas dan kualitas. Jadi dengan demikian, kinerja organisasi dapat diukur berdasarkan tingkat pencapaian hasil kerja berdasarkan sasaran yang ditetapkan sebelumnya.

Demikian pula mengukur tentang hasil kerja organisasi bukan hanya hasil kerja yang secara *output* diberikan kepada lingkungan eksternalnya yaitu masyarakat atau pelanggannya, tetapi hasil kerja dapat pula diberikan kepada pelanggan internalnya, yaitu pegawai yang berfungsi mengelola organisasi guna mencapai tujuannya.

Dengan demikian konsep tentang kinerja organisasi sangat luas ruang lingkupnya; bukan hanya kinerja yang dihasilkan untuk lingkungannya eksternalnya, tetapi kinerja dapat pula diperuntukkan bagi sasaran internal organisasi. Oleh karena itu pendekatan untuk mengukur kinerja suatu organisasi sangat tergantung sudut pandang yang digunakan; dapat berupa kinerja pada sisi Input kinerja pada sisi proses atau kinerja pada sisi *output*. Masing-masing pendekatan ini memiliki indikator yang berbeda.

Pada penelitian ini pengukuran kinerja organisasi menggunakan pendekatan proses (*internal proces approach*), yaitu kinerja organisasi birokrasi diukur dari efisiensi organisasi dan kesehatan organisasi; kesehatan organisasi diukur dari tingkat kepuasan pegawai yang diberikan oleh organisasi, yaitu dengan menggunakan mengukur kinerja pencapaian sasaran sistem organisasi tersebut.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Siagian (2010: h.4) dalam bukunya kiat meningkatkan produktivitas kerja mengemukakan bahwa kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu :

- a. Faktor motivasi dapat diartikan dengan istilah dorongan, dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat. Jadi motif tersebut merupakan suatu *driving force* yang menggerakkan manusia

untuk bertingkah- laku, dan di dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu.

- b. Faktor kemampuan dapat diartikan bahwa suatu kapasitas atau bakat yang diperoleh secara sengaja atau secara natural yang memungkinkan seorang individu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas tertentu dengan sukses.
- c. Ketepatan penugasan dapat diartikan yaitu salah satu peran yang harus diemban oleh pemimpin adalah memberikan penugasan atau delegasi tugas kepada bawahan.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009: h.51) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kualitas Kerja

Dilihat dari hasil kerja dan ketelitian serta kecermatan dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai, tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, perbaikan serta peningkatan mutu hasil kerja

2. Ketepatan Waktu

Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan sebelumnya

3. Inisiatif

Kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, pengembangan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat disoveri maupun inovasi dan dalam memperbesar tanggung jawab seorang pegawai sanggup dalam menyelesaikan

pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya serta berani menghadapi resiko atas keputusan yang diambilnya.

4. Kemampuan

Seorang pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang maksimal. kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain baik secara vertikal maupun horizontal di dalam maupun di luar aktivitas kerja sehingga dapat meningkatkan hasil pekerjaan.

5. Komunikasi

Alat yang dipergunakan untuk berkomunikasi terutama dalam suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita komunikasi dalam suatu organisasi sangat berperan dalam pencapaian tujuan tanpa adanya komunikasi suatu organisasi tersebut tidak akan berkembang.

Dari pendapat-pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa umumnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

- a. Faktor individu, meliputi kemampuan, kreatifitas, inovasi, inisiatif, kemauan, kepercayaan diri, motivasi serta komitmen individu.
- b. Faktor organisasi, meliputi kejelasan tujuan, kompensasi yang diberikan, kepemimpinan, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
- c. Faktor sosial, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, komunikasi, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim, serta keamanan.

2.3. Tenaga Harian Lepas

2.3.1 Pengertian Tenaga Kerja

Pemakaian istilah tenaga kerja dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 angka 2, memberikan pengertian bahwa “tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.” Pengertian tenaga kerja tersebut telah menyempurnakan pengertian tentang tenaga kerja dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan Pokok Ketenagakerjaan (Sendjun, 2011: h. 3).

Tenaga kerja adalah penduduk yang mempunyai umur di dalam batas usia kerja. Tujuan dari pemilihan batas umur tersebut agar definisi yang diberikan sedapat mungkin menggambarkan kenyataan yang sebenarnya. Setiap negara memilih batas umur yang berbeda karena situasi tenaga kerja pada masing-masing negara juga berbeda, sehingga batasan usia kerja antar negara menjadi tidak sama (Dumairy, 2014: h. 73). Batas umur minimal untuk tenaga kerja di Indonesia yaitu 15 (lima belas) tahun tanpa batas maksimal .

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Pasal 68 yang menyatakan “Pengusaha dilarang mempekerjakan anak” di mana yang dimaksud pengertian anak adalah setiap orang yang berumur di bawah 18 (delapan belas) tahun. Kemudian ketentuan tersebut dapat dikecualikan berdasar Pasal 69 ayat (1) yaitu:

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 dapat dikecualikan bagi anak yang berumur antara 13 (tiga belas) tahun sampai dengan 15 (lima belas) tahun untuk melakukan pekerjaan ringan sepanjang tidak mengganggu perkembangan dan kesehatan fisik, mental, dan sosial.

Tenaga kerja mencakup penduduk yang sudah atau sedang bekerja, yang sedang mencari pekerjaan, dan yang melakukan kegiatan lain seperti bersekolah dan mengurus rumah tangga. Pencari kerja, bersekolah dan mengurus rumah tangga walaupun tidak bekerja, tetapi secara fisik mampu dan sewaktu-waktu dapat ikut bekerja.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, tenaga kerja memiliki pengertian yang lebih luas dari pekerja/buruh. Pengertian tenaga kerja mencakup tenaga kerja/buruh yang sedang terkait dalam suatu hubungan kerja dan tenaga kerja yang belum bekerja. Sedangkan pengertian dari pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain. Dengan kata lain, pekerja/buruh adalah tenaga kerja (pekerja) yang sedang dalam ikatan hubungan kerja.

2.3.2 Pekerja Harian Lepas

Menurut Sutedi (2009: h.48), berdasarkan bentuknya pekerja dibagi menjadi: 1) Pekerja dengan waktu tertentu; 2) Pekerja dengan waktu tidak tertentu; 3) Pekerja Harian Lepas; dan 4) *Outsourcing*. Dan hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pekerja dengan waktu tertentu (PWT)

PWT adalah perjanjian kerja antara pekerja dengan pengusaha untuk mengadakan hubungan kerja dalam waktu tertentu atau untuk pekerja tertentu, biasanya masyarakat menyebutnya sebagai pekerja kontrak. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Keputusan menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. KEP 100/MEN/VI/2004 tentang Ketentuan Pelaksanaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, menyatakan bahwa PWT merupakan

pekerja yang melakukan pekerjaan yang bersifat sementara. Perjanjian kerja ini hanya dapat dilakukan untuk jangka waktu paling lama dua tahun dan dapat diperpanjang untuk satu kali paling lama satu tahun.

2. Pekerja dengan waktu tidak tertentu (PWTT)

PWTT adalah perjanjian kerja antara pekerja dengan pengusaha untuk mengadakan hubungan kerja yang bersifat tetap. Biasanya masyarakat menyebutnya sebagai pekerja tetap. Pada PWTT ini dapat disyaratkan adanya masa percobaan maksimal tiga bulan. Pekerja yang dipekerjakan dalam masa percobaan upahnya harus tetap sesuai dengan standar upah minimum yang berlaku. Apabila perjanjian PWTT dibuat secara lisan maka pengusaha wajib membuat surat pengangkatan, hal ini dinyatakan dalam Pasal 63 Ayat Undang Ketenagakerjaan.

3. Pekerja harian lepas (PHL)

Pekerja harian lepas merupakan pekerja yang bekerja pada suatu perusahaan dimana waktu dari pekerjaan mereka tidak ditentukan secara pasti. Bentuk dari perjanjian yang diberikan setiap perusahaan kepada pekerja harian lepas adalah perjanjian secara lisan. Untuk pekerjaan yang berubah-ubah dalam hal waktu dan volume pekerjaan serta upah didasarkan pada kehadiran, dapat dilakukan dengan perjanjian ini sebagai salah satu bentuk terpendek dari perjanjian kerja waktu tertentu. Hubungan kerja dengan membuat perjanjian ini dapat dilakukan dengan ketentuan, pekerja bekerja kurang dari 21 hari dalam satu bulan. Apabila pekerja telah bekerja 21 hari atau lebih, selama tiga bulan berturut-turut atau lebih, maka perjanjian kerja

harian lepas harus berubah menjadi perjanjian kerja waktu tat tertentu (Sutedi (2009: h.49).

4. *Outsourcing*

Outsourcing merupakan bentuk pekerjaan dimana para pengusaha mengambil pekerja dari perusahaan yang membentuk pekerja tersebut, dan pengusaha yang bersangkutan membayar upah pekerja kepada perusahaan tersebut. Dengan kata lain bahwa, perusahaan yang membentuk pekerja tersebut yang membayar upah. Berdasarkan hukum ketenagakerjaan, istilah *outsourcing* sebenarnya bersumber dari ketentuan yang terdapat dalam Pasal 64 Undang-Undang Ketenagakerjaan, yang menyatakan bahwa perusahaan dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyedia jasa pekerja yang dibuat secara tertulis (Sutedi (2009: h.49).

Pada dasarnya peraturan perundang-undangan dalam bidang ketenagakerjaan berlaku terhadap semua pekerja tanpa membedakan statusnya baik sebagai pekerja tetap maupun pekerja harian lepas. Kenyataan menunjukkan di sektor-sektor industri masih banyak dipekerjakan pekerja harian lepas. Pekerja harian lepas belum mendapatkan perlindungan sebagaimana layaknya sehingga perlu adanya suatu peraturan yang memberikan perlindungan terhadap pekerja harian lepas.

Pekerja berdasarkan Pasal 1 butir 3 Undang-Undang No 13 Tahun 2003 yaitu :

“Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain.

Sedangkan, pengertian pekerja harian lepas adalah sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 butir a Peraturan Menteri Tenaga Kerja No.PER-06/MEN/1985 yaitu:

“Pekerja harian lepas adalah pekerja yang bekerja pada pengusaha untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu dan dapat berubah-ubah dalam hal waktu maupun volume pekerjaan dengan menerima upah yang didasarkan atas kehadiran pekerja secara harian. “

Berdasarkan uraian tersebut diatas pekerja harian lepas mendapatkan perlindungan yang sama dengan pekerja tetap. Pekerja harian lepas mempunyai hak dan kewajiban serta mendapatkan hak untuk diikutsertakan dalam Jaminan Kesehatan Nasional yang kemudian dilanjutkan dalam Jaminan Kesehatan Daerah.

4.1. Konsep Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi (Sianipar, 2010: h.12), sedangkan menurut Mangkunegara (2013: h.25) publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. Moenir (2012: h.94) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.

- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
- 3) Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
- 4) Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomi serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Moenir, 2012: h.95).

Menurut pasal 1 ayat (1) UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian yang lengkap terhadap pelayanan publik dapat dikutip dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Pasolong 2007: h.3).

Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan.

Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 itu dijelaskan mengenai:

- 1) Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
- 2) Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
- 3) Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
- 4) Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Atau juga disebut “pelayanan prima” (Prawirosentono, 2009: h.131).

2.4.2 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun di dalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2012: h.190), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

1. Pelayanan lisan

Pelayanan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayan yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah (Moenir, 2012: h.192).

2. Pelayanan berbentuk tulisan

Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni:

- a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga.
- b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya (Moenir, 2012: h.192).

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan yang berbentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Oleh sebab itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan tersebut.

2.4.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayananan.

Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Jenis pelayanan, yaitu: pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- b) Dasar hukum pelayanan, yaitu: perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- c) Persyaratan, yaitu: syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- d) Prosedur pelayanan, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- e) Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- f) Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
- g) Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- h) Sarana dan prasarana, yaitu: fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
- i) Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.4.4 Asas Pelayanan Publik

Menurut Tjandra (2005: h.13), untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

4.2. Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono (2016: h.55) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan; 2) kecocokan untuk pemakaian; 3) perbaikan berkelanjutan; 4) bebas dari kerusakan/cacat; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; 6) melakukan segala sesuatu secara benar; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal sebagai konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu atau kualitas pelayan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat. (Sinambela, 2011: h.45).

Berdasarkan beberapa defenisi tentang kualitas pelayanan publik diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah seluruh karakteristik pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (pegawai) kepada penerima layanan (publik) dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi si penerima layanan/masyarakat.

Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan (Tjiptono, 2016: h.137) yaitu:

1. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan/instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
2. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
3. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu Instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
4. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan/instansi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

5. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang *negative* dalam pelayanan.

2.5.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah yang memiliki unsur-unsur (Sinambela, 2011: h.34) sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Empat unsur penting dalam proses pelayanan publik (Adya, 2014: h.11) adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*Service*).

2. Penerimaan layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*Costumer*) atau kostumer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standard kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.5.2 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEPMENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Asas Pelayanan Publik adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

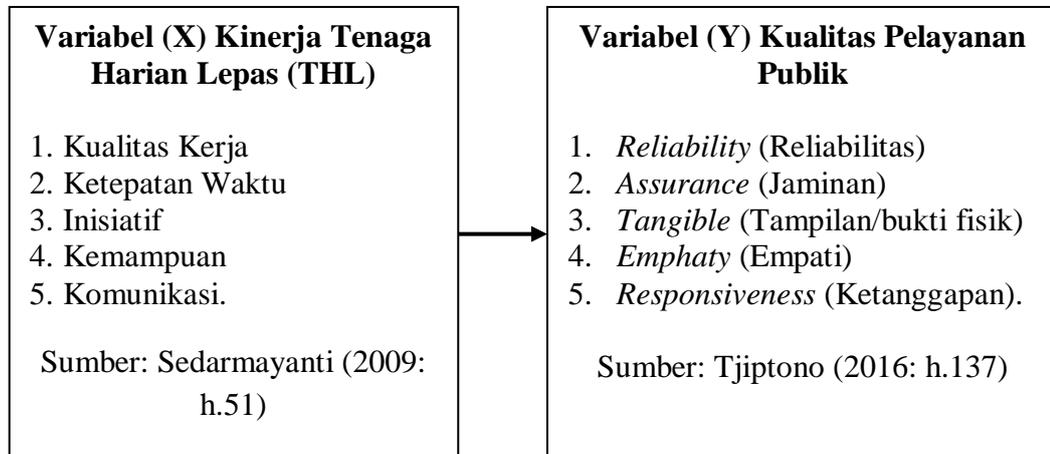
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.5.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 telah membedakan jenis pelayanan menjadi 3 kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini diantara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan sebagainya.

2.6 Kerangka Konsep



Gambar 2.1: Kerangka Konsep

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012: 13) menyatakan bahwa “Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Adapun dalam penulisan penelitian ini menggunakan penelitian *kuantitatif* dengan menggunakan metode statistik *deskriptif analisis* yaitu metode yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik berupa alami maupun rekayasa manusia dengan sifat kajiannya menggunakan ukuran, jumlah atau frekuensi (Sudijono, 2009: 72). Dan yang ditunjang oleh data-data yang diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*) yaitu mengumpulkan data dari objek yang diteliti.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2010: 173). Adapun populasi penelitian

dalam kajian ini adalah seluruh tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien tahun 2020 yang berjumlah 710 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih (Arikunto, 2010). Adapun sampel dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien adalah 710 orang, dari populasi tersebut diambil 10% dari populasi sehingga jumlah sampelnya adalah $10\% \times 710 \text{ orang} = 71 \text{ orang}$ tenaga harian lepas.
2. Pasien yang berkunjung di RSUD Cut Nyak Dhien dari Agustus hingga September berjumlah 71 orang.

3.3 Data Penelitian

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh Arikunto (2010: 107). sedangkan menurut Sugiyono (2012: 62) dengan demikian, sumber data penelitian yang bersifat kuantitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang yang diamati atau diwawancarai di lapangan. Dalam penelitian ini, data primernya adalah hasil dari jawaban angket tenaga harian

lepas di RSUD Cut Nyak Dhien dan hasil dari jawaban angket pasien di RSUD Cut Nyak Dhien

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan dilapangan, seperti dokumen dan sebagainya. Dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto, dan lain-lain yang berkaitan serta berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Angket

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2010: 194). Penyebaran angket diberikan pada sampel yang telah ditentukan yaitu pada tenaga harian lepas dan pasien di RSUD Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis (Arikunto, 2010: 198). Penggunaan teknik dokumentasi ini peneliti gunakan untuk memperoleh data secara langsung yang biasanya berupa data dokumentasi, buku-buku dan arsip-arsip resmi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3.4 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain) yang ditandai dengan simbol (X) dan variabel terikat (variabel penelitian yang diukur untuk mempengaruhi besarnya efek atau pengaruh variabel lainnya) bisa ditandai dengan simbol (Y). Adapun variabel-variabel yang hendak diteliti adalah:

Variabel X sebagai variabel bebas: Kinerja tenaga harian lepas

Variabel Y sebagai variabel terikat: Kualitas pelayanan publik.

Variabel penelitian harus didefinisikan secara operasional. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalah pahaman data yang dikumpulkan. Selain itu juga agar variabel yang digunakan dapat dimengerti secara praktis. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja tenaga harian lepas merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan yang dilakukan oleh tenaga harian lepas dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi.
2. Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam penelitian ini adalah keinginan pasien.

3.5 Teknik Analisis Data

Agar suatu data yang dikumpulkan dapat bermamfaat, maka harus di olah dan di analisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar

pengambilan keputusan. Tujuan metode analisa data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Dalam metode ini menggunakan dua metode analisis yaitu :

1. Analisis Deskriptif

Suatu metode dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi dan untuk menjelaskan hasil perhitungan. Data diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh sejumlah responden penelitian. Proses analisis deskriptif ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

a. Pengeditan

Pengeditan adalah mengambil atau memilah data antara data yang dipakai dengan yang tidak dipakai, hal ini dilakukan untuk memudahkan pengujian hipotesa.

b. Pemberian skor

Mengubah data yang bersifat kuantitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

c. Tabulasi

Pengelompokkan data dari jawaban dengan benar dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan sampai berujung dalam bentuk yang berguna.

2. Pengujian Hipotesa

Adapun analisis kuantitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Interpretasi skoring jawaban responden

Untuk menentukan jawaban responden mana yang tergolong sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah, maka harus ditentukan nilai rata-rata tiap responden dengan cara jumlah jawaban tiap responden dibagi dengan jumlah pertanyaan disetiap variabel. Adapun klasifikasi nilai rata-rata tersebut adalah:

- 1) Skor untuk kategori sangat tinggi : 4,21 – 5,00
- 2) Skor untuk kategori tinggi : 3,41 – 4,20
- 3) Skor untuk kategori sedang : 2,61 – 3,40
- 4) Skor untuk kategori rendah : 1,81 – 2,60
- 5) Skor untuk kategori sangat rendah: 1,00 – 1,80.

2. Uji Korelasi

Untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji korelasi dengan korelasi *Product Moment*. Teknik statistik ini digunakan untuk mengetahui koefisien korelasi atau derajat kekuatan hubungan dan membuktikan antara variabel/data/skala interval dengan interval lainnya. Rumus Korelasi *Product Moment* adalah (Sugiyono, 2012: h.173):

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

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi variabel X dan Y

X : Variabel bebas

Y : Variabel terikat

N : Jumlah sampel.

Nilai “r” berkisar antara 0.0 yang berarti tidak ada korelasi, sampai dengan 1.0 yang berarti adanya korelasi yang sempurna. Semakin kecil nilai “r” semakin lemah korelasi, sebaliknya semakin besar nilai “r” semakin kuat korelasi. Berikut pembagian kekuatan korelasi menurut *Colton* dalam Sugiyono (2012: h.173):

Tabel 3.1
Interpretasi angka indeks korelasi “r” *product moment*

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,25	Tidak ada pengaruh/ pengaruh lemah
0,26 - 0,50	Pengaruh sedang
0,51 - 0,75	Pengaruh kuat
0,76 - 1,00	Pengaruh sangat kuat/ sempurna.

(Sumber: Sugiyono, 2013: h.173)

3. Uji-t

Uji-t dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji signifikan hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi atau tidak.

4. Koefisien Diterminasi (R)

Koefisien diterminasi adalah data untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh langsung variabel bebas yang semakin dekat hubungannya terhadap variabel terkait atau dikatakan bahwa model tersebut dapat digunakan. Dari koefisien determinasi (R) ini dapat

diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel X terhadap variabel Y.

5. Regresi Sederhana

Pengujian persamaan regresi sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel dimanipulasi (dirubah-ubah) (Sugiono, 2012: 218).

6. Alat analisis yang digunakan adalah untuk validasi dan reliabilitas menggunakan *Excel for windows* sedangkan untuk menganalisa uji hipotesa adalah dengan cara manual.

3.6 Jadwal Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung dalam beberapa kegiatan, yaitu pertama, pengajuan judul proposal, penulisan proposal penelitian, bimbingan dan perbaikan proposal, penulisan perbaikan proposal, bimbingan dan perbaikan proposal, seminar proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, hasil penelitian, bimbingan dan perbaikan hasil sampai persetujuan sidang. Secara rinci, jadwal penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel: 3.2
Jadwal Penelitian

No	Rangkaian Kegiatan Penelitian	Bulan ke-					
		I	II	III	IV	V	VI
1.	Pengajuan Judul Proposal						
2.	Penulisan Proposal Penelitian						
3.	Bimbingan dan Perbaikan Proposal						
4.	Penulisan Perbaikan Proposal						
5.	Bimbingan dan Perbaikan Proposal						
6.	Seminar Proposal Penelitian						
7.	Pengumpulan Data Penelitian						
8.	Penulisan Hasil Penelitian						
9.	Bimbingan dan Perbaikan Hasil						
10.	Penulisan Perbaikan Hasil						
11.	Seminar Hasil Penelitian						
12.	Penulisan Perbaikan Hasil						
13.	Bimbingan Perbaikan Hasil						
14.	Persetujuan Sidang						

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Meulaboh

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cut Nyak Dhien Meulaboh terletak di Gampong Drien Rampak Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Berdasarkan letak lokasinya, secara geografis RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh memiliki batasan lokasi sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berada disisi jalan Sisingamangarja dan berbatasan dengan Gampong Seuneubok Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.
- b. Sebelah selatan berada disisi lorong banteng/ kompleks perumahan dokter dan berbatasan dengan Gampong Rundeng Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.
- c. Sebelah barat berada disisi jalan Gajah Mada dan berbatasan dengan Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.
- d. Sebelah timur berada disisi sekolah MIN/MANPK dan berbatasan dengan Gampong Gampa Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

RSUD Cut Nyak Dhien dibangun pada tahun 1968 di atas tanah 2.8 hektar dan memulai aktifitasnya pada tahun 1971 sebagai rumah sakit kelas D serta pada tahun 1983 diusulkan untuk peningkatan status menjadi rumah sakit kelas C.

Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 233/MENKES/SK/VI/1985 tertanggal 1 juni 1985 resmi menjadi rumah sakit kelas C. Pada tahun 2009 Menteri Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan Surat Keputusan Nomor: HK.07.06/III/2043/09 tentang Pemberian Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Daerah dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Meulaboh Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Nanggroe Aceh Darussalam.

Pada tahun 2012 Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh dilakukan penilaian akreditasi versi 2007 oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan berhasil lulus bersyarat tingkat dasar dengan sertifikat nomor: KARS-SERT/876/VI/2012. Selanjutnya pada tanggal 28 Desember 2014 RSUD Cut Nyak Dhien resmi ditetapkan sebagai Badan layanan Umum Daerah oleh Bupati Aceh Barat dengan Nomor 723/2014 RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh juga telah ditingkatkan status dari kelas C ke kelas B pada tahun 2016 dengan surat keputusan Gubernur Aceh Nomor 445.1/BP2T/592/2016. Dan RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh baru terakreditasi Versi 2012 pada tanggal 27 Juli 2017.

Selanjutnya pada tahun 2014 Kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Barat mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 441/268/SKRS/ 2014 tentang pemberian izin penyelenggaraan RSUD dengan nama RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.

4.1.2 Data Jumlah Ketenagaan RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh

Berdasarkan data kepegawaian ketenagaan RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh secara keseluruhan berjumlah 1099 orang terdiri PNS berjumlah 389

orang (35,4%) dan tenaga harian lepas (THL) berjumlah 710 orang (64,6%). Dilihat dari data ketenagaan RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Daftar Jumlah Tenaga Kesehatan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh

No.	Jenis Tenaga	Status		Jumlah
		PNS	THL	
1.	Tenaga Medis			
	a. Dokter Umum, Gigi, Psikologi	25	18	43
	b. Dokter Spesialis	21	11	32
2.	Tenaga Paramedis	187	326	513
3.	Tenaga Kesehatan non Medis	112	115	227
4.	Tenaga Strategis lainnya	44	240	284
Total		389	710	1099

Sumber: Profil RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh, Tahun 2020

Sedangkan jumlah tenaga kesehatan berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut.

Tabel 4.2.
Daftar Jumlah Tenaga Kesehatan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	PNS	THL	Jumlah
1.	Laki-laki	105	240	345
2.	Perempuan	284	470	754
Total		389	710	1099

Sumber: Profil RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh, Tahun 2020

Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka diketahui bahwa jumlah tenaga kesehatan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh adalah 1099 orang, yang terdiri dari tenaga kesehatan berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) ada 389 orang sedangkan tenaga kesehatan berstatus Tenaga Harian Lepas (THL) ada 710 orang.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan karakteristik responden dalam bentuk tabel sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil mengenai karakteristik menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Tenaga Harian Lepas (THL)		Pasien	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-Laki	24	33,8%	28	39,4%
2.	Perempuan	47	66,2%	43	60,6%
Jumlah		71	100%	71	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa dari 71 orang THL yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang atau 33,8% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang atau 66,2%. Sedangkan dari 71 orang pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang atau 39,4% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang atau 60,6%. Dengan demikian, responden perempuan lebih banyak dibanding dengan responden laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil mengenai karakteristik menurut umur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Umur Responden

No.	Umur	Tenaga Harian Lepas (THL)		Pasien	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1.	< 25 tahun	5	7,0%	7	9,9
2.	25 – 35 tahun	37	52,1%	16	22,5
3.	35 – 45 tahun	23	32,4%	22	31,0
4.	> 45 tahun	6	8,5%	26	36,6
Jumlah		71	100%	71	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Dari tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa dari 71 orang THL yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, responden yang berumur < 25 tahun sebanyak 5 orang atau 7,0%, responden yang berumur 25 – 35 tahun sebanyak 37 orang atau 52,1%, responden yang berumur 35 – 45 tahun sebanyak 23 orang atau 32,4%, dan responden yang berumur > 45 tahun sebanyak 6 orang atau 8,5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dari THL adalah mahasiswa yang berumur 25 – 35 tahun.

Dari 71 orang pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, responden yang berumur < 25 tahun sebanyak 7 orang atau 9,9%, responden yang berumur 25 – 35 tahun sebanyak 16 orang atau 22,5%, responden yang berumur 35 – 45 tahun sebanyak 22 orang atau 31,0%, dan responden yang berumur > 45 tahun sebanyak 26 orang atau 36,6%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dari pasien adalah yang berumur > 45 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil mengenai karakteristik menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Tingkat Pendidikan	Tenaga Harian Lepas (THL)		Pasien	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1.	SMA	12	16,9%	31	43,7
2.	Diploma	32	45,1%	23	32,4
3.	Sarjana	27	38,0%	17	23,9
	Jumlah	71	100%	71	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa dari 71 orang THL yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, responden yang tingkat pendidikannya SMA sebanyak 12 orang atau 16,9%, responden yang tingkat pendidikannya diploma sebanyak 32 orang atau 45,1%, dan responden yang tingkat pendidikannya sarjana sebanyak 27 orang atau 38,0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden dari THL adalah diploma.

Dari 71 orang pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, responden yang tingkat pendidikannya SMA sebanyak 31 orang atau 43,7%, responden yang tingkat pendidikannya diploma sebanyak 23 orang atau 32,4%, dan responden yang tingkat pendidikannya sarjana sebanyak 17 orang atau 23,9%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden dari pasien adalah SMA.

4. Karakteristik Lama Bekerja Tenaga Harian Lepas

Berdasarkan hasil mengenai karakteristik menurut lama bekerja tenaga harian lepas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Lama Bekerja Tenaga Harian Lepas

No.	Lama Bekerja	Jumlah	Responden
1.	< 5 tahun	22	31,0%
2.	5 – 10 tahun	36	50,7%
3.	> 10 tahun	13	18,3%
Jumlah		71	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa dari 71 orang THL yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, responden yang lama bekerjanya < 5 tahun sebanyak 22 orang atau 31,0%, responden yang lama bekerjanya 5 – 10 tahun sebanyak 36 orang atau 50,7%, dan responden yang lama bekerjanya > 10 tahun sebanyak 13 orang atau 18,3%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar lama bekerja responden adalah 5 – 10 tahun.

4.2.2 Deskripsi Variabel Kinerja Tenaga Harian Lepas (X)

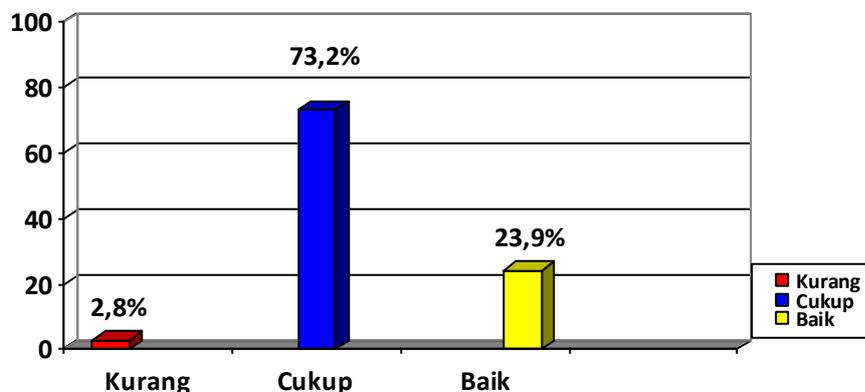
Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang terdiri atas 20 pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 71 orang. Ada lima alternatif jawaban dimana skor tertinggi 5 dan skor terendah 1. Hasil skor jawaban responden dari kinerja tenaga harian lepas dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Kualitas Kerja

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	2	2,8%
2.	Cukup	52	73,2%
3.	Baik	17	23,9%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.1: Distribusi Frekuensi Kualitas Kerja

Berdasarkan tabel 4.7 dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 52 responden (73,2%), sedangkan frekuensi kategori baik sebanyak 17 orang atau 23,9% dan frekuensi kategori kurang sebanyak 2 orang atau 2,8%. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa kualitas kerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik.

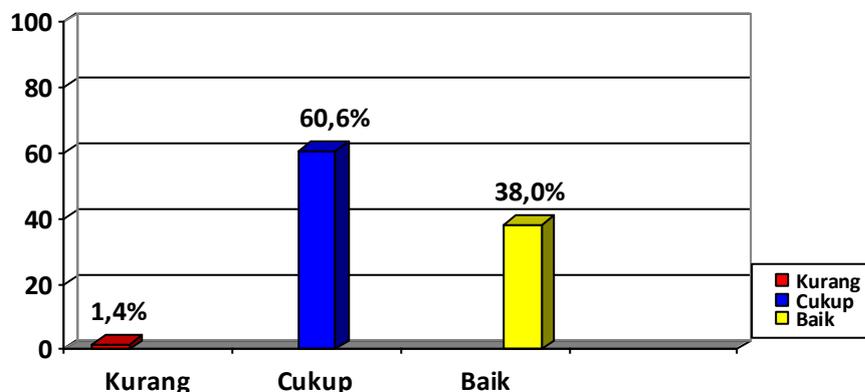
Berikut tabel tentang ketepatan waktu tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien.

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Ketepatan Waktu

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	1	1,4%
2.	Cukup	43	60,6%
3.	Baik	27	38,0%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.2: Distribusi Frekuensi Ketepatan Waktu

Berdasarkan tabel 4.8 dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 43 responden (60,6%), sedangkan frekuensi kategori baik sebanyak 27 orang atau 38,0% dan frekuensi kategori kurang sebanyak 2 orang atau 1,4%. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa ketepatan waktu tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik.

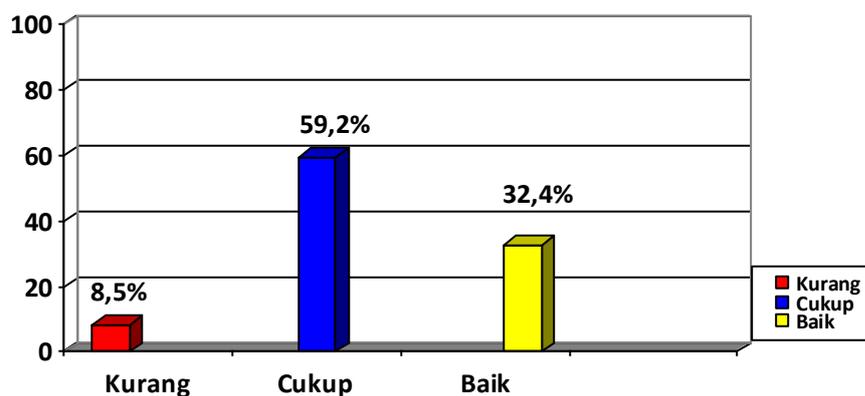
Berikut tabel tentang inisiatif tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien.

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Inisitaif

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	6	8,5%
2.	Cukup	42	59,2%
3.	Baik	23	32,4%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.3: Distribusi Frekuensi Inisitaif

Berdasarkan tabel 4.9 dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 42 responden (59,2%), sedangkan frekuensi kategori baik sebanyak 23 orang atau 32,4% dan frekuensi kategori kurang sebanyak 6 orang atau 8,5%. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa inisiatif tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik.

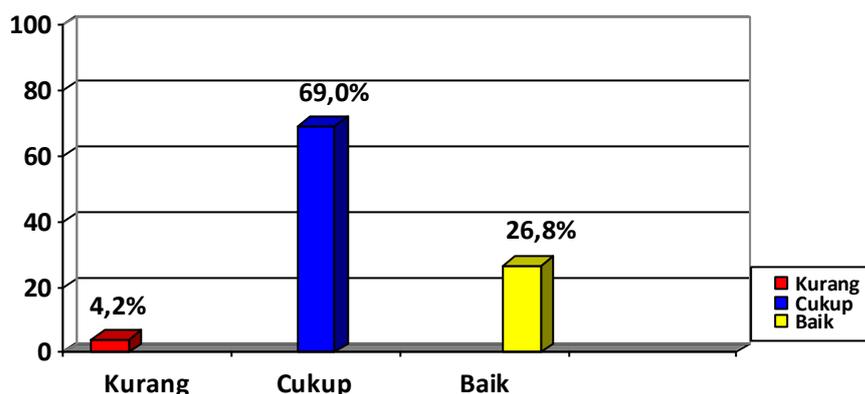
Berikut tabel tentang kemampuan tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien.

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Kemampuan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	3	4,2%
2.	Cukup	49	69,0%
3.	Baik	19	26,8%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.4: Distribusi Frekuensi Kemampuan

Berdasarkan tabel 4.10 dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 49 responden (69,0%), sedangkan frekuensi kategori baik sebanyak 19 orang atau 26,8% dan frekuensi kategori kurang sebanyak 3 orang atau 4,2%. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa kemampuan tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik.

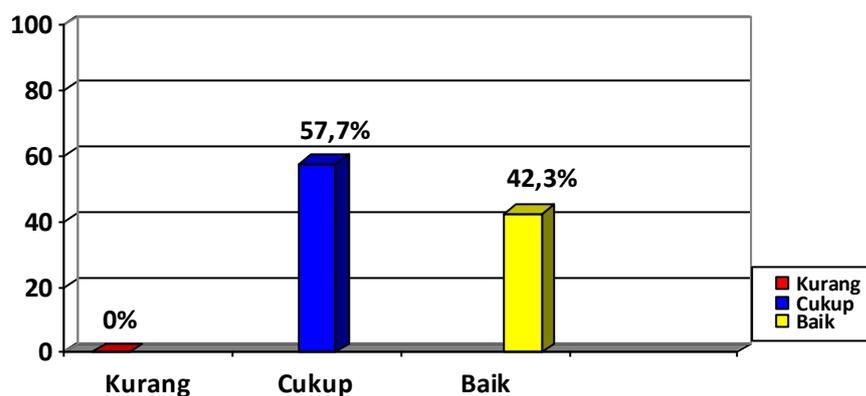
Berikut tabel tentang komunikasi tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien.

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Komunikasi

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	0	0
2.	Cukup	41	57,7%
3.	Baik	30	42,3%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.5: Distribusi Frekuensi Komunikasi

Berdasarkan tabel 4.11 dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 42 responden (57,7%), sedangkan frekuensi kategori baik sebanyak 30 orang atau 42,3% dan frekuensi kategori kurang tidak ada. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa komunikasi tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik.

4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Variabel kualitas pelayanan publik ini diukur melalui indikator yang disampaikan oleh Tjiptono (2016: h.137), yaitu *reliability* atau kehandalan, *assurance* atau jaminan, *tangibles*, atau bukti fisik, *emphaty*, yaitu memberikan perhatian atau *esponsiveness*, atau ketanggapan.

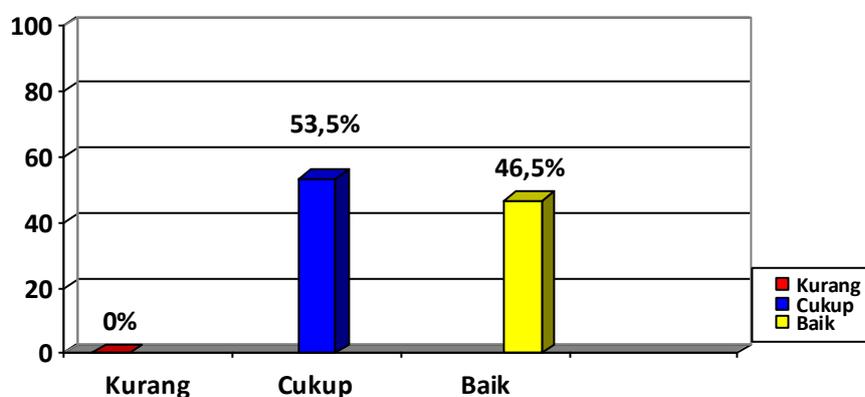
Hasil skor jawaban responden dari pasien tentang kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi *Reliability*

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	-	-
2.	Cukup	38	53,5%
3.	Baik	33	46,5%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.6: Distribusi Frekuensi *Reliability*

Berdasarkan tabel dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 38 responden (53,5%) dan frekuensi kategori baik sebanyak 33 orang atau 46,5%, sedangkan frekuensi kategori kurang tidak ada. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa *reliability* atau kehandalan terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik.

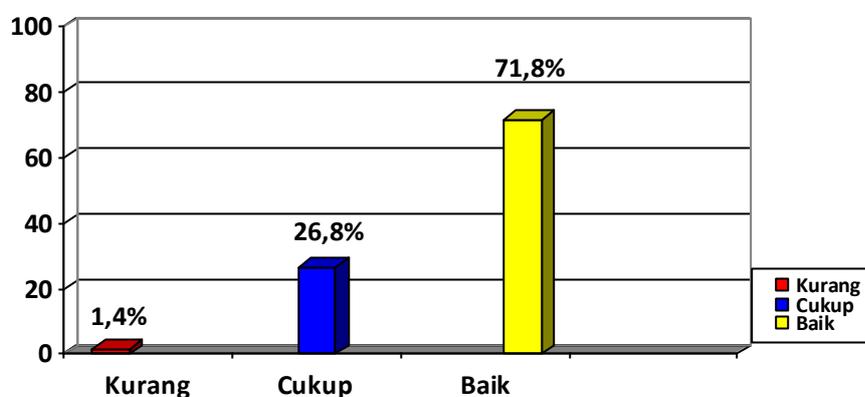
Berikut tabel tentang *assurance* atau jaminan terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien.

Tabel 4.13
Distribusi Frekuensi Assurance

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	1	1,4%
2.	Cukup	19	26,8%
3.	Baik	51	71,8%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.7: Distribusi Frekuensi Assurance

Berdasarkan tabel 4.13 dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori baik dengan frekuensi sebanyak 51 responden (71,8%), sedangkan frekuensi kategori cukup sebanyak 19 orang atau 26,8% dan frekuensi kategori kurang sebanyak 1 orang atau 1,4%. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa *assurance* atau jaminan terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

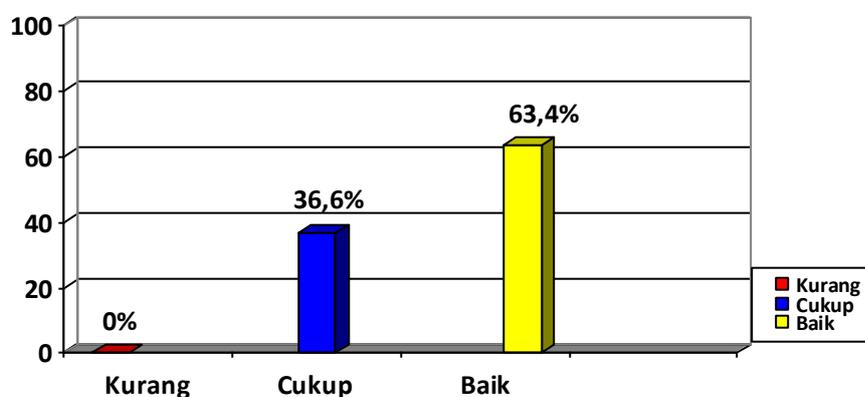
Berikut tabel tentang *tangibles* atau bukti fisik terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien.

Tabel 4.14
Distribusi Frekuensi *Tangible*

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	-	-
2.	Cukup	26	36,6%
3.	Baik	45	63,4%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.8: Distribusi Frekuensi *Tangible*

Berdasarkan tabel 4.14 dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori baik dengan frekuensi sebanyak 45 responden (63,4%) dan frekuensi kategori cukup baik sebanyak 26 orang atau 36,6%, sedangkan frekuensi kategori kurang tidak ada. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa *tangibles* atau bukti fisik terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

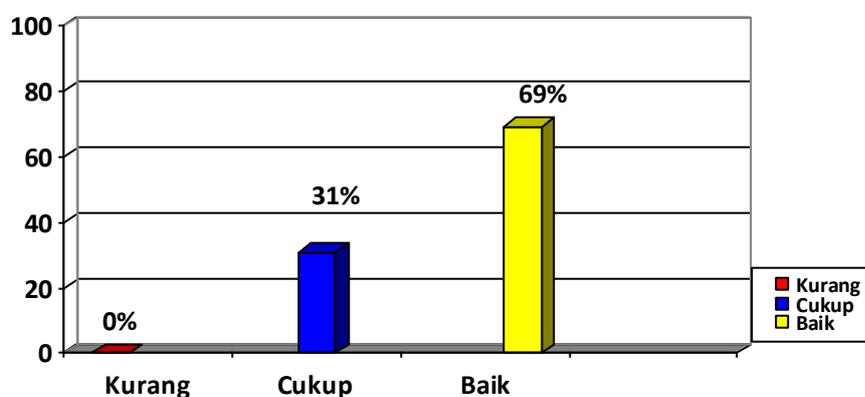
Berikut tabel tentang *emphaty* atau memberikan perhatian terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien.

Tabel 4.15
Distribusi Frekuensi *Emphaty*

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	-	-
2.	Cukup	22	31,0%
3.	Baik	49	69,0%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.9: Distribusi Frekuensi *Emphaty*

Berdasarkan tabel 4.15 dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori baik dengan frekuensi sebanyak 49 responden (69,0%) dan frekuensi kategori cukup baik sebanyak 22 orang atau 31,0%, sedangkan frekuensi kategori kurang tidak ada. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa *emphaty* atau memberikan perhatian terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

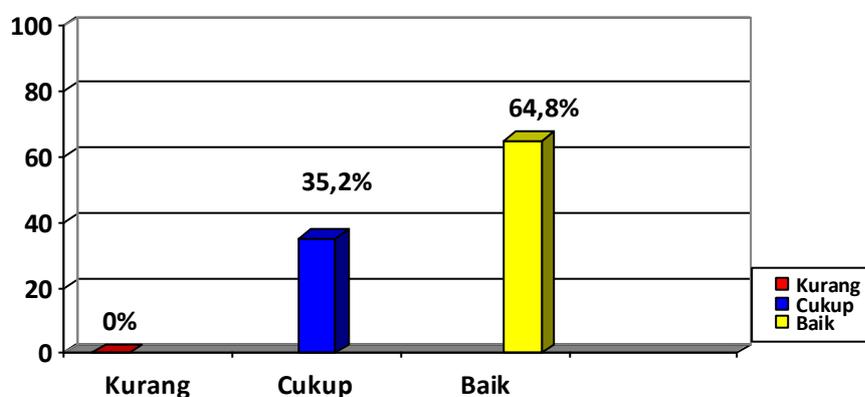
Berikut tabel tentang *responsiveness* atau ketanggapan terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien.

Tabel 4.16
Distribusi Frekuensi *Responsiveness*

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	-	-
2.	Cukup	25	35,2%
3.	Baik	46	64,8%
Total		71	100%

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Hasil dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini:



Gambar 4.10: Distribusi Frekuensi *Responsiveness*

Berdasarkan tabel 4.15 dan grafik distribusi frekuensi di atas, frekuensi terbesar terletak pada kategori baik dengan frekuensi sebanyak 46 responden (64,8%) dan frekuensi kategori cukup baik sebanyak 25 orang atau 35,2%, sedangkan frekuensi kategori kurang tidak ada. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa *responsiveness* atau ketanggapan terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

4.2.4 Pengujian Hipotesis

1. Uji Korelasi (r)

Untuk pembuktian hipotesis hasil perhitungan dua variabel (X dan Y) yaitu pengaruh aplikasi *Line Webtoon* pada minat baca mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, dapat dilihat dari perhitungan *Korelasi Product Moment* berikut:

$$N = 71 \quad (\text{Banyaknya responden})$$

$$\Sigma X = 5077 \quad (\text{Jumlah nilai keseluruhan pada skor variabel X})$$

$$\Sigma Y = 5790 \quad (\text{Jumlah nilai keseluruhan pada skor variabel Y})$$

$$\Sigma XY = 416859 \quad (\text{Jumlah nilai keseluruhan pada skor nilai X dikalikan dengan nilai Y})$$

$$\Sigma X^2 = 371881 \quad (\text{Jumlah nilai keseluruhan pada skor nilai X yang dikuadratkan atau } X \times X)$$

$$\Sigma Y^2 = 475456 \quad (\text{Jumlah nilai keseluruhan pada skor nilai Y yang dikuadratkan atau } Y \times Y).$$

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

$$r_{xy} = \frac{(71)416859 - (5077)(5790)}{\sqrt{\{(71)(371881) - (5077)^2\} \{(71)(475456) - (5790)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{29596989 - 29395830}{\sqrt{\{(26403551 - 25775929)(33757376 - 33524100)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{201159}{\sqrt{(627622)(233276)}}$$

$$r_{xy} = \frac{201159}{382634,5}$$

$$= 0,526$$

Setelah diketahui nilai hasil $r_{hitung} =$ maka 0,526, maka untuk langkah selanjutnya adalah untuk menghitung berapa besar tingkat pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y maka dapat dianalisis melalui pengujian hipotesis menggunakan uji-t, dimana hasil pengujian uji-t (t_{hitung}), tersebut dapat dilihat pada proses analisis berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,526\sqrt{71-2}}{\sqrt{1-(0,526)^2}}$$

$$t = \frac{0,526 (8,307)}{\sqrt{1-0,277}}$$

$$t = \frac{4,3695}{0,723}$$

$$t = 6,044$$

Berdasarkan deskripsi hasil perhitungan uji-t (t_{hitung}) di atas, maka diperoleh nilai t_{hitung} adalah sebesar 6,044. Sedangkan besaran harga t_{tabel} yang diperoleh dari daftar tabel distribusi t-statistik pada taraf kepercayaan signifikan 0,05% dengan derajat kebebasan (db) $N = 71$ adalah sebesar 1,667. Oleh sebab itu untuk meninjau kembali hipotesis dalam penelitian, diterima atau ditolak maka langkah selanjutnya yang ditempuh adalah membandingkan harga t_{hitung} dan t_{tabel} dan

kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan derajat kebebasan (db) $N = 71$ pada taraf signifika 0,05% adalah sebagai berikut:

- a. H_0 diterima (H_1 ditolak) jika $t_{hitung} < t_{tabel}$
- b. H_0 ditolak (H_1 diterima) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,044 > 1,667$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat kinerja tenaga harian lepas berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

2. Uji Koefisien penentu (determinan)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kinerja tenaga harian lepas (variabel X) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (variabel Y) dapat dihitung dengan rumus koefisien determinan berikut:

$$Kp = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

$$Kp = (0,526)^2 \times 100\%$$

$$Kp = 0,276676 \times 100\%$$

$$Kp = 27,67\%$$

Dari hasil perhitungan koefisien determinan maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kinerja tenaga harian lepas (variabel X) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (variabel Y) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar adalah sebesar 27,67% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diperhitungkan dalam penelitian ini. Dilihat dari hasil analisis *Korelasi Product Moment* diperoleh nilai 0,526, yang mengartikan

terdapat pengaruh dalam tingkatan kuat. Hal tersebut dapat dilihat dari interpretasi kekuatan korelasi menurut *Colton* dalam Sugiyono (2013: h.173):

$r = 0,00 - 0,25$: Tidak ada pengaruh/ pengaruh lemah

$r = 0,26 - 0,50$: Pengaruh sedang

$r = 0,51 - 0,75$: Pengaruh kuat

$r = 0,76 - 1,00$: Pengaruh sangat kuat/ sempurna.

3. Regresi Linear Sederhana

Untuk mendapatkan hubungan fungsional antara variabel prediktor terhadap variabel kriteriumnya maka dapat digunakan analisis regresi linear sederhana dengan rumus:

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

Sebelum mencari persamaan regresi linear sederhana harus diketahui terlebih dahulu nilai bilangan konstanta (a) dan nilai koefisien arah regresi linear (b). Untuk menghitung nilai bilangan konstanta (a) dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

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

$$a = \frac{(5790)(371881) - (5077)(416859)}{(71)(371881) - (5077)^2}$$

$$a = \frac{2153190990 - 2116393143}{26403551 - 25775929}$$

$$a = \frac{36797847}{627622} = 58,63$$

Setelah nilai a dapat dihitung, maka selanjutnya mencari nilai koefisien arah regresi linear dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

$$b = \frac{(71)(416859) - (5077)(5790)}{(71)(371881) - (5077)^2}$$

$$b = \frac{29596989 - 29395830}{26403551 - 25775929}$$

$$b = \frac{201159}{627622} = 0,32$$

Setelah nilai a dan b diketahui maka persamaan regresi linear dapat diketahui dengan memasukkan nilai-nilai tersebut dalam rumus sebagai berikut:

$$\tilde{Y} = 58,63 + 0,32 X$$

Persamaan regresi yang telah ditemukan dapat digunakan untuk melakukan prediksi (ramalan) bagaimana individu dalam variabel dependen akan terjadi bila individu dalam variabel independen ditetapkan. Misalnya nilai pengaruh kinerja tenaga harian lepas adalah 80 maka nilai pengaruh kinerja tenaga harian lepas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah:

$$\tilde{Y} = 58,63 + 0,32 (80) = 84,23$$

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa semakin baik kinerja tenaga harian lepas dalam menjalankan tugasnya maka semakin baik kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

4. Uji Korelasi *Pearson Product Moment* SPSS

Uji ini dilakukan melalui aplikasi SPSS. 20, hal ini bertujuan untuk melihat korelasi antar variabel penelitian. Adapun hasil uji korelasi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji Korelasi *Pearson Product Moment* SPSS

No.	Variabel Independent	Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>		Keterangan
		<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	
1.	Kualitas Kerja	0,373	0,001	Berpengaruh sedang dan signifikan
2.	Ketepatan Waktu	0,500	0,000	Berpengaruh sedang dan signifikan
3.	Inisiatif	0,470	0,000	Berpengaruh sedang dan signifikan
4.	Kemampuan	0,459	0,000	Berpengaruh sedang dan signifikan
5.	Komunikasi	0,510	0,000	Berpengaruh kuat dan signifikan

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2020

Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai *Pearson Correlation* yang diperoleh pada variabel Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif dan Kemampuan terhadap kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan berpengaruh sedang, adapun variabel komunikasi terhadap kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan berpengaruh kuat. Hasil dari uji korelasi *pearson product moment* ini juga di peroleh nilai signifikan karena nilai *Sig. (2-tailed)* pada setiap variabel < dari 0,05.

BAB V

PEMBAHASAN PENELITIAN

Kinerja seorang tenaga kerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap tenaga kerja mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Berdasarkan dari pengujian hipotesis, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar $6,044 > 1,667$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$), yang artinya terdapat hubungan signifikan antara kinerja tenaga harian lepas dengan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

5.1 Kinerja Tenaga Harian Lepas di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja tenaga harian lepas yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat. Kinerja tenaga harian lepas dalam penelitian ini ditinjau dari indikator kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

1. Kualitas Kerja terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas kerja pegawai dapat dilihat dari adanya kemampuan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan, tercapainya suatu tujuan secara efektif dan efisien, serta kecapakan yang ditunjukkan dalam menjalankan suatu pekerjaannya. Jika kualitas itu pada hasil kerja maka indikator yang digunakan

untuk melihat kualitas pekerjaan yaitu dari ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kerapian.

Kinerja tenaga kerja dan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap pasien. Berdasarkan dari hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas kerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik, dikarenakan masih ada pegawai yang masih kurang teliti dan melakukan kesalahan dan persentasenya lebih banyak pegawai yang berkualitas dibandingkan yang tidak.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada 52 responden (73,2%) termasuk dalam kategori cukup baik untuk kualitas kerja. Yang kategori kualitas kerja dalam kategori baik ada 17 orang atau 23,9% sedangkan kualitas kerja dalam kategori kurang baik ada 2 orang atau 2,8%. Hasil dari pengujian *Pearson Correlation* ditemukan bahwa nilai yang diperoleh adalah 0,373 dan nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,001, yang bermakna kualitas kerja tenaga harian lepas berpengaruh sedang terhadap kualitas pelayan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.

Diperlukan peningkatan kualitas kerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam melaksanakan pelayanan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh, seperti dalam hal menyusun diagnosa keperawatan dan membuat rencana kerja dalam pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari kualitas kerja petugas kesehatan, pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Kualitas kerja tenaga harian lepas dapat dilihat dari tempat

pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapat pelayanan kesehatan.

Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Jika pelayanan yang diberikan kepada pasien itu baik dan memuaskan maka akan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja tenaga kerja tersebut.

2. Ketepatan Waktu terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan faktor utama dalam pelayanan, semakin lama tugas yang diembankan itu dikerjakan maka akan semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat keefektivitasan kerja karena memakan waktu yang lama. Berdasarkan dari hasil penelitian ditemukan bahwa ketepatan waktu tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik, hal ini dikarenakan masih ditemukan adanya hasil pekerjaan yang dilaksanakan sedikit terlambat.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada 43 responden (60,6%) termasuk dalam kategori cukup baik untuk ketepatan waktu. Ketepatan waktu dalam kategori baik ada 27 orang atau 38,0% sedangkan ketepatan waktu dalam kategori kurang baik ada 1 orang atau 1,4%. Hasil dari pengujian *Pearson Correlation* ditemukan bahwa nilai yang diperoleh adalah 0,500 dan nilai *Sig.* (2-

tailed) adalah 0,000, yang bermakna ketepatan waktu tenaga harian lepas berpengaruh sedang terhadap kualitas pelayanan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan variabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu diperlukan kedisiplinan tenaga kerja dalam kesiapannya memberikan layanan dengan cepat dan tepat, masyarakat tidak bolak balik berurusan ke RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh. Ketepatan waktu juga didukung oleh fasilitas yang modern atau sarana yang memadai ditambah dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam mengopersionalkan fasilitas tersebut.

Dengan adanya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan berarti tenaga kerja dapat menghargai waktu dan masyarakat sebagai *stakeholder* dapat mengisi waktu dengan kegiatan-kegiatan yang lebih berharga. Senada dengan pendapat dari Harley (Widiaswari, 2012, h. 179), menyatakan bahwa kinerja dapat dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pada waktu tertentu atau periode tertentu.

3. Inisiatif terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Inisiatif dalam bekerja, selalu dilakukan oleh pegawai karena merupakan suatu bentuk penilaian dari pimpinan atas kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa inisiatif tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada 42 responden (59,2%) termasuk dalam kategori cukup baik untuk inisiatif kerja. Inisiatif kerja dalam kategori baik ada 23 orang atau 32,4% sedangkan inisiatif kerja dalam kategori kurang baik ada 6 orang atau 8,5%. Hasil dari pengujian *Pearson Correlation* ditemukan bahwa nilai yang diperoleh adalah 0,470 dan nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,000, yang bermakna inisiatif waktu tenaga harian lepas berpengaruh sedang terhadap kualitas pelayan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.

Rata-rata tenaga harian lepas memiliki kemampuan untuk berinisiatif dalam melaksanakan tugas yang diberikan, agar supaya tugas tersebut dapat berhasil dilaksanakan secara baik dan benar serta tepat waktu. Inisiatif sangat diperlukan didalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau masalah yang dihadapi oleh seseorang pekerja. Karena inisiatif merupakan salah satu faktor yang mendukung berkembang atau tidaknya hasil kinerja seorang pegawai.

4. Kemampuan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Kemampuan/kompetensi adalah kemampuan bersikap, berfikir dan bertindak secara konsistensi sebagai perwujudan dari pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki. Kemampuan dapat bersumber dari pendidikan, pengalaman, pelatihan dan pengembangan yang pernah diikuti. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa kemampuan tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada 49 responden (69,0%) termasuk dalam kategori cukup baik untuk kemampuan kerja tenaga harian lepas. Kemampuan kerja tenaga harian lepas dalam kategori baik ada 19 orang atau

26,8% sedangkan kemampuan kerja tenaga harian lepas dalam kategori kurang baik ada 3 orang atau 4,2%. Hasil dari pengujian *Pearson Correlation* ditemukan bahwa nilai yang diperoleh adalah 0,459 dan nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,000, yang bermakna kemampuan kerja tenaga harian lepas berpengaruh sedang terhadap kualitas pelayan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.

Meskipun tidak semua kemampuan dimiliki sesuai dengan disiplin ilmu yang telah ditempuh, karena kemampuan tidak hanya dapat diperoleh melalui pendidikan formal namun pendidikan non formal juga dapat menunjang kemampuan tenaga harian lepas secara pribadi dalam menyelesaikan tugasnya. Kebanyakan atau rata-rata kemampuan sumber daya tenaga harian lepas sudah baik karena memiliki standar sarjana S.1 dan juga memiliki kemampuan menggunakan alat-alat kesehatan yang terdapat di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.

Penerapan potensi kemampuan aparatur pemerintah dalam menyelesaikan pekerjaan tidak terlepas dari motivasi aparatur itu sendiri, yang bila dapat mengatasi kesulitan dalam bentuk apapun juga akan memberikan suatu kebanggaan tersendiri yang tidak dapat diukur oleh material dan merasa puas apa yang dihasilkannya. Kemampuan keberhasilan dalam menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan atau tugas paling tidak memiliki: kelincahan mental, berpikir segala arah, suka menghadapi tantangan, pantang menyerah, bekerja keras/etos kerja tinggi, memiliki ide/gagasan baru, hidup lebih mandiri. Apabila ini dapat terwujud, maka kinerja tenaga harian lepas dalam memberikan kualitas

pelayanan kepada pasien di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh akan lebih bermakna.

5. Komunikasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Komunikasi merupakan salah satu indikator pada penilaian kinerja pada tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh. Berdasarkan dari tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa komunikasi tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik. THL berkordinasi dengan rekan kerja serta pimpinan, kemudian juga mampu berkonsultasi dengan pimpinan mengenai pekerjaan, serta juga melaporkan tugas yang diberikan oleh atasan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada 42 responden (57,7%) termasuk dalam kategori cukup baik untuk komunikasi kerja tenaga harian lepas. Komunikasi kerja tenaga harian lepas dalam kategori baik ada 30 orang atau 42,3%. Hasil dari pengujian *Pearson Correlation* ditemukan bahwa nilai yang diperoleh adalah 0,510 dan nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,000, yang bermakna komunikasi kerja tenaga harian lepas berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.

Komunikasi yang efektif akan menghasilkan kepuasan dan produktifitas THL, perbaikan pencapaian hasil karya (kinerja) dan tujuan perusahaan. Tidak hanya itu, hubungan yang dibangun dalam organisasi berdasarkan iklim dan kepercayaan/ suasana di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh yang positif turut memberikan andil dalam menciptakan suasana komunikasi yang efektif. Rasa percaya, keyakinan, keterbukaan, dukungan keamanan, kepuasan, keterlibatan dan

tingginya harapan merupakan cermin iklim komunikasi yang ideal Sistem pelayanan publik dalam organisasi harus lebih mengedepankan pola komunikasi yang efektif agar tercipta suatu kondisi obyektif yang mendukung terwujudnya tujuan organisasi.

5.2 Kualitas Pelayanan Publik oleh Tenaga Harian Lepas di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat

Pelayanan dapat dikatakan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

Kualitas pelayanan secara sederhana sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima layanan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan sarannya. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan masyarakat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan yang dalam hal ini Rumah Sakit Umum

Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan Rumah Sakit Umum Daerah untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

1. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan terutama dari tenaga medis, paramedis, dan administrasi yaitu tentang kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan terpercaya kepada pasien. Kehandalan pegawai akan membawa kepercayaan penerima layanan terhadap pelayanan berkaitan dalam menangani masalah secara cepat dan tepat kepada pasien. Bagi masyarakat pengguna jasa yang ingin memanfaatkan jasa suatu instansi publik dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat, tahap awal yang perlu diperhatikan adalah memahami prosedur pelayanan yang ada.

Berdasarkan dari hasil penelitian, frekuensi terbesar terletak pada kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 38 responden (53,5%) dan frekuensi kategori baik sebanyak 33 orang atau 46,5%, sedangkan frekuensi kategori kurang tidak

ada. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa *reliability* atau kehandalan terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik.

Rata-rata responden memberikan penilaian cukup terhadap variabel indikator kehandalan (*Realibility*). Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga harian lepas yang ada di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh belum cukup handal dalam memberikan pengobatan dan perawatan kepada pasien, sehingga pasien dan keluarga merasa belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Selain itu, diagnosa dan prosedur penerimaan pasien diberikan belum akurat dan berbelit-belit.

Dibutuhkan perbaikan kinerja pada tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam hal *reliability* (kehandalan), memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Baiknya dalam proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan prosedur pengadministrasian yang tidak berbelit-belit, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan secara cepat dan tepat memberikan kepuasan yang tinggi untuk pasien. Dalam penelitian ini kebutuhan pasien adalah kebutuhan untuk sembuh dari sakit yang dapat dicapai melalui diagnosis yang tepat dan pengobatan yang tepat juga.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa *reliability* atau kehandalan terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori cukup baik. Keandalan (*Reliabilitas*), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan,

seperti: Memberikan pelayanan dengan tepat janji, segera, akurat, ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan yang diberikan baik oleh dokter maupun tenaga perawat sudah cukup baik, karena itu menjadi tanggungjawab dari petugas. Hal ini dibuktikan dengan kesigapan para petugas bila dibutuhkan sewaktu-waktu oleh pasien.

Menurut pengamatan peneliti dan wawancara dengan pasien mengenai alur pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Cut Nyak Dhien, bahwa pihak RSUD Cut Nyak Dhien mengutamakan pelayanan pasien dengan adil tanpa membedakan antara pasien BPJS dengan yang lainnya. Mulai dari pasien mendaftarkan diri sampai dengan memperoleh obat yang diperlukan maka THL RSUD Cut Nyak Dhien langsung membantu untuk memberikan pelayanan ataupun pertolongan kepada pasien yang intinya menciptakan kondisi yang kondusif (kesembuhan) bagi pasien. THL RSUD Cut Nyak Dhien selalu siap dalam melayani pasien bila sewaktu-waktu dibutuhkan oleh masyarakat yang berobat/pasien.

2. Assurance (jaminan)

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) unit pelayanan instansi pemerintah menetapkan 14 unsur minimal dalam pengukuran kepuasan diantaranya adalah: Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *assurance* atau jaminan terhadap

kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian, frekuensi terbesar terletak pada kategori baik dengan frekuensi sebanyak 51 responden (71,8%), sedangkan frekuensi kategori cukup sebanyak 19 orang atau 26,8% dan frekuensi kategori kurang sebanyak 1 orang atau 26,8%. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa *assurance* atau jaminan terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator jaminan memiliki kategori baik dan merupakan indikator dengan nilai persentase paling tinggi diantara kelima indikator yang digunakan. Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar responden memberikan respon setuju dan sangat setuju terhadap jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh. Dari uraian diatas juga dapat disimpulkan bahwa perawatan yang diberikan perawat dan pengobatan yang diberikan oleh dokter selalu terjamin kemanannya serta pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pasien dan keluarga selalu diberikan dengan jelas dan akurat, sehingga pasien dan keluarga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

THL yang ada di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh sudah memiliki latar belakang pendidikan yang memadai antara lain pendidikan Diploma Keperawatan, kebidanan dan tenaga dokter, yang terampil dalam menangani pasien. Jumlah tenaga perawat yang ada sudah memadai, tidak ada kekurangan tenaga, komunikasi dengan pasien juga baik, pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai

dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Disamping itu mereka melayani pasien dengan sopan santun dan ramah tamah. Dengan demikian pasien menjadi aman dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.

3. *Tangibles* (Bukti-bukti)

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan, prinsip-prinsip pelayanan diantaranya adalah: Kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Berdasarkan dari hasil penelitian³ dapat diketahui bahwa *tangibles* atau bukti fisik terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian, frekuensi terbesar terletak pada kategori baik dengan frekuensi sebanyak 45 responden (63,4%) dan frekuensi kategori cukup baik sebanyak 26 orang atau 36,6%, sedangkan frekuensi kategori kurang tidak ada. Dari hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa *tangibles* atau bukti fisik terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

Hal ini membuktikan bahwa rata-rata responden memberikan respon yang baik terhadap variabel *Tangible* (Berwujud). Penampilan tenaga harian lepas, kondisi tempat parkir dan ketersediaan vasilitas penunjang medis di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dapat dikatakan baik. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan

merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba.

Sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan merupakan bagian yang ikut mendukung lancarnya proses pelayanan sehingga mampu mempengaruhi penilaian pelanggan (pasien) terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pihak RSUD Cut Nyak Dhien diharapkan selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat/ pasien yang berobat atau melakukan pemeriksaan. Sarana dan prasarana bertujuan atau diharapkan mampu memberi kepuasan bagi pasien yang berobat yang berarti juga ikut dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan RSUD Cut Nyak Dhien.

Sarana dan prasarana penunjang merupakan suatu fasilitas penunjang yang diberikan RSUD Cut Nyak Dhien kepada seluruh pasien, baik itu pasien BPJS dan non BPJS) serta pemberian fasilitas penunjang tersebut diharapkan sesuai dengan hak dari pasien dan juga ketentuan yang ada. Sarana penunjang pelayanan terdiri dari dua bagian yaitu sarana umum dan sarana medis. Sarana umum merupakan sarana yang digunakan untuk membantu proses pelayanan kepada pasien yang meliputi komputer, telepon, alat-alat tulis serta draft data pasien sedangkan sarana (medis) penunjang pelayanan yaitu alat medis yang digunakan untuk menolong dan merawat pasien, misalnya alat-alat medis kesehatan dan alat transportasi (*ambulance*).

4. *Empathy* (perhatian)

Empati (*Empaty*), perhatian perorangan pada pelanggan, antara lain: kemudahan melakukan komunikasi dengan baik, mengenal dan memahami pasien dengan baik. Dari hasil observasi dapat dianalisis bahwa pelayanan di RSUD Cut Nyak Dhien memperlakukan semua pasien sama atau perlakuan terhadap pasien sama, tanpa membedakan status atau golongan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *emphaty* atau memberikan perhatian terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian, frekuensi terbesar terletak pada kategori baik dengan frekuensi sebanyak 49 responden (69,0%) dan frekuensi kategori cukup baik sebanyak 22 orang atau 31,0%, sedangkan frekuensi kategori kurang tidak ada. Dari hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa *emphaty* atau memberikan perhatian terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *empathy* (empati) berada dalam kategori baik. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh mempunyai hubungan komunikasi yang baik dengan pasien, memberikan perhatian kepada pasien, serta memahami dengan baik pada kebutuhan pasien dan keluarga sebagai pengguna jasa. Semakin baik persepsi pasien terhadap *empathy* (empati) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap *empathy* (empati) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fatas & Wajdi (2017) menyebutkan bahwa variabel kepedulian

(*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa *empathy* atau rasa perhatian dan sikap perhatian yang ditunjukkan oleh dokter, perawat, dan petugas penunjang medis sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang di harapkan untuk sembuh dan kembali.

Pasien yang menggunakan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diperlakukan sama dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Kemudian untuk fasilitas dan ruangan juga sama, tidak ada pasien di kelas VIP, kelas I kelas II dan kelas III, dan kalau ada pasien yang minta untuk mendapatkan perlakuan khusus maka akan dirujuk ke faskes ke tingkat propinsi. Pasien juga tidak dibedakan fasilitas yang ada di rumah sakit, karena di RSUD Cut Nyak Dhien memang tidak ada fasilitas yang membedakan pasien.

Sinambela dkk. (2007: h. 6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari hal, diantaranya adalah: “Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial”. Pelayanan Kesehatan diartikan sebagai pemberian perhatian kepada masyarakat yang menyangkut atau berhubungan dengan sarana dan prasarana kesehatan termasuk tenaga kesehatan, agar masyarakat merasa aman dan terjamin dalam memeriksakan kesehatannya.

5. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*), pertanggungjawaban atau rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan, yang meliputi: Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan seksama, memberikan informasi yang jelas, tidak lama menunggu, kesanggupan melakukan tindakan

medis, bersedia mendengarkan keluhan kesah pasien. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 18 butir (e), menyatakan bahwa: Masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, butir (i) Masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan.

Berdasarkan dari hasil penelitian, frekuensi terbesar terletak pada kategori baik dengan frekuensi sebanyak 46 responden (64,8%) dan frekuensi kategori cukup baik sebanyak 25 orang atau 35,2%, sedangkan frekuensi kategori kurang tidak ada. Dari hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa *responsiveness* atau ketanggapan terhadap kinerja tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dalam kategori baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *Responsiveness* (ketanggapan) berada dalam kategori sangat baik, akan tetapi indikator tersebut merupakan indikator dengan tingkat persentase paling rendah dari lima variabel yang digunakan. Rata-rata pasien setuju bahwa tenaga harian lepas di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh cepat tanggap, perawat mudah dihubungi ketika dibutuhkan, ramah dan cekatan merawat pasien. Pada dasarnya dokter, perawat dan petugas penunjang medis dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri.

Menurut Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar (2010: h. 38), menyatakan bahwa: “Pemakai jasa kesehatan, mutu layanan terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi terjalin, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien”. Hal itu sesuai dengan standar pelayanan yang salah satunya adalah: Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

BAB VI

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan analisis uji-t, determinasi (R) dan regresi sederhana, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kinerja tenaga harian lepas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

Kinerja tenaga harian lepas berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat". Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji-t (t_{hitung}) di atas, maka diperoleh nilai t_{hitung} adalah sebesar 6,044. Sedangkan besaran harga t_{tabel} yang diperoleh dari daftar tabel distribusi t-statistik pada taraf kepercayaan signifikan 0,05% dengan derajat kebebasan (db) $N = 71$ adalah sebesar 1,667. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,044 > 1,667$) maka H_0 ditolak, artinya kinerja tenaga harian lepas berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat.

Besarnya pengaruh kinerja tenaga harian lepas (variabel X) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (variabel Y) di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat adalah sebesar 27,67% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diperhitungkan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Sesuai dengan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan tenaga harian lepas (THL) harus diberikan kesempatan mengikuti pelatihan-pelatihan teknis guna meningkatkan keterampilan, meningkatkan kualitas kerja pegawai, dan meminimalisir terjadinya kesalahan karena kurang ketelitian.
2. Diharapkan kedisiplinan tenaga harian lepas (THL) Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat lebih ditingkatkan dalam mentaati ketentuan waktu jam kerja. Dan mempertegaskan sanksi atau hukuman bagi yang terlambat masuk kerja, dan pulang lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adya, P.M. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press
- Anwar, Rivai. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Azwar, A. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Badu, A. 2013. *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fahmi. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta
- Frederickson. 2010. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jacobalis, S. 2005. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Citra Windu Satria.
- Mangkunegara, A.A. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Martani. 2013. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara
- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2009. *Good governance*. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, S. 2010. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- Sianipar. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Sinambela, LP. 2011. *Pelayanan Publik; Teori Kebijakan Dan Implementasi* Cetakan I. Jakarta: Bumi Aksara

Sudijono. 2009. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

Tika, W. 2016. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedia Publish

Tjandra. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press

Tjiptono. S. 2016. *Strategi & Manajemen Merek*. Yogyakarta: Andi

Skripsi:

Diantari, Septy, Yunar. 2013. *Pengaruh Orintasi Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Bandung*. Thesis: Fakultas Ilmu Pendidikan. Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia.

Muslimah, S. 2016. *Responsibilitas Pelayanan Publik Pada RSUD Salewangan Kabupaten Maros*. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Muslia, E.E. 2019. *Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kuala Kabupaten Nagan Raya*. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Meulaboh: Universitas Teuku Umar.

Pettalolo, I. 2019. *Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah*. e-Jurnal Katalogis, Volume I Nomor 7 ISSN: 2302-2019. Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana. Palu: Universitas Tadulako.

Undang-Undang:

UU No. 43 tahun 1999 tentang perubahan Atas UU No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorer

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Komponen Standar Pelayanan Publik.

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KINERJA TENAGA HARIAN LEPAS TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CUT NYAK DHIEN KABUPATEN ACEH BARAT

A. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Bapak/Ibu/
miliki:

B. Identitas Responden

1. No Identitas :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : < 25 Tahun
 25 – 35 Tahun
 35 – 45 Tahun
 > 45 Tahun
4. Tingkat Pendidikan : SMA
 Diploma
 Sarjana
5. Lama Bekerja : < 5 tahun
 5 – 10 tahun
 > 10 tahun

Cara pengisian untuk pertanyaan kinerja tenaga harian lepas dengan memberi
tanda *cheklist* (√) pada jawaban yang anda pilih.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak setuju

TS : Tidak setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju.

1. Kinerja Tenaga Harian Lepas

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kualitas Kerja						
1.	Saya berinisiatif mencari cara-cara terbaik untuk meningkatkan kualitas kerja					
2.	Saya menyusun diagnosa keperawatan mengandung unsur masalah, penyebab, tanda serta gejala penyakit pasien					
3.	Saya membuat rencana kerja dalam pelayanan kepada pasien menggunakan kalimat singkat dan jelas					
4.	Kualitas kerja Saya lebih baik dari pegawai lain					
Ketepatan Waktu						
5.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai peraturan Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien					
6.	Saya melakukan pelayanan kepada pasien sesuai rencana tindakan					
7.	Saya merumuskan tujuan asuhan keperawatan sebagai indikator evaluasi					
8.	Saya menyusun diagnosa keperawatan rutin sesuai dengan kewenangan perawat					
Inisiatif						
9.	Saya rutin menentukan alternatif tindakan keperawatan					
10.	Saya menggali informasi tentang riwayat keperawatan pasien					
11.	Saya melakukan pencatatan setiap tindakan keperawatan yang dilakukan					
12.	Saya mengumpulkan data pasien meliputi data fisik, psikologis, social.					
Kemampuan						
13.	Saya menentukan masalah, penyebab dan gejala untuk merumuskan diagnosa keperawatan					
14.	Saya mengutamakan keselamatan bagi pasien dalam memberikan pelayanan					
15.	Saya melakukan evaluasi berdasarkan standar asuhan keperawatan					
16.	Saya melakukan tindakan keperawatan berdasarkan prosedur teknis yang telah ditentukan.					

Komunikasi						
17.	Atasan selalu mengkomunikasikan informasi mengenai tugas, kebijakan-kebijakan terkait pelayanan di RSUD Cut Nyak Dhien					
18.	Saya menginformasikan perkembangan pasien kepada teman setiap pergantian dinas					
19.	Saya memperbaiki tindakan keperawatan berdasarkan informasi dan respon pasien					
20.	Saya memberikan penjelasan kepada pasien sebelum melakukan tindakan					

KUISIONER PENELITIAN
PENGARUH KINERJA TENAGA HARIAN LEPAS TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CUT NYAK DHIEN
KABUPATEN ACEH BARAT

A. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Bapak/Ibu/
miliki:

B. Identitas Responden

1. No Identitas :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : < 25 Tahun
 25 – 35 Tahun
 35 – 45 Tahun
 > 45 Tahun
4. Tingkat Pendidikan : SMA
 Diploma
 Sarjana

Cara pengisian untuk pertanyaan kinerja tenaga harian lepas dengan memberi tanda *cheklist* (√) pada jawaban yang anda pilih.

Keterangan:

- STS : Sangat Tidak setuju
TS : Tidak setuju
N : Netral
S : Setuju
SS : Sangat Setuju.

2. Kualitas Pelayanan Publik

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Reliability (Reliabilitas)						
1.	Tenaga harian lepas berusaha dengan baik dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di RSUD Cut Nyak Dhien					
2.	Tenaga harian lepas selalu memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
3.	Tenaga harian lepas membuat catatan asuhan keperawatan secara ringkas dan jelas					
4.	Tenaga harian lepas melibatkan pasien/keluarga dalam melaksanakan keperawatan					
Assurance (Jaminan)						
5.	Tenaga harian lepas memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien sebagai bentuk tanggung jawab saya.					
6.	Tenaga harian lepas melakukan tindakan keperawatan dengan memperhatikan kebersihan dan sterilisasi					
7.	Tenaga harian lepas melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh pihak RSUD Cut Nyak Dhien					
8.	Tenaga harian lepas sudah memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) tenaga kesehatan					
Tangible (Tampilan/bukti fisik)						
9.	Dalam bertugas, Tenaga harian lepas menjaga kerapian dan kebersihan					
10.	Tenaga harian lepas berusaha melengkapi atribut pakaian Dinas dalam bertugas					
11.	Tenaga harian lepas berusaha memberikan kenyamanan kepada pasien dalam melakukan pengobatan					
12.	Tenaga harian lepas mempertimbangkan kebijakan, aturan, sumber daya dan fasilitas yang ada dalam merencanakan tindakan keperawatan					
Emphaty (Empati)						
13.	Tenaga harian lepas memahami kebutuhan pasien dalam melakukan pengobatan di RSUD Cut Nyak Dhien					
14.	Dalam memberikan pelayanan, Tenaga					

	harian lepas tidak memandang status sosial.					
15.	Tenaga harian lepas bersungguh-sungguh dalam merespon permintaan pasien					
16.	Tenaga harian lepas berusaha bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
Responsiveness (Ketanggapan)						
17.	Tenaga harian lepas melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap					
18.	Tenaga harian lepas selalu siap ketika pasien membutuhkan perawatan dan informasi kesehatan.					
19.	Tenaga harian lepas selalu siap menerima keluhan dari pasien dan berusaha mencari solusinya					
20.	Ketika bertugas, Tenaga harian lepas selalu <i>standby</i> di Pos penjagaan perawat, agar pasien mudah mencarinya.					

Lampiran 2

TABEL SKOR

1. Kinerja Tenaga Harian Lepas

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kualitas Kerja						
1.	Saya berinisiatif mencari cara-cara terbaik untuk meningkatkan kualitas kerja	5	4	3	2	1
2.	Saya menyusun diagnosa keperawatan mengandung unsur masalah, penyebab, tanda serta gejala penyakit pasien	5	4	3	2	1
3.	Saya membuat rencana kerja dalam pelayanan kepada pasien menggunakan kalimat singkat dan jelas	5	4	3	2	1
4.	Kualitas kerja Saya lebih baik dari pegawai lain	5	4	3	2	1
Ketepatan Waktu						
5.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai peraturan Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien	5	4	3	2	1
6.	Saya melakukan pelayanan kepada pasien sesuai rencana tindakan	5	4	3	2	1
7.	Saya merumuskan tujuan asuhan keperawatan sebagai indikator evaluasi	5	4	3	2	1
8.	Saya menyusun diagnosa keperawatan rutin sesuai dengan kewenangan perawat	5	4	3	2	1
Inisiatif						
9.	Saya rutin menentukan alternatif tindakan keperawatan	5	4	3	2	1
10.	Saya menggali informasi tentang riwayat keperawatan pasien	5	4	3	2	1
11.	Saya melakukan pencatatan setiap tindakan keperawatan yang dilakukan	5	4	3	2	1
12.	Saya mengumpulkan data pasien meliputi data fisik, psikologis, social.	5	4	3	2	1
Kemampuan						
13.	Saya menentukan masalah, penyebab dan gejala untuk merumuskan diagnosa keperawatan	5	4	3	2	1
14.	Saya mengutamakan keselamatan bagi pasien dalam memberikan pelayanan	5	4	3	2	1
15.	Saya melakukan evaluasi berdasarkan standar asuhan keperawatan	5	4	3	2	1
16.	Saya melakukan tindakan keperawatan	5	4	3	2	1

	berdasarkan prosedur teknis yang telah ditentukan					
Komunikasi						
17.	Atasan selalu mengkomunikasikan informasi mengenai tugas, kebijakan-kebijakan terkait pelayanan di RSUD Cut Nyak Dhien	5	4	3	2	1
18.	Saya menginformasikan perkembangan pasien kepada teman setiap pergantian dinas	5	4	3	2	1
19.	Saya memperbaiki tindakan keperawatan berdasarkan informasi dan respon pasien	5	4	3	2	1
20.	Saya memberikan penjelasan kepada pasien sebelum melakukan tindakan	5	4	3	2	1

2. Kualitas Pelayanan Publik

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Reliability (Reliabilitas)						
1.	Tenaga harian lepas berusaha dengan baik dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di RSUD Cut Nyak Dhien	5	4	3	2	1
2.	Tenaga harian lepas selalu memberikan pelayanan dengan tepat waktu	5	4	3	2	1
3.	Tenaga harian lepas membuat catatan asuhan keperawatan secara ringkas dan jelas	5	4	3	2	1
4.	Tenaga harian lepas melibatkan pasien/keluarga dalam melaksanakan keperawatan	5	4	3	2	1
Assurance (Jaminan)						
5.	Tenaga harian lepas memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien sebagai bentuk tanggung jawab saya.	5	4	3	2	1
6.	Tenaga harian lepas melakukan tindakan keperawatan dengan memperhatikan kebersihan dan sterilisasi	5	4	3	2	1
7.	Tenaga harian lepas melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh pihak RSUD Cut Nyak Dhien	5	4	3	2	1
8.	Tenaga harian lepas sudah memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) tenaga kesehatan	5	4	3	2	1
Tangible (Tampilan/bukti fisik)						
9.	Dalam bertugas, Tenaga harian lepas menjaga kerapihan dan kebersihan	5	4	3	2	1

10.	Tenaga harian lepas berusaha melengkapi atribut pakaian Dinas dalam bertugas	5	4	3	2	1
11.	Tenaga harian lepas berusaha memberikan kenyamanan kepada pasien dalam melakukan pengobatan	5	4	3	2	1
12.	Tenaga harian lepas mempertimbangkan kebijakan, aturan, sumber daya dan fasilitas yang ada dalam merencanakan tindakan keperawatan	5	4	3	2	1
<i>Emphaty (Empati)</i>						
13.	Tenaga harian lepas memahami kebutuhan pasien dalam melakukan pengobatan di RSUD Cut Nyak Dhien	5	4	3	2	1
14.	Dalam memberikan pelayanan, Tenaga harian lepas tidak memandang status sosial.	5	4	3	2	1
15.	Tenaga harian lepas bersungguh-sungguh dalam merespon permintaan pasien	5	4	3	2	1
16.	Tenaga harian lepas berusaha bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	5	4	3	2	1
<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>						
17.	Tenaga harian lepas melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap	5	4	3	2	1
18.	Tenaga harian lepas selalu siap ketika pasien membutuhkan perawatan dan informasi kesehatan.	5	4	3	2	1
19.	Tenaga harian lepas selalu siap menerima keluhan dari pasien dan berusaha mencari solusinya	5	4	3	2	1
20.	Ketika bertugas, Tenaga harian lepas selalu <i>standby</i> di Pos penjagaan perawat, agar pasien mudah mencarinya.	5	4	3	2	1

MASTER TABEL (VARIABEL X)

No.	Responden	Kualitas Kerja				Ketepatan Waktu				Inisiatif				Kemampuan				Komunikasi								
		1	2	3	4	Jlh	5	6	7	8	Jlh	9	10	11	12	Jlh	13	14	15	16	Jlh	17	18	19	20	Jlh
1	R-1	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18
2	R-2	2	4	4	4	14	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17
3	R-3	3	4	2	3	12	3	2	2	4	11	2	3	3	1	9	4	2	3	1	10	4	3	2	2	11
4	R-4	4	3	4	4	15	5	5	4	3	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	4	5	5	4	18
5	R-5	3	4	4	4	15	5	3	5	4	17	4	4	5	5	18	3	2	5	5	15	4	5	3	5	17
6	R-6	4	4	3	3	14	4	4	2	4	14	3	3	4	5	15	4	4	4	5	17	3	4	4	2	13
7	R-7	3	3	4	3	13	5	3	5	3	16	4	3	4	5	16	4	3	4	5	16	5	5	3	5	18
8	R-8	4	2	4	4	14	3	4	4	2	13	4	4	3	4	15	4	2	3	4	13	4	3	4	4	15
9	R-9	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	5	5	17	4	4	5	5	18	4	4	3	3	14
10	R-10	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	R-11	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
12	R-12	2	4	3	5	14	5	4	3	4	16	3	5	4	3	15	4	4	4	3	15	4	5	4	3	16
13	R-13	4	3	4	5	16	4	3	4	3	14	4	5	4	5	18	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15
14	R-14	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
15	R-15	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17
16	R-16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
17	R-17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
18	R-18	4	3	2	3	12	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	3	2	3	2	10
19	R-19	3	4	2	2	11	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10
20	R-20	4	3	2	3	12	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	4	2	2	3	11	2	3	3	2	10
21	R-21	5	4	4	4	17	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	2	14
22	R-22	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
23	R-23	3	2	4	2	11	5	4	3	2	14	4	2	4	3	13	3	4	4	3	14	3	5	4	3	15
24	R-24	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
25	R-25	3	4	4	3	14	2	4	3	4	13	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	3	2	4	3	12
26	R-26	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	3	4	5	3	15	4	4	5	3	16	4	4	5	4	17
27	R-27	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17
28	R-28	4	3	4	3	14	4	3	2	3	12	4	3	3	4	14	2	4	3	4	13	4	4	3	2	13
29	R-29	5	3	5	3	16	3	2	5	3	13	5	3	4	3	15	2	4	4	3	13	3	3	2	5	13
30	R-30	5	4	4	3	16	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	4	5	4	4	17
31	R-31	2	4	2	4	12	5	3	2	4	14	2	4	3	4	13	4	1	3	4	12	4	5	3	2	14
32	R-32	3	3	2	2	10	5	5	2	3	15	2	2	4	4	12	3	3	4	4	14	4	5	5	2	16
33	R-33	2	2	4	4	12	3	3	5	2	13	4	4	3	5	16	4	4	3	5	16	3	3	3	5	14
34	R-34	2	2	3	2	9	3	5	2	2	12	3	2	2	5	12	3	2	2	5	12	4	3	5	2	14
35	R-35	2	4	4	4	14	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17
36	R-36	3	4	2	3	12	3	2	2	4	11	2	3	3	1	9	4	2	3	1	10	4	3	2	2	11
37	R-37	4	3	2	4	13	5	5	4	3	17	2	4	5	3	14	3	3	5	3	14	4	5	5	4	18
38	R-38	3	4	4	4	15	5	3	5	4	17	4	4	5	5	18	3	2	5	5	15	4	5	3	5	17
39	R-39	4	4	3	3	14	4	4	2	4	14	3	3	4	5	15	4	4	4	5	17	3	4	4	2	13
40	R-40	3	3	4	3	13	5	3	5	3	16	4	3	4	5	16	4	3	4	5	16	5	5	3	5	18
41	R-41	4	2	4	4	14	3	4	4	2	13	4	4	3	4	15	4	2	3	4	13	4	3	4	4	15
42	R-42	4	5	4	3	16	5	3	4	5	17	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	5	3	4	16
43	R-43	3	4	2	2	11	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10
44	R-44	4	2	2	2	10	4	3	4	2	13	2	2	4	4	12	4	2	4	4	14	2	4	3	4	13
45	R-45	2	4	3	5	14	5	4	3	4	16	3	5	2	3	13	4	4	2	3	13	4	5	4	3	16
46	R-46	4	3	4	5	16	4	3	4	3	14	4	5	4	5	18	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15
47	R-47	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	5	5	17	4	4	5	5	18	4	4	3	3	14
48	R-48	4	3	2	4	13	3	4	2	3	12	2	4	3	5	14	3	4	3	5	15	5	3	4	2	14
49	R-49	2	3	3	4	12	2	2	2	3	9	3	4	4	4	15	4	2	4	4	14	4	2	2	2	10
50	R-50	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	3	2	3	5	13	2	2	3	5	12	3	3	3	3	12
51	R-51	4	3	2	3	12	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	3	2	3	2	10
52	R-52	3	4	2	2	11	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	4	2	2	2	10
53	R-53	4	3	2	3	12	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	4	2	2	3	11	2	3	3	2	10
54	R-54	5	4	4	4	17	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	2	14
55	R-55	4	5	3	2	14	2	3	2	5	12	3	2	3	4	12	3	4	3	4	14	3	2	3	2	10
56	R-56	3	2	4	2	11	5	4	3	2	14	4	2	4	3	13	3	4	4	3	14	3	5	4	3	15
57	R-57	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16
58	R-58	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
59	R-59	2	4	3	4	13	4	4	2	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	4	4	2	14
60	R-60	4	4	3	2	13	2	4	2	4	12	3	2	2	4	11	4	5	2	4	15	4	2	4	2	12
61	R-61	5	3	5	3	16	3	2	5	3	13	5	3	4	3	15	2	4	4	3	13	3	3	2	5	13
62	R-62	5	5	3	5	18	5	3	4	5	17	3	5	4	5	17	5	4	4	5	18	5	5	3	4	17
63	R-63	5	4	2	3	14	5	2	2	4	13	2	3	3	5	13	3	2	3	5	13	4	5	2	2	13
64	R-64	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
65	R-65	3	3	2	2	10	5	5	2	3	15	2	2	4	4	12	3	3	4	4	14	4	5	5	2	16
66	R-66	2	2	4	4	12	3	3	5	2	13	4	4	3	5	16	4	4	3	5	16	3	3	3	5	14
67	R-67	2	2	3	2	9	3	5	2	2	12	3	2	2	5	12	3	2	2	5	12	4	3	5	2	14
68	R-68	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17
69	R-69	3	4	2	3	12	3	2	2	4	11	2	3	3	1	9	4	2	3	1	10	4				

MASTER TABEL (VARIABEL Y)

No.	Responden	Reliability					Assurance					Tangible					Emphaty					Responsiveness				
		1	2	3	4	Jlh	5	6	7	8	Jlh	9	10	11	12	Jlh	13	14	15	16	Jlh	17	18	19	20	Jlh
1	R-1	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	R-2	4	4	4	3	15	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17
3	R-3	4	3	4	4	15	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
4	R-4	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18
5	R-5	3	4	4	4	15	4	3	5	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	5	5	4	5	19
6	R-6	4	3	5	2	14	3	5	5	5	18	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
7	R-7	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17
8	R-8	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
9	R-9	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	4	3	4	4	15	3	5	3	5	16	4	5	4	2	15
10	R-10	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	R-11	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	4	4	3	4	15
12	R-12	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	4	5	5	5	19	5	4	4	3	16
13	R-13	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20
14	R-14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
15	R-15	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
16	R-16	4	3	4	4	15	3	5	4	3	15	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	4	3	5	4	16
17	R-17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18
18	R-18	4	4	4	3	15	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17
19	R-19	4	3	4	4	15	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
20	R-20	4	5	3	2	14	3	4	3	3	13	5	4	4	3	16	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14
21	R-21	3	4	4	4	15	4	3	5	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	5	5	4	5	19
22	R-22	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	5	4	3	16	5	4	4	4	17
23	R-23	5	4	2	4	15	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17
24	R-24	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18
25	R-25	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
26	R-26	3	4	4	4	15	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	3	16
27	R-27	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18
28	R-28	4	4	5	4	17	2	3	2	2	9	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	5	4	4	3	16
29	R-29	4	4	3	4	15	4	5	5	4	18	3	4	5	4	16	4	4	3	4	15	5	4	3	2	14
30	R-30	5	3	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15
31	R-31	4	4	3	4	15	4	3	3	5	15	4	5	3	4	16	4	3	4	3	14	3	5	3	3	14
32	R-32	4	3	4	4	15	3	5	4	3	15	5	2	5	3	15	4	4	3	5	16	4	3	5	4	16
33	R-33	3	2	4	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
34	R-34	4	4	4	3	15	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17
35	R-35	4	3	4	4	15	3	4	4	5	16	4	5	4	3	16	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15
36	R-36	4	3	3	2	12	5	5	5	3	18	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14
37	R-37	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	5	5	4	5	19
38	R-38	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19
39	R-39	5	4	2	4	15	4	4	5	4	17	4	4	2	4	14	4	5	4	4	17	5	4	4	2	15
40	R-40	5	4	4	4	17	4	5	3	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	3	5	5	4	17
41	R-41	4	4	3	4	15	2	5	3	3	13	3	5	5	2	15	3	4	4	3	14	3	3	3	2	11
42	R-42	3	4	4	3	14	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15	4	4	3	5	16	4	5	4	3	16
43	R-43	4	4	4	2	14	4	3	4	4	15	3	5	5	4	17	3	4	5	3	15	4	4	3	2	13
44	R-44	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	4	4	5	5	18	5	4	4	3	16
45	R-45	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4	3	5	4	16	4	4	3	4	15	5	4	3	2	14
46	R-46	2	3	4	4	13	3	5	4	4	16	3	5	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15
47	R-47	4	4	3	4	15	4	3	3	5	15	3	3	5	4	15	4	3	4	5	16	3	5	3	3	14
48	R-48	4	3	4	4	15	3	5	4	3	15	5	5	4	3	17	4	4	3	5	16	4	3	5	4	16
49	R-49	3	5	4	4	16	2	5	4	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
50	R-50	4	4	4	3	15	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17
51	R-51	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	3	4	4	3	15	4	3	4	4	15
52	R-52	4	5	3	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
53	R-53	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	5	5	4	5	19
54	R-54	4	3	2	2	11	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	5	5	3	17	3	3	4	3	13
55	R-55	5	4	2	4	15	4	4	2	4	14	4	4	2	4	14	4	3	5	4	16	2	4	4	4	14
56	R-56	5	4	4	4	17	4	5	3	5	17	5	2	4	4	15	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18
57	R-57	4	2	3	3	12	2	3	4	4	13	4	3	4	5	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14
58	R-58	3	4	4	3	14	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15	4	4	3	5	16	4	5	4	3	16
59	R-59	4	4	4	2	14	4	3	4	4	15	3	3	5	4	15	3	4	5	3	15	4	4	3	4	15
60	R-60	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	4	5	5	5	19	5	4	4	3	16
61	R-61	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	3	5	5	5	18	4	4	3	4	15	5	4	3	4	16
62	R-62	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18
63	R-63	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
64	R-64	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	4	3	4	5	16	4	4	4	3	15
65	R-65	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	4	4	5	3	16	5	5	4	3	17
66	R-66	5	4	4	3	16	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18
67	R-67	3	5	4	4	16	5	4	4	5	18	3	3	4	5	15	3	5	4	4	16	4	5	3	4	16
68	R-68	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	4	3	5	4	16	3	2	5	4	14
69	R-69	5	4	4	3	16	4	5	4	4	17	3	3	4	4	14										

Lampiran 5

NILAI VARIABEL X DAN VARIABEL Y

No. Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	94	95	8836	9025	8930
2	77	83	5929	6889	6391
3	53	76	2809	5776	4028
4	82	90	6724	8100	7380
5	82	83	6724	6889	6806
6	73	72	5329	5184	5256
7	79	83	6241	6889	6557
8	70	92	4900	8464	6440
9	77	81	5929	6561	6237
10	96	97	9216	9409	9312
11	75	78	5625	6084	5850
12	76	85	5776	7225	6460
13	79	93	6241	8649	7347
14	95	96	9025	9216	9120
15	89	93	7921	8649	8277
16	77	83	5929	6889	6391
17	80	84	6400	7056	6720
18	56	84	3136	7056	4704
19	48	76	2304	5776	3648
20	54	71	2916	5041	3834
21	76	83	5776	6889	6308
22	73	89	5329	7921	6497
23	67	84	4489	7056	5628
24	88	89	7744	7921	7832
25	69	83	4761	6889	5727
26	80	80	6400	6400	6400
27	88	89	7744	7921	7832
28	66	78	4356	6084	5148
29	70	78	4900	6084	5460
30	78	72	6084	5184	5616
31	65	74	4225	5476	4810
32	67	77	4489	5929	5159
33	71	78	5041	6084	5538
34	59	82	3481	6724	4838
35	77	79	5929	6241	6083
36	53	73	2809	5329	3869
37	76	85	5776	7225	6460
38	82	93	6724	8649	7626
39	73	78	5329	6084	5694

40	79	86	6241	7396	6794
41	70	68	4900	4624	4760
42	79	79	6241	6241	6241
43	48	74	2304	5476	3552
44	62	84	3844	7056	5208
45	72	77	5184	5929	5544
46	79	73	6241	5329	5767
47	77	75	5929	5625	5775
48	68	79	4624	6241	5372
49	60	78	3600	6084	4680
50	62	82	3844	6724	5084
51	56	74	3136	5476	4144
52	48	75	2304	5625	3600
53	54	85	2916	7225	4590
54	76	69	5776	4761	5244
55	62	73	3844	5329	4526
56	67	84	4489	7056	5628
57	73	70	5329	4900	5110
58	78	79	6084	6241	6162
59	68	74	4624	5476	5032
60	63	85	3969	7225	5355
61	70	82	4900	6724	5740
62	87	86	7569	7396	7482
63	66	93	4356	8649	6138
64	76	80	5776	6400	6080
65	67	82	4489	6724	5494
66	71	86	5041	7396	6106
67	59	81	3481	6561	4779
68	79	83	6241	6889	6557
69	53	78	2809	6084	4134
70	76	91	5776	8281	6916
71	82	86	6724	7396	7052
N = 71	$\Sigma = 5077$	$\Sigma = 5790$	$\Sigma = 371881$	$\Sigma = 475456$	$\Sigma = 416859$

Lampiran 6

OUT PUT DATA SPSS

		Correlations					
		Kualitas Pelayanan	Kualitas Kerja	Ketepatan Waktu	Inisiatif	Kemampuan	Komunikasi
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,373**	,500**	,470**	,459**	,510**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000	,000
	N	71	71	71	71	71	71
Kualitas Kerja	Pearson Correlation	,373**	1	,659**	,744**	,664**	,539**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000	,000
	N	71	71	71	71	71	71
Ketepatan Waktu	Pearson Correlation	,500**	,659**	1	,721**	,692**	,944**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	71	71	71	71	71	71
Inisiatif	Pearson Correlation	,470**	,744**	,721**	1	,864**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	71	71	71	71	71	71
Kemampuan	Pearson Correlation	,459**	,664**	,692**	,864**	1	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	71	71	71	71	71	71
Komunikasi	Pearson Correlation	,510**	,539**	,944**	,723**	,654**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	71	71	71	71	71	71

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

Lampiran 7

DOKUMENTASI PENELITIAN



Foto 1: Pembagian Kuisisioner pada THL di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh



Foto 2: Pembagian Kuisisioner pada THL di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh



Foto 3: Pembagian Kuisisioner pada THL di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh



Foto 4: Pembagian Kuisisioner pada Pasien di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh



Foto 5: Pembagian Kuisisioner pada Pasien di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh



Foto 6: Pembagian Kuisisioner pada Pasien di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh