

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI DI PUSKESMAS SERING
KECAMATAN MEDAN TEMBUNG PROVINSI SUMATERA
UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Medan Area

OLEH :

NASIB TARIHORAN

17.860.0331



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI DI PUSKESMAS SERING
KECAMATAN MEDAN TEMBUNG PROVINSI SUMATERA
UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area*

OLEH :

NASIB TARIHORAN

17.860.0331



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PEGAWAI DI PUSKESMAS SERING KECAMATAN MEDAN TEMBUNG
PROVINSI SUMATERA UTARA

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nasib Tarihoran
17.860.0331

Telah dipertahankan di depan
Dewan penguji pada tanggal
25 Maret 2022

Susunan Dewan Penguji

Ketua

(Dra. Mustika Tarigan, M.Psi)

Sekretaris

(Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Pembimbing

(Istiana, S.Psi, M.Pd, M.Psi)

Penguji Tamu

(Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi)

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana
tanggal 25 Maret 2022

Kepala Bagian

(Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

(Hasanuddin, Ph.D)

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nasib Tarihoran

NPM : 17.860.00331

Tahun Terdaftar : 2017

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur- unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah skripsi ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Medan, 25 Maret 2022



Nasib Tarihoran

17.860.0331

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nasib Tarihoran
NPM : 17.860.0331
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara**. Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 25 Maret 2022
Yang menyatakan



(Nasib Tarihoran)

MOTTO

1 Korintus 10: 31

“Apapun yang kamu lakukan, perbuatlah untuk kemuliaan Tuhan.”

***“ Kamu bisa bersinar seperti bintang dilangit”
kapanpun kamu mau”***



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan anugerah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan karya sederhana ini dengan judul “Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan Pegawai di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara”. Proposal ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat penyelesaian program sarjana strata satu (S1) di fakultas psikologi Universitas Medan Area.

Peneliti menyadari bahwa Tuhan Yesus turut bekerja dalam membantu proses pengerjaan skripsi ini melalui pihak-pihak yang membantu peneliti, oleh karena itu dengan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan semangat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang memerlukan.

Medan, 25 Maret 2022

Nasib Tarihoran

17.860.0331

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara".

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing penulis dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Yayasan Haji Agus Salim Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Bapak Hasanuddin, Ph.D selaku dekan fakultas psikologi Universitas Medan Area
4. Ibu Istiana, S.Psi, M.Pd, M.Psi selaku dosen pembimbing penulis dalam penulisan skripsi ini, terimakasih atas waktu dan masukan yang ibu berikan kepada peneliti pada saat proses bimbingan berlangsung, dan terima kasih juga buat ibu atas motivasi dan supportnya kepada peneliti.
5. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku ketua sidang peneliti, terima kasih banyak atas bantuan dan waktu bapak.

6. Bapak Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku sekretaris peneliti, terima kasih bapak atas masukan yang telah bapak berikan.
7. Ibu Dra. Mustika Tarigan, M.Psi selaku ketua dalam sidang skripsi, terimakasih atas kritik dan saran.
8. Bapak Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi selaku Kepala Bagian Psikologi Industri dan Organisasi, terima kasih atas masukan-masukan yang bapak berikan.
9. Bapak dan ibu Dosen beserta staff Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang sudah banyak membantu dan memberikan ilmu kepada kami pada saat proses perkuliahan.
10. Kepala Puskesmas dan seluruh pegawai Puskesmas Sering serta pasien yang bersedia menjadi responden peneliti
11. Orangtua peneliti Alm T. Tarihoran dan Ibu R.Hutapea yang tidak pernah jenuh memberikan motivasi kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
12. Kakak penulis Perak Tarihoran, Tiopi Tarihoran, Pasti Hotmauli Tarihoran, Ingot Tarihoran dan terkhusus untuk abang tercinta Tua Tarihoran yang banyak memberikan dukungan moril dan materi selama peneliti duduk dibangku perkuliahan.
13. Sahabat-sahabatku Winda Triniat Harefa, S.Psi, Rahmat Gunawan, S.Psi, M. Ahlun Fajar Cibro, Bambang Kurniawan, Anna Putri Aulia, S.Psi, Sri Lestari, S.Psi, Nadilla Syaputri, Aldaega Yusni Damanik, Fadilla Anwar, dan Silvia Septiani dalam KELUARGA BAHAGIA TERTUNDA yang

sudah memberikan semangat dan dukungan terhadap peneliti selama proses penulisan skripsi ini, dan semangat juga buat kalian semua.

14. Sahabat-sahabatku Rotua Sinaga, S.Sos, Putri Hasibuan S.Ak, Nelly Lubis, Amd Ak, Ratih Lastaruli Silitonga, Amd Ak, Lestari Lubis, Amd Ak, Juliana Sianipar, Amd Ak yang tergabung dalam grup L-SQUAD yang sudah bersedia menjadi teman bermain dalam suka dan duka.

15. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan penulis mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area stambuk 2017 kelas C (A3), semoga kita semua sukses di masa yang akan datang.

Penulis memohon maaf atas semua kesalahan yang pernah dilakukan baik dalam penulisan skripsi ataupun selama proses perkuliahan berlangsung, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Medan, 25 Maret 2022

Nasib Tarihoran

17.860.0331

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

Nama : Nasib Tarihoran

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat & Tanggal Lahir : Lumban Pinasa, 07 Februari 1999

Alamat : Gonting Garoga

Kode Pos : 22473

Nomor Ponsel : 0812-7960-6353

E-mail : nasibtarihoran02@gmail.com

B. Jenjang Pendidikan Formal

1. Universitas Medan Area – Fakultas Psikologi (Medan, Sumatera Utara) 2017
- 2022
2. SMA Negeri1 Garoga 2014 – 2017
3. SMP Negeri 3 Garoga 2011 – 2014
4. SD N 173216 Garoga Julu 2005 – 2011

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I – PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
1. Secara Teoritis	6
2. Secara Praktis	6
BAB II - TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kualitas Pelayanan	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
3. Aspek Kualitas Pelayanan	14
4. Ciri-Ciri Pegawai yang Berkualitas	22
B. Motivasi Kerja	22
1. Pengertian Motivasi Kerja	22
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja	23
3. Aspek Motivasi Kerja	29
4. Ciri-Ciri Pegawai yang Memiliki Motivasi	31
C. Tinjauan Pustaka : Hubungan Antar Variabel	32
D. Kerangka Konseptual	33

E. Hipotesis Penelitian	34
BAB III - METODE PENELITIAN	35
A. Tipe Penelitian	35
B. Identifikasi Variabel Penelitian	35
C. Definisi Operasional	36
1. Kualitas Pelayanan	36
2. Motivasi Kerja	36
D. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Teknik Pengambilan Sampel	37
E. Metode Pengumpulan Data	38
1. Skala Kualitas Pelayanan	38
2. Skala Motivasi Kerja	39
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
G. Metode Analisis Data	42
BAB IV- HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian	43
B. Persiapan Penelitian	44
1. Persiapan Administrasi	44
2. Persiapan Alat Ukur	44
C. Pelaksanaan Penelitian	47
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan	48
2. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Skala Motivasi Kerja	49
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	50
E. Pengujian Hipotesis	50
1. Chi Square	50
2. Cross Tabulasi	51
3. Koefisien Kontingensi (<i>Contingency Coefficient</i>)	52
4. Kategorisasi Variabel Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan	53
F. Pembahasan	54
BAB V - SIMPULAN DAN SARAN	57
A. Simpulan	57

B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	64



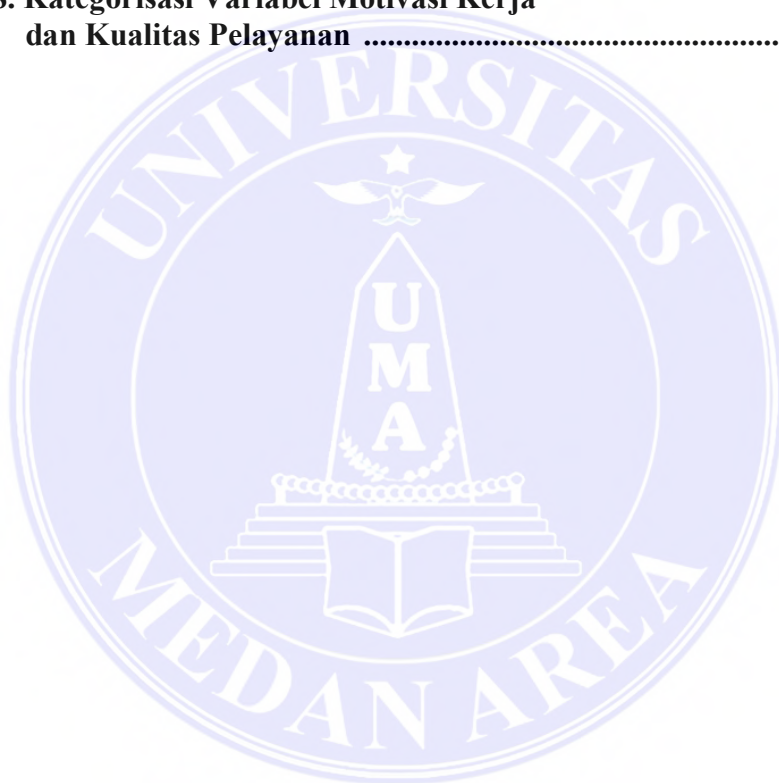
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	33
--	-----------



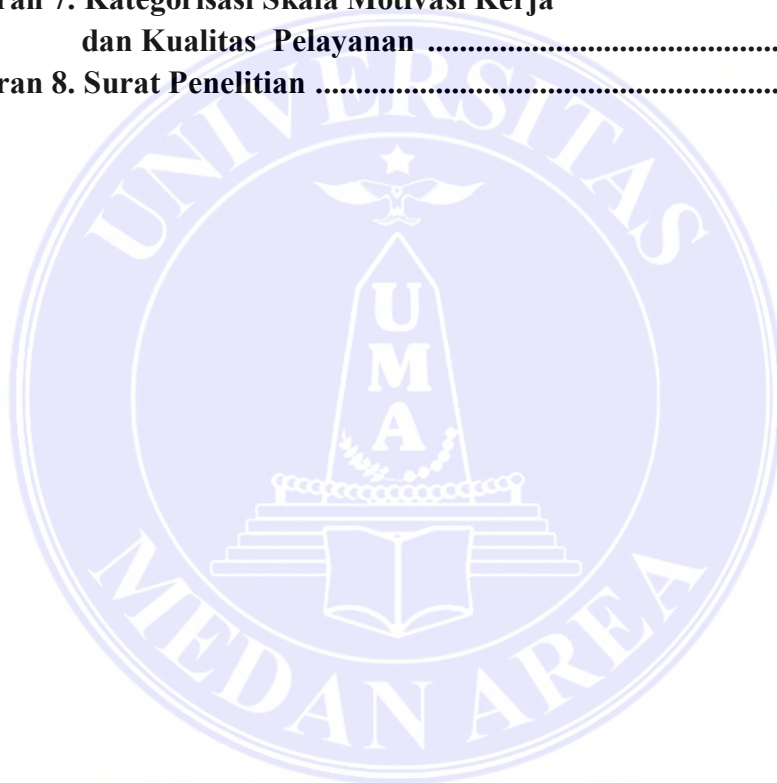
DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penyebaran skala kualitas pelayanan	45
Tabel 2. Penyebaran skala motivasi kerja	46
Tabel 3. Skala kualitas pelayanan setelah uji validitas	48
Tabel 4. Skala motivasi kerja setelah uji validitas	49
Tabel 5. Uji Chi-Square	50
Tabel 6. Uji Cross Tabulasi	50
Tabel 7. Uji Koefisien Kontingensi (<i>Contingency Coefficient</i>)	52
Tabel 8. Kategorisasi Variabel Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Mentah	64
Lampiran 2. Skala Alat Ukur	66
Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas Penelitian	73
Lampiran 4. Cross Tabulasi Variabel Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan	76
Lampiran 5. Chi Square	77
Lampiran 6. Koefisien Kontingensi	77
Lampiran 7. Kategorisasi Skala Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan	77
Lampiran 8. Surat Penelitian	79



ABSTRAK

HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI PUSKESMAS SERING KECAMATAN MEDAN TEMBUNG PROVINSI SUMATERA UTARA

OLEH

NASIB TARIHORAN

17.860.0331

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Sering. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dimana unit analisis terdiri dari dua kelompok sampel yaitu 30 orang pegawai puskesmas dan 30 orang pasien yang menerima pelayanan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan uji chi square ditemukan nilai X^2 Hitung = 44.709 (df)=1 dan *asympt.* Sebesar 0.000 lebih kecil dari α 0.05, berarti terdapat hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara. Dengan demikian hipotesis penelitian “Terdapat hubungan positif dan signifikan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara”.

Kata kunci : Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, Pegawai

ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN WORK MOTIVATION AND THE QUALITY OF SERVICE OF EMPLOYEES AT THE PUSKESMAS SERING KECAMATAN MEDAN TEMBUNG PROVINSI SUMATERA UTARA

BY

NASIB TARIHORAN

17.860.0331

The purpose of this study was to determine the correlation between motivation and service quality of Puskesmas Sering. The research method used is a quantitative method where the unit of analysis consists of two sample groups, namely 30 puskesmas employees and 30 patients receiving services. Sampling in this study used a purposive sampling technique. Based on the chi square test, it was found that the calculated X^2 value = 44,709 (df) = 1 and asymp. As much as 0.000 is smaller than 0.05, it means that there is a correlation with the service quality of employees at the Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara. Thus the research hypothesis "There is a positive and significant relationship between work motivation and the service quality of employees at the Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara".

Keywords: Work Motivation, Service Quality, Employees

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman manusia semakin merasa penting akan kesehatan, hal tersebut terbukti semakin banyak layanan kesehatan yang bermunculan sebagai penyedia berbagai sarana dan prasarana yang beranekaragam yang bertujuan untuk menyembuhkan berbagai penyakit. Penyakit adalah hilangnya kondisi normal yang sehat, penyakit bisa berasal darimana saja salah satunya dari lingkungan yang meliputi air, udara, tanah, dan bisa juga berasal dari manusia itu sendiri. Untuk mengatasi penyakit perlu adanya penanggulangan, pencegahan, pengobatan serta perawatan.

Untuk mewujudkan pentingnya kesehatan perlu adanya kontrol kesehatan yang tujuannya meningkatkan kemauan, meningkatkan kesadaran, serta kemampuan bertahan hidup supaya tercapai derajat kesehatan hidup yang optimal. Adapun layanan kesehatan yang sering digunakan manusia adalah puskesmas, puskesmas merupakan suatu layanan kesehatan dan merupakan tempat layanan pengembangan kesehatan yang membina peran masyarakat dan memberikan layanan terpadu terhadap masyarakat di lingkungan wilayah kerjanya.

Sebagai salah satu penyedia layanan di puskesmas, pegawai puskesmas harus kompeten karena memberikan pelayanan langsung kepada pasien yang hendak berobat. Pegawai yang memiliki kepedulian dan memberikan pelayanan

terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dan pemenuhan kebutuhan pasien, hal inilah yang dimaksud dengan kualitas pelayanan .

Philip Kotler (2000:25) mendefenisikan bahwa kualitas pelayanan ialah segala karakteristik maupun ciri barang serta jasa yang ditunjukkan, yang tujuannya untuk memuaskan pelanggan. Demikian juga Wyckof (2002) mendeskripsikan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diinginkan yang tujuannya memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan tidak dilihat dari sudut pandang yang memberikan pelayanan melainkan dari sudut pandang orang yang menerima pelayanan dan orang yang merasakan pelayanan, oleh karena itu merekalah yang berhak menilai kualitas pelayanan yang diterima itu. Jika kualitas pelayanan yang didapat sama dengan yang diinginkan, dapat dikatakan kualitas pelayanan baik serta memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan dari pelanggan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan ideal. Dengan demikian jika kualitas pelayanan yang didapat tidak sama dari yang diinginkan pelanggan, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan buruk.

Salah satu bagian pelayanan kesehatan berada di kota Medan terdapat di Puskesmas Sering yang terletak di Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara, puskesmas ini bertujuan untuk menunjang serta membantu melakukan kegiatan yang dilakukan puskesmas dalam wilayah kerja yaitu Kelurahan Sidorejo Hilir, Kelurahan Sidorejo, dan Kelurahan Indra Kasih. Dilihat

dari profil Puskesmas Sering, puskesmas ini membuka layanan kesehatan selama 24 jam dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sebagai penyedia layanan kesehatan, puskesmas diharapkan mempunyai kemampuan manajerial serta perencanaan yang jauh ke hari yang akan datang demi memperbaiki kualitas pelayanannya. Hal ini ditunjukkan dengan keikutsertaan dalam menentukan kebijakan daerah melalui perencanaan yang disusun terperinci serta evaluasi dan pemantauan yang akurat. Selain itu puskesmas diharapkan untuk tahu dalam memanfaatkan teknologi informasi demi meningkatkan pelayanan kesehatan secara terpadu dan kompherensif. Apabila pelayanan sudah dilaksanakan sesuai ketentuan standar maka dapat dipastikan kualitas pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik walaupun tidak semua pasien merasakan kepuasan yang sama. Kualitas pelayanan dikatakan tercapai apabila kebutuhan dengan harapan pasien terpenuhi.

Pada saat peneliti melakukan observasi awal pada pertengahan bulan Agustus 2020 peneliti menemukan kondisi puskesmas cukup ramai, puskesmas cukup bersih dan nyaman serta pegawai puskesmas memiliki antusias yang tinggi terhadap kedatangan peneliti.

Setelah peneliti melakukan observasi awal, peneliti juga mencari penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Sering. Peneliti menemukan tugas akhir Resi Rahayu Harianti Harahap (2018) dan hasil wawancara dalam tugas akhir tersebut menunjukkan banyak pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan pegawai Puskesmas Sering, hal ini didukung oleh

hasil wawancara pasien yang mengatakan bahwa pasien disuruh pulang tanpa arahan yang jelas, perawatnya tidak ramah, cerewet, cara bicaranya tidak sopan, acuh tak acuh dan pasien juga sering diabaikan.

Selain penelitian terdahulu peneliti juga mencari ulasan puskesmas di internet, peneliti menemukan 10 orang pasien memberikan penilaian diantaranya 2 orang memberikan bintang satu, 2 orang memberikan bintang dua, dan 6 orang memberikan bintang 5. Jika dikalkulasikan total penilaian puskesmas di internet sebesar 3.6 yang artinya kualitas pelayanan di Puskesmas Sering cukup baik.

Setelah peneliti mencari penelitian terdahulu, peneliti juga melakukan observasi kedua pada bulan April 2021 untuk bertanya bagaimana motivasi yang dimiliki pegawai terhadap pelayanan yang diberikan terhadap pasien, salah seorang pegawai yang namanya diinisialkan dengan X menyebutkan bahwa motivasi didapat dari dirinya sendiri meskipun keadaan emosi pegawai kurang baik, pegawai berusaha untuk terus melakukan pekerjaannya dengan baik.

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan, banyak faktor yang penting bagi para pegawai seperti motivasi kerja. Malthis (2012) menyebutkan motivasi kerja adalah harapan individu sehingga memacu orang tersebut bertindak, salah satu alasan orang bertindak untuk menggapai harapan yang diinginkan. Salah satu hal yang berguna bagi karyawan adalah motivasi kerja, karena motivasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Frederickson & Hart (1985) menyebutkan bahwa motivasi menyebabkan seseorang bekerja di sektor publik ketika mereka secara emosional yakin akan

pentingnya pelayanan. Melihat pendapat diatas maka motivasi memiliki hubungan sebab dan akibat dengan kualitas pelayanan, pendapat itu memberi arti bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan motivasi kerja yang baik.

Adapun keunggulan penelitian ini, belum ada penelitian yang meneliti variabel kualitas pelayanan dengan motivasi kerja di Puskesmas Sering, selanjutnya penelitian ini menggunakan pegawai dan pasien sebagai sampel penelitian sehingga data yang didapatkan lebih akurat karena sumber data didapat dari pasien dan pegawai. Berdasarkan fenomena diatas, peneliti berniat meneliti “Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan Pegawai di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara”.

B. Identifikasi Masalah

Puskesmas Sering membuka layanan kesehatan selama 24 jam dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Pada saat peneliti melakukan survey peneliti merasa cukup senang karena Puskesmas Sering sangat bersih dan nyaman dan pegawainya cukup ramah dan antusias yang tinggi. Akan tetapi setelah peneliti membaca ulasan penilaian puskesmas tersebut di internet, peneliti menemukan banyak warga yang kurang puas dengan kualitas pelayanan pegawai dan pernyataan ini didukung oleh hasil wawancara penelitian terdahulu.

C. Batasan Masalah

Batasan permasalahan terletak pada masalah motivasi kerja serta kualitas pelayanan pada pegawai Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara dengan karakteristik sampel yaitu pegawai yang bekerja di

puskesmas tersebut dengan jumlah populasi sebanyak 53 orang serta pasien yang sudah pernah berkunjung ke puskesmas.

D. Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana dan apakah ada hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara?

E. Tujuan Penelitian

Adapun maksud peneliti melakukan penelitian untuk menguji secara empiris serta mengetahui ada atau tidak hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara.

F. Manfaat Penelitian

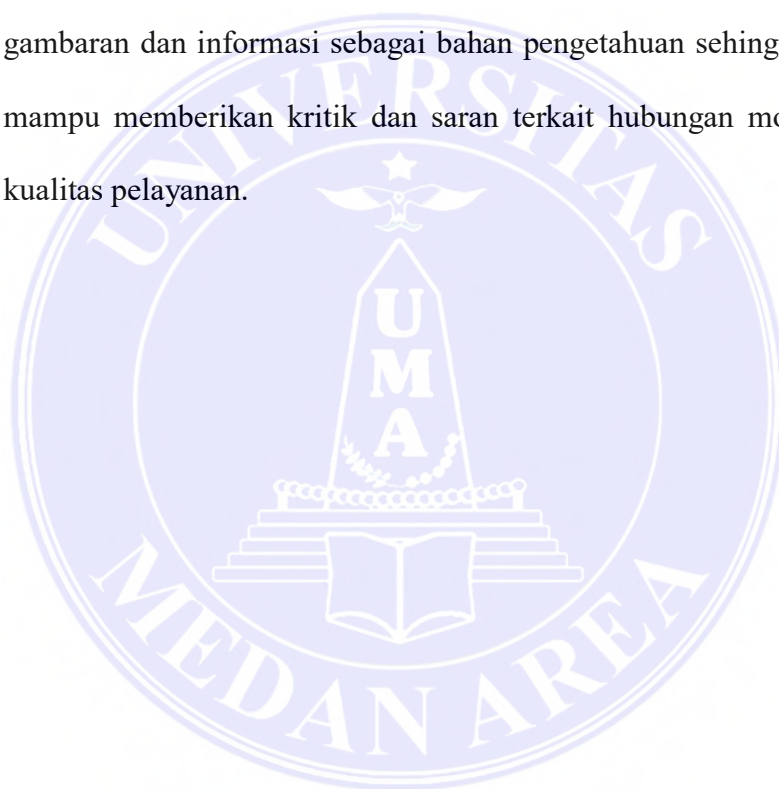
1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan peneliti agar dapat memberi sumbangan pengetahuan serta dapat menambah ilmu bagi jurusan psikologi khususnya dibidang psikologi industri dan organisasi.

2. Secara Praktis

Manfaat secara praktis adalah sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana dan memberikan pengetahuan kepada peneliti terkait

penyusunan skripsi serta memberikan sumbangan kepada peneliti selanjutnya terkait hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam mencari tahu hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pegawai sehingga mampu memperbaiki dan mengevaluasi kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Sering. Kemudian penelitian ini diharapkan memberikan gambaran dan informasi sebagai bahan pengetahuan sehingga masyarakat mampu memberikan kritik dan saran terkait hubungan motivasi dengan kualitas pelayanan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan, konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan. Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan. Tjiptono (2016) menyebutkan kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan, diferensiasi, *positioning* strategi bersaing setiap organisasi pemasaran baik manufaktur atau penyedia jasa.

Menurut Parasuraman *et al* (1990) kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Kemudian menurut Zeithaml *et al* (1990) yang menyatakan bahwa *service quality* adalah “*the extent of discrepancy between customer expectations or desires and their perceptions*” atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan

pelanggan, kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dalam perusahaan. Pernyataan yang sama dinyatakan Tjiptono (2012) bahwa sifat kualitas pelayanan yang lebih sukar didefenisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan kualitas barang.

Berdasarkan defenisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang diberikan penyedia jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut The Liang Gie (1999) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu:

a. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerja yang terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

b. Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

c. Suasana kerja di perusahaan

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

d. Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik (Robbins, 1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal

e. Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

f. Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

g. Prosedur kerja di perusahaan tersebut

Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para

karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Menurut Nangoi (2004) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Kepemimpinan

Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, mempunyai integritas.

b. Semangat kerja tim

Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

c. Teknologi

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.

d. Kepuasan kerja karyawan

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan menurut Barata (2003) yaitu:

a. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

b. Pola manajemen perusahaan

Pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

c. Pengembangan sumber daya manusia

Karyawan perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

d. Keselarasan hubungan kerja

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara karyawan karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.

e. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan bekerja dan menampilkan performansi kerja yang maksimal, salah satunya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

f. Kebijakan pemberian insentif

Pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu sikap dan perilaku karyawan, kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja karyawan, sistem dan prosedur kerja di perusahaan, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, suasana dan lingkungan kerja, teknologi dan fasilitas yang mendukung, kepemimpinan, kerjasama tim, dan peran karyawan di perusahaan.

3. Aspek Kualitas Pelayanan

Parasuraman (2001) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” sebagai berikut :

1. Daya tanggap (*responsiveness*)

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluh kesah dari orang yang mendapat pelayanan.

Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001).

Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan

menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut :

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya, penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan

sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

2. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan :

a. mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal

tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.

b. mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.

c. mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

3. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001).

Nursalam (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk gambaran positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performance* tampilan yang

cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Gibson, Ivancevich, Donnelly (2003) melihat dinamika dunia kerja dewasa ini yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat, maka identifikasi kualitas layanan fisik mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik pelayanan tersebut. Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berikut :

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
 - b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomatisasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
 - c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.
4. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak. Empati mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal berikut :

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

5. Keandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001).

Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001). Kaitan dimensi pelayanan reliability (keandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi.

Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja. Keandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai keandalan individu pegawai. Keandalan dari seorang pegawai yang berprestasi dapat dilihat dari :

- a. Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- b. Keandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- c. Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- d. Keandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2001) yaitu : daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*tangible*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*).

4. Ciri-Ciri Pegawai yang Berkualitas

Menurut Ruky (2006) sumber daya manusia yang berkualitas ialah :

1. Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.
2. Memiliki pengetahuan (*knowledges*) yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh.
3. Mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya karena mempunyai keahlian/keterampilan (*skills*) yang diperlukan.
4. Bersikap produktif, inovatif/kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, loyal, dan sebagainya

B. Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja atau dengan kata lain pendorong semangat kerja, dengan dorongan dimaksudkan agar dapat memberikan desakan yang alami untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan hidup dan merupakan kecenderungan untuk mempertahankan hidup.

Motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan (*action/activities*) dan memberikan kekuatan (*energy*) yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan, atau mengurangi ketidakseimbangan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Robbins dan Judge (2011) mengatakan motivasi pada umumnya berkaitan dengan setiap tujuan, sedangkan tujuan organisasional fokus pada perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan.

Sedangkan menurut pendapat Sofyandi dan Garniwa (2007) motivasi sebagai suatu dorongan untuk meningkatkan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi, dalam batasan-batasan kemampuan untuk memberikan kepuasan atas kebutuhan seseorang. Malayu Hasibuan (2004) juga memberikan definisi motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan motivasi adalah suatu dorongan untuk meningkatkan usaha individu dalam bekerja untuk mencapai tujuan pada organisasi, dengan adanya harapan yang diinginkan individu tersebut.

2. Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Karyawan perlu memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, motivasi kerja merupakan suatu faktor pendorong bagi karyawan untuk bekerja menjadi lebih baik.

Menurut Wahjosumidjo (1992) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah faktor eksternal dan internal.

a. Faktor eksternal adalah kebijakan yang telah ditetapkan, persyaratan pekerjaan yang harus dipenuhi karyawan, tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pekerjaan, dan gaya kepemimpinan terhadap bawahannya.

b. Faktor internal adalah kemampuan bekerja, semangat kerja, tanggung jawab, rasa kebersamaan dalam kehidupan kelompok, prestasi serta kinerja karyawan dan produktivitas kerja.

Sedangkan menurut teori dua faktor Herzberg (1959) faktor yang mempengaruhi motivasi karyawan, yaitu:

a. Faktor intrinsik

1. Prestasi (*Achievement*)

Artinya karyawan memperoleh kesempatan untuk mencapai hasil yang baik (banyak dan berkualitas) atau berprestasi, kebutuhan akan prestasi akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreatifitas dan mengarahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang optimal. Seseorang akan berpartisipasi tinggi, asalkan memungkinkan untuk hal itu diberikan kesempatan.

2. Pengakuan (*Recognition*)

Pengakuan artinya karyawan memperoleh pengakuan dari pihak perusahaan (*manager*) bahwa ia adalah orang yang berprestasi, dikatakan baik, diberi penghargaan, pujian, dimanusiakan dan sebagainya. Faktor pengakuan adalah kebutuhan akan penghargaan, pengakuan dapat diperoleh melalui kemampuan dan prestasi sehingga terjadi peningkatan status individu.

3. Pekerjaan itu sendiri (*The work it self*)

Untuk mencapai hasil karya yang baik, diperlukan orang-orang yang memiliki kemampuan yang tepat. Ini berarti bahwa diperlukan suatu program seleksi yang sehat dalam merekrut karyawan sesuai pada kemampuannya.

4. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab adalah keterlibatan individu dalam usaha-usaha di setiap pekerjaan, seperti kesanggupan dan penguasaan diri sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya. Diukur atau ditunjukkan dengan seberapa jauh atasan memahami bahwa pertanggungjawaban tersebut dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan.

5. Pengembangan potensi individu (*Advancement*)

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.

b. Faktor ekstrinsik

1. Gaji atau upah (*Wages salaries*)

Faktor yang penting untuk meningkatkan prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja adalah dengan pemberian kompensasi, kompensasi berdasarkan prestasi dapat meningkatkan kinerja seseorang yaitu dengan sistem pembayaran karyawan berdasarkan prestasi kerja. Kompensasi akan berpengaruh untuk meningkatkan motivasi kerja yang pada akhirnya secara langsung akan meningkatkan kinerja individu.

2. Kondisi kerja (*Working condition*)

Kondisi kerja tidak terbatas hanya pada kondisi kerja di tempat pekerjaan masing-masing seperti kenyamanan tempat kerja, ventilasi yang cukup, penerangan, keamanan, dan lain-lain, akan tetapi kondisi kerja yang mendukung dalam menyelesaikan tugas yaitu sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikan. Betapapun positifnya perilaku manusia seperti tercermin dalam kesetiaan yang besar, disiplin yang tinggi, dan dedikasi yang tidak diragukan serta tingkat keterampilan yang tinggi tanpa sarana dan prasarana kerja ia tidak akan dapat berbuat banyak apalagi meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kerjanya.

3. Kebijakan dan administrasi perusahaan (*Company policy and administration*) merupakan salah satu wujud umum rencana-rencana tetap dari fungsi perencanaan (*planning*) dalam manajemen, kebijakan

(*policy*) adalah pedoman umum pembuatan keputusan. Kebijakan merupakan batas bagi keputusan, menentukan apa yang dapat dibuat dan menutup apa yang tidak dapat dibuat. Kebijakan berfungsi untuk menandai lingkungan di sekitar keputusan yang dibuat, sehingga memberikan jaminan bahwa keputusan-keputusan itu akan sesuai dan menyokong tercapainya arah atau tujuan.

4. Hubungan antar pribadi (*Interpersonal Relation*)

Hubungan antar pribadi (manusia) bukan berarti hubungan dalam arti fisik namun lebih menyangkut yang bersifat manusiawi, penting bagi manajer untuk mencegah atau mengobati luka seseorang karena salah komunikasi (*miss communication*) atau salah tafsir yang terjadi antara pimpinan dan pegawai atau antar organisasi dengan masyarakat luas. Salah satu manfaat hubungan antar pribadi atau manusia dalam organisasi adalah pimpinan dapat memecahkan masalah bersama pegawai baik masalah yang menyangkut individu maupun masalah umum organisasi, sehingga dapat menggairahkan kembali semangat kerja dan meningkatkan produktivitas.

5. Kualitas supervisi merupakan suatu upaya pembinaan dan pengarahan untuk meningkatkan gairah dan prestasi kerja. Untuk menjamin para pegawai melakukan pekerjaan maka para manajer senantiasa harus berupaya mengarahkan, membimbing, membangun kerja sama, dan memotivasi mereka untuk bersikap lebih baik sehingga upaya-upaya

mereka secara individu dapat meningkatkan penampilan kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sebab dengan melakukan kegiatan supervisi secara sistematis maka akan memotivasi pegawai untuk meningkatkan prestasi kerja mereka dan pelaksanaan pekerjaan akan menjadi lebih baik.

Menurut Abraham Maslow (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu :

- a. Kebutuhan fisiologis (*Physiological-Need*) termasuk lapar, haus, tempat berteduh, kebutuhan seks, dan kebutuhan jasmaniah lainnya.
- b. Kebutuhan akan rasa aman (*Safety-Needs*) termasuk jaminan serta perlindungan terhadap gangguan emosi.
- c. Kebutuhan sosial (*Social-Need*) rasa kasih sayang termasuk rasa memiliki, rasa menerima, dan persahabatan.
- d. Kebutuhan penghargaan (*Esteem-Need*) penghargaan internal, seperti rasa harga diri, otonomi, keberhasilan; dan faktor penghargaan eksternal, seperti status, pengakuan dan perhatian.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (*Self-ActualizationNeed*) dorongan untuk mewujudkan kemampuan seseorang, termasuk pertumbuhan pemenuhan potensi, dan pemenuhan keinginan diri sendiri (*self fullfilment*). Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah faktor ekstern (kebijakan yang telah ditetapkan, persyaratan pekerjaan

yang harus dipenuhi karyawan, tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pekerjaan, dan gaya kepemimpinan terhadap bawahannya). Faktor internal (kemampuan bekerja, semangat kerja, tanggung jawab, rasa kebersamaan dalam kehidupan kelompok, prestasi serta kinerja karyawan dan produktivitas kerja)

3. Aspek Motivasi Kerja

Munandar (2001) menjelaskan tentang aspek-aspek motivasi kerja adalah :

- a. Adanya kedisiplinan dari karyawan sikap tingkah laku atau perbuatan pada karyawan untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola tertentu. Keputusan-keputusan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan disetujui bersama baik tulis maupun lisan serta sanggup menerima sanksi bila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.
- b. Imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi membuat hasil kerja dan kombinasi ide-ide atau gambaran disusun secara lebih teliti atau inisiatif sendiri bukan ditiru dan bersifat konstruktif sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik.
- c. Kepercayaan diri perasaan yakin yang dimiliki karyawan terhadap kemampuan dirinya.
- d. Daya tahan terhadap tekanan reaksi karyawan terhadap pengalaman emosional yang tidak menyenangkan yang dirasakan sebagai ancaman atau sebab adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemauan yang dimiliki, dan tekanan

tersebut diselesaikan dengan cara tersendiri yang khas bagi masing-masing individu.

e. Tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikannya.

Menurut George dan Jones (2005) mengemukakan 3 aspek-aspek motivasi kerja :

- a. Perilaku
- b. Tingkat Usah
- c. Tingkat Kegigihan

Winardi (2001) mengungkapkan ada tiga aspek motivasi yang mengarah tercapainya tujuan tertentu, yaitu :

- a. Keinginan, ketika seseorang memiliki keinginan maka motivasinya terpacu untuk melakukan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai yang diinginkannya.
- b. Kebutuhan, seseorang memiliki motivasi yang tinggi bila seseorang membutuhkan sesuatu misalnya gaji, kompensasi maka pekerjaan akan terpacu untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

c. Rasa aman, seseorang akan berusaha melakukan sesuatu juga disebabkan ketakutan saat orang tersebut tidak melakukan sesuatu sehingga alasan motivasi muncul karena ketika seseorang melakukan sesuatu dirinya merasa aman.

Berdasarkan beberapa pendapat yang diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dari motivasi kerja adalah adanya kedisiplinan karyawan, imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi, kepercayaan diri, daya tahan terhadap tekanan, tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan, perilaku, tingkat usaha, tingkat kegigihan, keinginan, kebutuhan, rasa aman.

4. Ciri-Ciri Pegawai yang Memiliki Motivasi

Ciri-ciri pegawai yang memiliki motivasi menurut Sardiman (2012) mengemukakan ciri-ciri individu yang memiliki motivasi kerja seperti:

- a. Tekun menghadapi tugas (saat bekerja tidak pernah berhenti sebelum pekerjaan selesai).
- b. Ulet menghadapi kesulitan (tidak mudah putus asa)
- c. Mandiri
- d. Tidak cepat bosan dengan pekerjaan yang berulang-ulang.
- e. Dapat mempertahankan pendapatnya (saat sudah yakin, tidak mudah untuk melepasnya lagi).

Ciri-ciri perilaku individu yang memiliki motivasi kerja yang tinggi menurut McClelland (1987) adalah :

- a. Menyukai tanggung jawab untuk memecahkan masalah
- b. Cenderung menetapkan target yang sulit dan berani mengambil resiko
- c. Memiliki tujuan yang jelas dan realistis
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh
- e. Lebih mementingkan umpan balik yang nyata tentang hasil prestasinya, senang dengan tugas yang dilakukan serta selalu ingin menyelesaikan dengan sempurna.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri motivasi kerja adalah tekun, ulet menghadapi kesulitan, mandiri, tidak cepat bosan, dapat mempertahankan pendapatnya, menyukai tanggung jawab, memiliki tujuan yang jelas dan realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh, lebih mementingkan umpan balik yang nyata tentang hasil prestasinya, senang dengan tugas yang dilakukan.

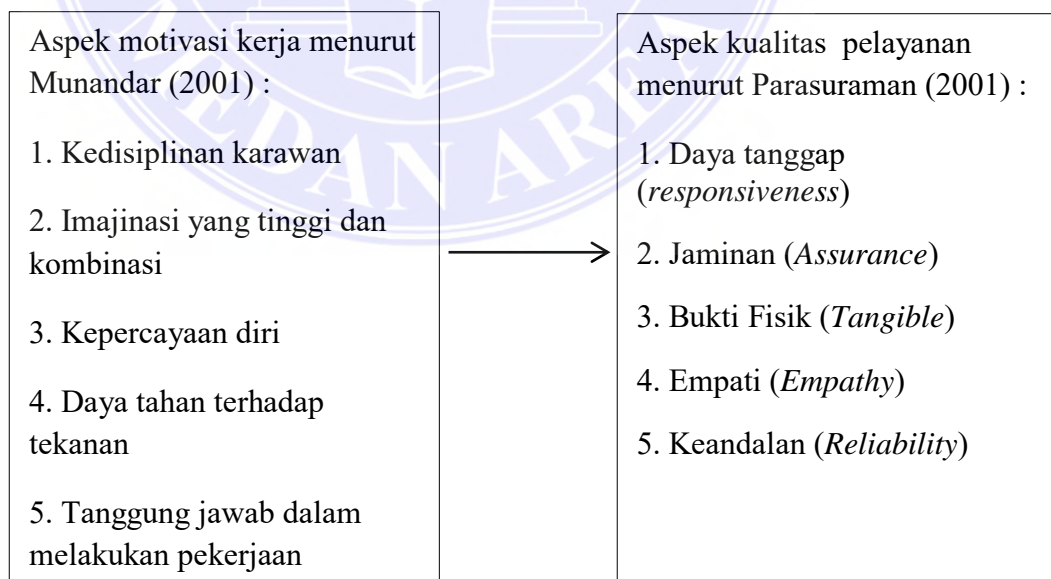
C. Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan

Frederickson & Hart (1985) menyatakan bahwa motivasi afektif menyebabkan individu bekerja di sektor publik ketika mereka secara emosional yakin akan pentingnya pelayanan publik. Melihat pendapat tersebut, maka motivasi memiliki hubungan sebab akibat dengan kualitas pelayanan. Hal ini memberi arti bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan motivasi dari pemberi layanan. Menurut Sugiyanti (1999) faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Manusia mempunyai peranan penting dalam perilaku organisasi, untuk memenuhi

kebutuhan hidup manusia membutuhkan kerja. Artinya dengan adanya pemberi layanan sangat menentukan kepuasan orang yang dilayani sehingga perlunya untuk meningkatkan motivasinya.

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang hubungan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan akta catatan sipil yang dilakukan di Kotamadya Jakarta Timur, hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara variabel motivasi kerja (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dengan koefisien korelasi sebesar 0,557 adalah tergolong cukup erat dan dari hasil uji signifikansi, t hitung = 6,802 > t tabel = 2,000 membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan akta catatan sipil di Kotamadya Jakarta Timur.

D. Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

E. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan dengan asumsi semakin tinggi motivasi kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan, sebaliknya semakin rendah motivasi kerja maka semakin rendah kualitas pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian sangat menentukan suatu penelitian karena menyangkut cara yang benar dalam pengumpulan data, analisa data, dan pengambilan kesimpulan hasil penelitian (Hadi, 2000). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional, penelitian korelasional bertujuan untuk mengetahui kekuatan atau bentuk arah hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2013).

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu serta pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Untuk dapat

menguji hipotesa, terlebih dahulu dilakukan identifikasi variabel-variabel yang ada pada penelitian ini. Dalam penelitian ini variabel-variabel yang terlibat adalah

1. Variabel Bebas (X) : Motivasi Kerja
2. Variabel Terikat (Y) : Kualitas Pelayanan

C. Defenisi Operasional Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang diberikan seseorang yaitu penyedia jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001) dimana terdiri dari lima aspek yaitu : Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*). Semakin tinggi skor kualitas pelayanan maka semakin tinggi motivasi kerja pegawai, sebaliknya semakin rendah skor kualitas pelayanan maka semakin rendah motivasi kerja pegawai.

2. Motivasi Kerja

Motivasi adalah suatu dorongan untuk meningkatkan usaha individu dalam bekerja untuk mencapai tujuan pada organisasi, dengan adanya harapan yang diinginkan individu tersebut. Untuk mengukur skala motivasi kerja peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh

Munandar (2001) dimana motivasi kerja terdiri dari lima aspek yaitu : Kedisiplinan karawan, imajinasi yang tinggi dan kombinasi, kepercayaan diri, daya tahan terhadap tekanan, tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Semakin tinggi skor motivasi kerja maka semakin baik motivasi kerja pegawai, sebaliknya semakin rendah skor motivasi kerja maka semakin buruk motivasi kerja pegawai.

C. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek yang dimaksud untuk penelitian, populasi dibatasi dengan jumlah subjek atau individu yang paling sedikit memiliki satu sifat yang mana sebagai karakteristik (Hadi, 1986). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara, dimana jumlah pegawai sebanyak 53 orang.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah cara yang digunakan untuk mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan prosedur tertentu dalam jumlah yang sesuai, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang benar-benar dapat mewakili populasi (Hadi, 2000). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dimana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2010). Dalam menentukan

sampel didasarkan pada ciri-ciri, kriteria dan sifat yang mempunyai hubungan yang erat atau sifat populasi sudah diketahui sebelumnya.

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, dimana sampel pertama adalah pegawai puskesmas sebanyak 30 orang dengan kriteria : pegawai tetap dan bekerja dalam tata usaha seperti tenaga administrasi, petugas loket, bendahara keuangan serta pegawai yang bekerja dalam bidang pelayanan pengobatan dan perawatan seperti dokter, perawat dan bidan. Sedangkan sampel kedua adalah pasien puskesmas sebanyak 30 orang dengan kriteria : pasien berumur lebih dari 15 tahun, mendapatkan pelayanan lebih dari satu kali, tidak sedang dalam perawatan, mampu memahami pertanyaan dari peneliti.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah berupa skala, skala adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik individu (Siregar, 2013). Penelitian ini menggunakan dua skala, yaitu skala motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai Puskesmas Sering dan skala kualitas pelayanan diberikan kepada pasien yang menerima pelayanan dari pegawai puskesmas.

1. Skala Kualitas Pelayanan

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala kualitas pelayanan. Adapun bentuk skala mengacu pada

model skala Likert, dimana masing-masing item berbentuk favourabel dan unfavourabel. Skala ini dimodifikasi dengan pilihan jawaban yang disediakan ada empat, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam jawaban ini ditiadakan jawaban di tengah, yaitu Netral (N).

Untuk aitem favourabel, skor bergerak dari 4 untuk Sangat Setuju (SS), 3 untuk Setuju (S), 2 untuk Tidak Setuju (TS), dan 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Demikian juga untuk item unfavourabel skor 1 untuk Sangat Setuju (SS), 2 untuk Setuju (S), 3 untuk Tidak Setuju (TS), 4 untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Tidak ada skor 0 (nol) karena sifat jawaban tidak mutlak Ya atau Tidak.

2. Skala Motivasi Kerja

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala motivasi kerja. Adapun bentuk skala mengacu pada model skala Likert, dimana masing-masing item berbentuk favourable dan unfavourable. Skala ini dimodifikasi dengan pilihan jawaban yang disediakan ada empat, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam jawaban ini ditiadakan jawaban di tengah, yaitu Netral (N). Untuk aitem favourabel, skor bergerak dari 4 untuk Sangat Setuju (SS), 3 untuk Setuju (S), 2 untuk Tidak Setuju (TS), dan 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Demikian juga untuk item unfavourabel skor 1 untuk Sangat Setuju (SS), 2 untuk Setuju (S), 3 untuk Tidak Setuju (TS), 4

untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Tidak ada skor 0 (nol) karena sifat jawaban tidak mutlak Ya atau Tidak.

E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau keaslian suatu instrumen, sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diukur dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Arikunto, 2001).

Pengujian keaslian alat ukur dari skala motivasi kerja dan data dokumentasi kualitas pelayanan berdasarkan uji validitas internal, yaitu dengan melihat korelasi dari masing-masing item dengan total skor dari keseluruhan item. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi kontingensi dari cramer, sebagai berikut :

$$C = \sqrt{\frac{x^2}{N + x^2}}$$

Keterangan :

C : Kontingensi

N : Jumlah sampel

x^2 : Chi Kuadrat

2. Uji Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas merupakan penterjemahan dari kata *reliability* yang berasal dari kata *rely* dan *ability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek belum berubah (Azwar, 2001)

Fungsi indeks reliabilitas aitem merupakan pertimbangan penting pula dalam penetapan varians/penyebaran skor tes. Reliabilitas berarti konsistensi dan tingkat kepercayaan (Mayer & Hansen, 2007). Pada umumnya, reliabilitas dianggap memuaskan bila koefisiennya mencapai minimal $r_{xx'} = 0,900$ (Azwar, 2010).

Uji reliabilitas alat ukur ini menggunakan pendekatan konsistensi internal yaitu formula Alpha (Azwar, 2010) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

- r_{11} : Reliabilitas instrument
 k : Banyaknya butir pernyataan/butir soal
 $\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir
 σ_t^2 : Jumlah Varian

G. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model korelasional (Neuman, 2013). Metode analisa data yang digunakan untuk melihat apakah adanya hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan dengan menggunakan teknik analisis korelasi *kontingensi* dari Cramer dengan taraf kesalahan 5%. Maksud korelasional dari penelitian ini adalah untuk melihat keereatan suatu hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Penelitian ini menggunakan analisis statistik yang dibantu dengan program *SPSS Versi 23.00 for Windows*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan serta saran-saran atau masukan sehubungan dengan hasil dan analisis yang didapat dari penelitian ini.

A. Simpulan

- a. Berdasarkan cross tabulasi bahwa 3 orang responden atau 3% memiliki motivasi kerja yang tinggi, kemudian dari tabel diatas juga dijelaskan bahwa 20 responden atau 20% memiliki motivasi kerja sedang dimana 1 atau 4% memiliki kualitas pelayanan yang rendah dan 19 orang atau sekitar 14% memiliki kualitas pelayanan sedang. Selain itu dari tabel diatas dijelaskan pula bahwa 7 orang atau 7% responden memiliki motivasi kerja yang rendah, dimana 5 orang atau 1.4 % memiliki kualitas pelayanan rendah dan 2 orang atau sekitar 4.9 %. Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa mayoritas responden (20) orang memiliki kualitas pelayanan dan motivasi kerja yang sedang, kemudian minoritas responden yaitu 3 orang memiliki motivasi kerja dan kualitas pelayanan yang tinggi.
- b. Berdasarkan uji chi square ditemukan nilai X^2 Hitung = 44.709 (df)=1 dan *asympt.* Sebesar 0.000 lebih kecil dari α 0.05 sehingga H_a diterima, berarti terdapat hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara. Dengan demikian hipotesis penelitian “Terdapat hubungan positif dan signifikan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas

Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara” dapat diterima.

- c. Dari hasil analisis data uji kontingensi maka dapat peneliti simpulkan ada hubungan positif dan signifikan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan dilihat dari nilai koefisien kontingensi yang memiliki nilai 0.774 dengan p atau signifikansinya $0.000 < 0.050$, artinya uji hipotesis menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan.
- d. Dari kategorisasi variabel kualitas pelayanan ditemukan dapat disimpulkan dari 30 orang responden terdapat 6 orang atau 20.0% pasien merasakan kualitas pelayanan yang rendah, sebanyak 21 orang atau 70.0% pasien merasakan kualitas pelayanan yang sedang dan 3 orang atau 10.0 pasien merasakan kualitas pelayanan yang tinggi. Sedangkan kategorisasi variabel motivasi kerja dari 30 orang responden terdapat 7 orang atau 23.3% pegawai memiliki motivasi kerja rendah, sebanyak 20 orang atau 66.7% pegawai memiliki motivasi kerja sedang, dan 3 orang atau 10.0% pegawai memiliki motivasi yang tinggi.

B. Saran

- a. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa motivasi kerja memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan, maka diharapkan pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kedisiplinan,

tekun menghadapi tugasnya, tidak cepat bosan melakukan pekerjaan serta tanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya.

- b. Salah satu aspek dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah jaminan, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Supaya pasien semakin merasa puas akan pelayanan Puskesmas Sering, peneliti berharap pegawai Puskesmas Sering memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan lancar.
- c. Salah satu aspek kualitas pelayanan adalah bukti fisik, dimana aspek ini meliputi keamanan dan kenyamanan yang diberikan oleh si pemberi layanan. Pada saat peneliti melakukan survei awal dan observasi di Puskesmas Sering, peneliti tidak menemukan adanya petugas keamanan maka diharapkan kepada Puskesmas Sering untuk meningkatkan keamanan dengan cara mempekerjakan petugas keamanan
- d. Kepada para peneliti berikutnya diharapkan untuk meneliti variabel independen lain yang berkontribusi pada kualitas pelayanan pada karyawan sehingga nantinya akan memperkaya pembahasan pada kualitas pelayanan pegawai dalam berbagai variabel yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (1996). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. (2001). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar. (2001). *Metode Penelitian Edisi 1*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Blum & Azwar (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Frederickson & Hart. (1985). *The Spirit of Public Administration*. San Fransisco: Jossey-Bass Publisher.
- Gardjito, A. H. dkk (2014). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Bagian Produksi PT. Karmand Mitra Andalan Surabaya. *Jurnal Admisntrasi Binis (JAB)*, 1-8.
- George & Jones. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, dkk. (2003). *Organizations : Behavior Structure Processes*. New York: Mc Graw Hill.
- Ginting, Dani Surya. (2018). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kualitas Pelayanan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung*. Skripsi. Jawa Barat : universitas Katolik Parahyangan.
- Hadi. (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamidi.(2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : UMM Press.
- Hasibuan, Malayu. (2004). *Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Harahap, Resi Rahayu Harianti.2016.Pengalaman Masyarakat yang Menerima Pelayanan Perawat Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Sumatera Utara.Skripsi.Universitas Sumatera Utara.Medan.

- Herzberg. (1959). *The Motivation to Work*. New York : Wiley.
- Ismaryati, Siti. (2010). *Hubungan Motivasi Kerja Pegawai dengan Pelayanan Publik. Jurnal ilmu administrasi negara, volume 10 nomor 2*, 154-170.
- Kotler, Philip. (2000). *Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Malthis. (2012). *Human Resource Management edisi 10*. Jakarta : Salemba Empat.
- Martoyo. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Maslow, Abraham . (2013). *Motivasi dan Kepribadian (Teori Manusia dengan Pendekatan Hirearki Kebutuhan Manusia)*. Jakarta : PT.BPB.
- Mayer & Hansen. (2007). *Eksperimental Psychology, 6th edition*. Thomson:Wadsworth.
- McClelland. (1987). *Human Motivation*. New York: Cambridge University.
- Mulyaman, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Munandar. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI.
- Musanef. (1984). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Neuman. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7*. Jakarta: Indeks.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman. (2001). *The Behavioral Consequenses of Service Quality. Jurnal of Marketing*, 60.
- Parasuraman, et all. (1990). *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press
- Robbins. (1996). *Perilaku Organisasi Edisi ke 7 (Jilid II)*. Jakarta : Prehallindo.

- Robbins. (2006). *Perilaku Organisasi edisi Kesepuluh*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Robbins & Judge. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruky . (2006). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Santoso, A. (2010). *Mastering SPSS 18*. Jakarta: PT.Elex Media.
- Sardiman. (2012). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Fajar.
- Soedaryono. (2008). *Tata Laksana Kantor*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sofiyandi & Garniwa. (2007). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyanti. (1999). *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&B* . Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. (2008). *Manajemen Pendidikan (Sebuah Pengantar Bagi Para Calon Guru)*. Surakarta: UNS Press.
- Sutrisno, H. (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Suwarsono. (1999). *Study Kelayakan Proyek*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Talle, A. (2019). Pengaruh Motivasi Terhadap Kualias Pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, 201-210.
- The Liang Gie. (1999). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip,Penerapan,Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono & Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset .

Wahjosumidjo. (1992). *Kepemimpinan dan motivasi*. Jakarta: Erlangga.

Wibiseno. (2018). Dampak Motivasi Kerja, Iklim Organisasi, Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lembaga Perkreditan Desa Pecatu. *E-Jurnal Manjaemen Unud*, 6759-6785.

Widjaja (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta:Rajawali.

Winardi. (2001). *Motivasi dan Permotivasi dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wyckof. (2002). *Prinsip Pemasaran edisi ketujuh jilid I*. Jakarta : Erlangga.

Yin.(2014). *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta : Rajawali Pers.

Zeithmal, et all. (1990). *Delivering Quality*. Jakarta: Salemba Humanika.

Google form :

https://docs.google.com/forms/d/1ydU1bouU08Pb84ZI9tGjtSL3oNOR1_uB6wDdGuBB7Gs/edit?chromeless=1#responses

Lampiran 2. Skala Alat Ukur

SKALA SIKAP KERJA PEGAWAI

PETUNJUK PENGISIAN

Saudara diminta memilih salah satu jawaban dari empat alternatif jawaban yang disediakan untuk setiap pernyataan. Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan di bawah ini. Kemudian kemukakan pilihan anda, apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan diri anda. Berilah tanda centang (✓) pada lembar jawaban yang telah disediakan. Adapun makna dari masing-masing skor adalah sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Identitas Responden

Nama :

umur :

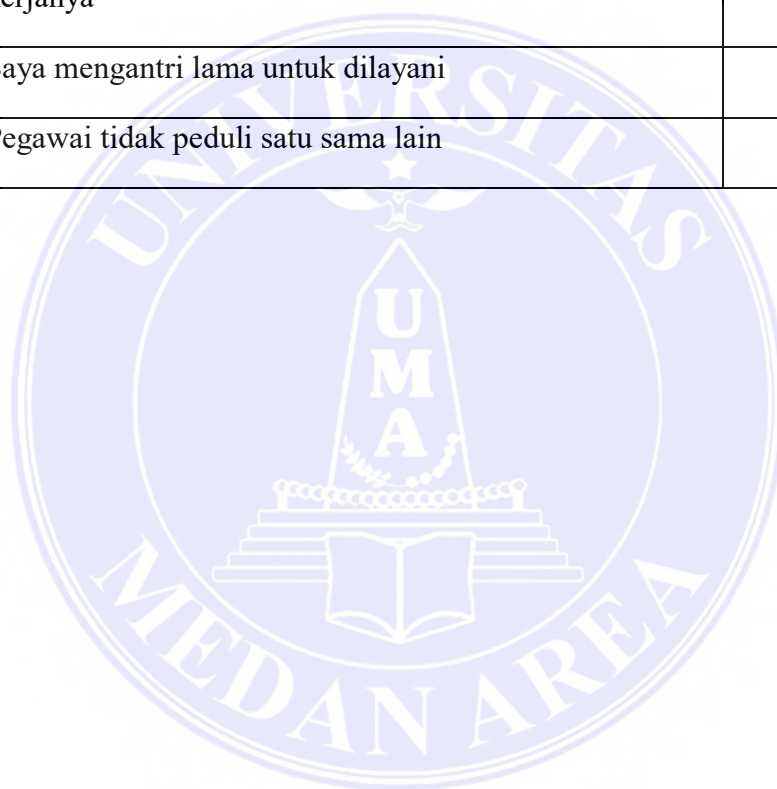
Jumlah kunjungan ke puskesmas :

Kuesioner Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya dilayani pegawai dengan cepat				
2	Pegawai menangani saya dengan lembut				
3	Pegawai mendengarkan keluhan saya				
4	Pegawai menjelaskan pemakaian obat dengan detail				
5	Pegawai melayani dengan sopan				
6	Saya menunggu lama untuk dilayani pegawai				
7	Pegawai marah ketika melayani saya				
8	Saya merasa pegawai tidak mau tahu				
9	Penjelasan pegawai susah dimengerti				
10	Pegawai melayani saya asal-asalan				
11	Saya merasa cepat sembuh ketika berobat disini				
12	Pegawai terlihat pa ndai menangani saya				
13	Saya yakin akan sembuh ketika berobat di puskesmas ini				
14	Menurut saya obat di Puskesmas ini berkualitas				
15	Menurut saya berobat di puskesmas ini lebih mudah dibandingkan tempat lain				
16	Saya berobat kesini karena dekat dengan tempat tinggal saya				
17	Pegawai kebingungan atas keluhan saya				
18	Saya tidak akan berobat kesini kalau kondisi saya tidak membaik				
19	Saya merasa obat dipuskesmas sama dengan obat yang dijual diwarung				

20	Saya berobat di Puskesmas ini karena terpaksa				
21	Fasilitas di puskesmas lengkap dan memadai				
22	Pegawai bisa menggunakan fasilitas dengan baik				
23	Ruangan rapi dan bersih				
24	Puskesmas memiliki keamanan yang baik				
25	Pegawai berpakaian rapih dan sopan				
26	Fasilitas rusak dan tidak layak digunakan				
27	Pegawai kebingungan saat menggunakan fasilitas				
28	Lingkungan puskesmas kotor dan tidak layak digunakan				
29	Puskesmas tidak memiliki petugas keamanan				
30	Pegawai tidak memakai seragam yang rapih				
31	Pegawai ramah				
32	Pegawai tidak membeda-bedakan pasien				
33	Pegawai meminta maaf ketika melakukan kesalahan				
34	Pegawai memiliki sifat kekeluargaan				
35	Pegawai serius dalam melayani saya				
36	Pegawai acuh tak acuh kepada saya				
37	Saya merasa ada perbedaan pelayanan antara pengguna BPJS dan non BPJS				
38	Saya merasa pegawai lari dari tanggung jawab				
39	Pegawai tidak melayani saya sepenuh hati				
40	Pegawai tidak niat melayani saya				
41	Penjelasan pegawai mudah dimengerti				
42	Pegawai mengarahkan saya ketika saya kebingungan				

43	Saya merasa pegawai berpengalaman				
44	Pegawai melayani tepat waktu				
45	Pegawai mampu bekerja sama satu sama lain				
46	Pegawai berbelit-belit saat memberikan penjelasan				
47	Saya disuruh mencari solusi sendiri				
48	Menurut saya pegawai harus meningkatkan pengalaman kerjanya				
49	Saya mengantri lama untuk dilayani				
50	Pegawai tidak peduli satu sama lain				



Kuesioner Motivasi Kerja

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya bekerja tepat waktu				
2	Menaati peraturan dapat membentuk moral saya				
3	Saya merasa bersalah ketika melanggar peraturan				
4	Saya bersedia menerima konsekuensi ketika melanggar aturan				
5	Saya melakukan tugas sesuai SOP				
6	Saya sering terlambat				
7	Peraturan tidak berguna bagi saya				
8	Saya sering melanggar peraturan				
9	Saya menyalahkan orang lain atas kesalahan saya				
10	Saya melakukan tugas sesuka hati saya				
11	Saya mampu menghasilkan pemikiran baru				
12	Saya yakin ide saya dapat membawa perubahan lebih baik				
13	Ide yang saya buat berasal dari pemikiran saya sendiri				
14	Saya merasa senang jika ide saya diterima				
15	Saya menyumbangkan ide demi kemajuan puskesmas				
16	Saya merasa malu menyampaikan ide baru				
17	Saya merasa pemikiran yang saya buat tidak diterima				

18	Saya meniru ide yang dibuat orang lain				
19	Saya tidak peduli ide saya diterima atau tidak				
20	Saya ingin diperhatikan atasan saya				
21	Saya percaya dengan potensi yang saya miliki				
22	Potensi yang saya miliki memudahkan pekerjaan saya				
23	Saya bisa melakukan pekerjaan dengan kemampuan yang saya miliki				
24	Saya bekerja disini karena kemampuan saya				
25	Potensi saya dapat membuat saya bertahan disini				
26	Saya merasa orang lain lebih hebat dari saya				
27	Potensi saya miliki tidak diperlukan dalam pekerjaan saya				
28	Saya berpatokan kepada orang lain saat bekerja				
29	Saya bekerja disini karena atasan merupakan keluarga saya				
30	Saya akan resign secepatnya				
31	Saya berfikir dengan tenang saat saya dalam masalah				
32	Saya meminta bantuan ketika saya tidak bisa melakukan pekerjaan				
33	Saya mencari solusi ketika ada masalah				
34	Berfikir positif memudahkan saya mencari solusi				
35	Saya meminta maaf ketika berbuat salah				

36	Saya mudah panik ketika ada masalah				
37	Saya lebih baik diam ketika berbuat salah				
38	Saya lari dari tanggung jawab				
39	Saya selalu berfikir negatif				
40	Saya malu meminta maaf				
41	Saya melakukan pekerjaan sesuai <i>job description</i> saya				
42	Saya akan secepatnya memberitahu ketika membuat kesalahan				
43	Saya bersedia menerima konsekuensi atas tindakan yang saya perbuat				
44	Saya melakukan pekerjaan selalu tepat waktu				
45	Saya tidak pulang sebelum menyelesaikan pekerjaan				
46	Saya merasa pekerjaan ini tidak cocok bagi saya				
47	Saya memilih diam dan pura pura tidak tahu saat saya berbuat salah				
48	Saya akan resign ketika saya melakukan kesalahan				
49	Saya sering menunda-nunda pekerjaan				
50	Saya sering meninggalkan pekerjaan				

Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas Penelitian

1. Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,958	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
VAR00001	131,8000	487,890	,760
VAR00002	131,8000	487,890	,760
VAR00003	131,6333	488,930	,645
VAR00004	131,6333	488,930	,645
VAR00005	132,2667	515,237	,098
VAR00006	131,3333	494,644	,706
VAR00007	131,3333	494,644	,706
VAR00008	131,8000	502,993	,358
VAR00009	131,8333	490,489	,727
VAR00010	131,3667	502,723	,652
VAR00011	131,3667	502,723	,652
VAR00012	131,3333	494,644	,706
VAR00013	131,0333	495,964	,594
VAR00014	131,8000	502,993	,358
VAR00015	131,8000	487,890	,760
VAR00016	131,6333	488,930	,645
VAR00017	132,2333	516,323	-,027
VAR00018	131,5000	489,086	,501
VAR00019	131,8333	493,937	,455
VAR00020	131,3667	502,723	,652
VAR00021	131,8333	492,282	,460
VAR00022	131,3333	494,644	,706
VAR00023	131,3333	494,644	,706
VAR00024	131,3667	489,413	,644
VAR00025	131,8333	490,489	,727
VAR00026	131,3667	502,723	,652
VAR00027	131,8000	489,683	,499

VAR00028	130,3667	517,344	-,115
VAR00029	131,8333	490,489	,727
VAR00030	131,8000	487,890	,760
VAR00031	131,6333	488,930	,645
VAR00032	131,3667	489,413	,644
VAR00033	131,9333	495,720	,519
VAR00034	131,3000	516,079	0,000
VAR00035	131,3333	494,644	,706
VAR00036	131,3333	494,644	,706
VAR00037	131,9333	495,720	,519
VAR00038	131,8000	487,890	,760
VAR00039	131,8000	487,890	,760
VAR00040	131,6333	488,930	,645
VAR00041	131,9333	495,720	,519
VAR00042	130,9333	508,478	,291
VAR00043	132,7333	528,133	-,433
VAR00044	131,6333	488,930	,645
VAR00045	131,3667	489,413	,644
VAR00046	131,9333	495,720	,519
VAR00047	131,5000	489,086	,501
VAR00048	131,8333	493,937	,455
VAR00049	131,3667	502,723	,652
VAR00050	131,8333	492,282	,460

2. Validitas dan Reliabilitas Motivasi Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
VAR00001	123,4667	405,637	,836
VAR00002	122,6333	422,516	,397
VAR00003	123,0333	407,551	,843
VAR00004	123,5333	406,809	,746
VAR00005	124,3333	428,575	,098
VAR00006	123,5000	399,293	,664
VAR00007	123,0333	407,551	,843
VAR00008	123,0333	407,551	,843
VAR00009	124,4333	429,978	,015
VAR00010	123,5333	406,809	,746
VAR00011	123,5333	406,809	,746
VAR00012	123,5333	406,809	,746
VAR00013	123,5000	404,810	,766
VAR00014	124,4333	442,806	-,472
VAR00015	123,6333	417,620	,357
VAR00016	123,5333	401,292	,637
VAR00017	123,0333	407,551	,843
VAR00018	123,0333	407,551	,843
VAR00019	123,9000	435,334	-,156
VAR00020	123,2000	413,752	,333
VAR00021	123,3333	412,782	,457
VAR00022	123,0667	411,857	,491
VAR00023	123,6333	417,620	,357
VAR00024	123,0333	407,551	,843
VAR00025	124,3667	435,068	-,199
VAR00026	123,0667	417,582	,706
VAR00027	124,3333	428,575	,098
VAR00028	123,6333	417,620	,357
VAR00029	123,5000	404,810	,766
VAR00030	123,5000	404,810	,766
VAR00031	123,5333	401,292	,637
VAR00032	123,0333	407,551	,843
VAR00033	123,0333	407,551	,843
VAR00034	124,4667	436,326	-,247
VAR00035	122,6333	422,585	,344
VAR00036	123,3333	412,782	,457
VAR00037	123,0667	411,857	,491
VAR00038	123,6333	417,620	,357

VAR00039	123,3333	412,782	,457
VAR00040	124,3333	439,264	-,323
VAR00041	123,5000	399,293	,664
VAR00042	124,3333	428,575	,098
VAR00043	123,0333	407,551	,843
VAR00044	123,0333	407,551	,843
VAR00045	123,5333	406,809	,746
VAR00046	123,0667	417,582	,706
VAR00047	124,1667	428,213	,103
VAR00048	123,5333	401,292	,637
VAR00049	123,0333	407,551	,843
VAR00050	123,0333	407,551	,843

Lampiran 4. Cross Tabulasi Variabel Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan

			KUALITAS PELAYANAN			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
MOTIVASI KERJA	Rendah	Count	5	2	0	7
		Expected Count	1,4	4,9	,7	7,0
	Sedang	Count	1	19	0	20
		Expected Count	4,0	14,0	2,0	20,0
	Tinggi	Count	0	0	3	3
		Expected Count	,6	2,1	,3	3,0
Total		Count	6	21	3	30
		Expected Count	6,0	21,0	3,0	30,0

Lampiran 5. Chi Square

Chi-square tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	44.709 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	31.793	4	.000
N of Valid Cases	30		

Lampiran 6. Koefisien Kontingensi

Symmetric Measures^c

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Phi	1,221	,000
Nominal by Cramer's V	,863	,000
Contingency Coefficient	,774	,000
N of Valid Cases	30	

c. Correlation statistics are available for numeric data only.

Lampiran 7. Kategorisasi Skala Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan

1. Kategorisasi Kualitas Pelayanan

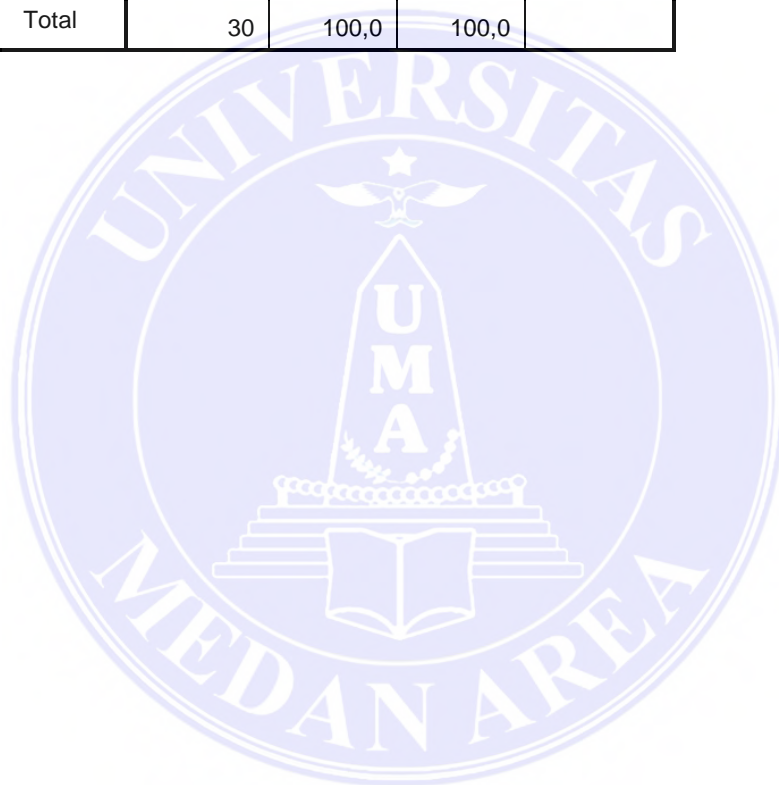
KUALITAS PELAYANAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid rendah	6	20,0	20,0	20,0
sedang	21	70,0	70,0	90,0
tinggi	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

2. Kategorisasi Motivasi Kerja

MOTIVASI KERJA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	rendah	7	23,3	23,3	23,3
	sedang	20	66,7	66,7	90,0
	tinggi	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Lampiran 8. Surat Penelitian



Nomor : 767/FPSI/01.10/VIII/2021
 Lampiran : -
 Hal : Riset dan Pengambilan Data

19 Agustus 2021

Yth. Bapak/Ibu Kepala
 Dinas Kesehatan Kota Medan
 di
 Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

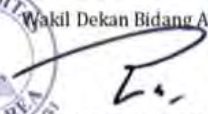
Nama : **Nasib Tarihoran**
 NPM : **178600331**
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di **Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, Jalan Sering No. 20 Sidorejo Kecamatan Medan Tembung** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Pusat Layanan Kesehatan Masyarakat yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

an, Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik,

 Cahli Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
 - Mahasiswa Ybs
 - Arsip





PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SERING
 Jalan Sering No. 20 Medan
 Email : puskesmas.sering@gmail.com

Nomor : 445/ 399 /PKM.Sering/VIII/2021
 Lampiran : 1 (Satu) Lembar
 Perihal : Selesai Penelitian

Medan, 30 Agustus 2021
 Kepada Yth
 Ibu Kepala Dinas Kesehatan
 Kota Medan
 di
 Tempat

Membalas Surat Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan dengan Nomor 767/FPSI/01.10/VIII/2021 tertanggal 19 Agustus 2021, tentang Izin Penelitian dalam rangka penulisan ilmiah Penelitian Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area (UMA) atas nama ;

No	Nama	Nim	Judul
1	Nasib Tarihoran	178600331	Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara.

Berkenaan hal tersebut pihak kami tidak menaruh keberatan dan dapat menyetujuinya sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, dan penelitian sudah dilaksanakan mulai 28 Agustus 2021 s/d 30 Agustus 2021.

Demikian di sampaikan, atas kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Kepala Puskesmas Sering

 dr. Refrini
 NIP: 196104121990102001