

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN DAN KOMPENSASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PUSKESMAS WARU TIMUR  
KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

**Alda Risma**  
**201620004**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 08 Oktober 2020

Pembimbing I



**Saharuddin, S.E., M.M.**

Pembimbing II



**Asriany, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palopo



**Hapid, S.E., M.M.**

Ketua  
Program Studi Manajemen



**Imran Ukhas, S.E., M.M.**

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN DAN KOMPENSASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PUSKESMAS WARU TIMUR  
KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

**Alda Risma  
201620004**

Telah dipertahankan dalam ujian Skripsi pada tanggal 08 Oktober 2020 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

**Susunan Dewan Penguji**

1. Penguji : Saharuddin, S.E., M.M

2. Penguji : Dr. Salju, S.E., M.M

3. Penguji : ~~Dr.~~ Duriani, M.Pd.I

()  
()  
()

Ketua Program Studi Manajemen

  
**Jurusan Ukhsa, S.E., M.M.**



## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo” dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditargetkan. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan ini.

Pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada Orang Tua tercinta Ayah ( Abdul Wahid) dan Ibu (Batan Ahmady) yang telah memberikan seluruh cinta dan kasih sayang, mengikhlaskan cucuran keringat dan air mata, serta ketulusan untaian doa dan pengorbanan tiada henti demi keberhasilan penulis, yang hingga kapan pun penulis tak mampu membalasnya. Terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya juga penulis sampaikan kepada:

Selanjutnya ucapan terimakasih pula penulis tujukan kepada:

1. Dr. Salju., S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo, yang telah memberikan peluang untuk mengikuti proses perkuliahan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
2. Hapid, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
3. Imran Ukkas, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palopo.
4. Saharuddin, S.E., M.M selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Asriany, S.E., M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palopo yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga memperlancar dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak H. Rahmat, S.Kep selaku Kepala Puskesmas Wara Timur yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Kepada teman seperjuangan Astiani, Niar, Asa, Acep, Umni Khairia, Ilma, Ienni, Lestari dan teman KKN Posko 25 terimakasih atas bantuan selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen 2016 terimakasih atas semangat dan bantuannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, baik dari segi bahasa, sistematika penulisan, maupun isi. Maka dari itu penulis mengharapkan kepada segenap pembaca untuk memberikan masukan, kritikan, dan sarannya untuk perbaikan selanjutnya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya .

Palopo, September 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERYANTAAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INRISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LatarBelakangMasalah .....	1
1.2 RumusanMasalah .....	3
1.3 TujuanPenelitian.....	4
1.4 ManfaatPenelitian.....	4
1.4.1 ManfaatTeoritis .....	5
1.4.2 ManfaatPraktis.....	5
1.5 RuangLingkupdanBatasanPenelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pelayanan.....	6
2.1.1 PengertianPelayanan .....	6
2.1.2 DimensiPelayanan.....	8
2.1.3 Asas-asasPelayanan .....	9
2.2 Kompensasi .....	9
2.2.1 Pengertiankompensasi .....	9
2.2.2 Jenis-jeniskompensasi .....	10
2.2.3 Fungsiantujuankompensasi .....	13

2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhiKompensasi .....	15
2.2.5 IndikatorKompensasi.....	16
2.3 Kinerja.....	17
2.3.1 Pengertiankinerjakaryawan .....	17
2.3.2 PenilaiandanPengukuranKinerja .....	17
2.3.3 Unsur-UnsurPenilaianKinerja .....	21
2.3.4 IndikatorKinerjaKaryawan.....	22
2.4 PenelitianTerdahulu.....	24
2.5 KerangkaKonseptual .....	27
2.6 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 DesainPenelitian.....	29
3.2 LokasidanWaktupenelitian.....	29
3.3 PopulasidanSampel .....	29
3.4 VariabelPenelitiandanDefenisiOperasional.....	30
3.5 JenisdanSumber Data .....	32
3.6 TeknikPengumpulan Data .....	33
3.7 MetodeAnalisis Data .....	34
.....	
3.8 UjiAsumsiKlasik .....	36
3.9 PengujianHipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 HasilPenelitian.....	41
4.1.1 DeskripsiLokasiPenelitian.....	41
4.1.2 DeskripsiHasilPenelitian .....	43
4.2 Pembahasan.....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62

<b>DAFTARRUJUKAN</b> .....	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>66</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1Defenisi Operasional Variabel .....	31
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Kontrak Puskesmas.....	42
Tabel 4.2 KarakteristikRespondenBerdasarkanJenisKelamin.....	44
Tabel 4.3 KarakteristikRespondenBerdasarkanUsia .....	45
Tabel 4.4Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi .....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji F .....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 :Skemakerangkakonseptual .....	27
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 :StrukturOranisasiPuskesmasWaraTimur Kota Palopo .....	66
Lampiran 2 : KuesionerPenelitian .....	67
Lampiran 3 : RekapitulasiJawabanResponden .....	72
Lampiran 4 : UjiValiditas .....	76
Lampiran 5 : HasilUjiAnalisisDeskriptif.....	80
Lampiran 6 : HasilUjiReabilitas dan Normalitas .....	80
Lampiran 7 : HasilUjiMultikolinieritas dan Heteroskedastisitas .....	81
Lampiran 8 : HasilUjiRegresi Linear Berganda .....	82
Lampiran 9 : T Tabel, .....	83
Lampiran11 :FotoDokumentasi.....	84
LampiranPersuratan.....	86

## INTISARI

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah pelayanan dan kompensasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan dan kompensasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 46 orang. Teknik pengumpulan data melalui angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji statistik deskriptif dan uji asumsi klasik. Hasil analisis dengan menggunakan regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa variabel Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $T$  hitung sebesar 2,927 dengan tingkat signifikan 0,000. Hasil analisis dengan menggunakan regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa variabel Kompensasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $T$  hitung sebesar 2,201 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai  $T$  hitung  $>$   $T$  tabel dari masing-masing variabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan kompensasi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.

**Kata Kunci:** pelayanan, kompensasi, kinerja karyawan.

## ABSTRACT

*The formulation of the problem in this study is whether service and compensation have a simultaneous effect on employee performance at Puskesmas Wara Timur, Palopo City. Based on these results, this study aims to determine and analyze services and compensation simultaneously affect the performance of employees at Puskesmas Wara Timur, Palopo City. This type of research is quantitative. The sample in this study amounted to 46 people. Data collection techniques through questionnaires and documentation. The data analysis technique used is descriptive statistical test and classical assumption test. The results of the analysis using multiple linear regression showed that the service variable (X1) had a positive and significant effect on employee performance (Y) at the Wara Timur Community Health Center, Palopo City. This is indicated by the calculated T value of 2.927 with a significant level of 0.000. The results of the analysis using multiple linear regression showed that the compensation variable (X2) had a positive and significant effect on employee performance (Y) at Puskesmas Wara Timur, Palopo City. This is indicated by the calculated T value of 2.201 with a significant level of 0.000. Because the value of T count > T table of each variable, it can be concluded that service and compensation variables simultaneously (together) have a positive and significant effect on employee performance at Wara Timur Community Health Center, Palopo City.*

*Keywords: service, compensation, employee performance.*