

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era persaingan global, keberadaan sumber daya manusia yang handal memiliki peran yang lebih strategis dibandingkan sumber daya yang lain. Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan suatu organisasi tersebut. Sadar akan pentingnya sumber daya manusia bagi kelangsungan hidup dan kemajuan suatu perusahaan, maka suatu perusahaan harus memberikan perhatian yang khusus pada faktor ini dan sudah sewajarnya pemilik perusahaan memandang sumber daya manusia lebih dari sekedar asset perusahaan dan menjadi mitra dalam berusaha. Perusahaan harus bersikap adil atas apa yang diberikan oleh sumber daya manusia kepada perusahaan, karena setiap karyawan berhak mendapatkan penghargaan dan perlakuan yang adil dari pimpinannya sebagai timbale balik atas jasa yang diberikannya sehingga dapat mendorong karyawan untuk lebih termotivasi dalam menjalankan kewajibannya sebagai pekerja. Hubungan kerja yang saling menguntungkan antara perusahaan dan karyawan sangat diperlukan dalam rangka mendorong semangat kerja karyawan. Karyawan memberikan prestasi kerja yang baik untuk kemajuan perusahaan. Sedangkan perusahaan memberikan kompensasi yang sesuai atas prestasi kerja yang diberikan karyawan terhadap perusahaan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sector jasa, karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi konsumen, karyawan

merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi konsumen, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra instansi. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen sehingga instansi dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan sasaran pada konsumen. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Selain pelayanan, pemberian kompensasi sangat penting bagi karyawan, karena besar kecilnya kompensasi merupakan ukuran terhadap prestasi kerja karyawan. Samsuddin(Putri, 2013: 2) mengemukakan bahwa “pemberian kompensasi dapat meningkatkan prestasi kerja dan motivasi karyawan. Oleh karena itu, perhatian organisasi atau perusahaan terhadap pengaturan secara rasional dan adil sangat diperlukan. Bila karyawan memandang pemberian kompensasi tidak memadai, prestasi kerja/kinerja, motivasi maupun kepuasan kerja mereka cenderung akan menurun”.

Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kompensasi, kepuasan konsumen juga ditentukan oleh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya dengan kualitas jasa atau pelayanan. Seperti halnya pelayanan yang dilakukan oleh setiap karyawan di instansi kesehatan seperti di Rumah Sakit maupun Puskesmas, seperti di Puskesmas Wara Timur Kota Palopo, masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan bagi setiap konsumen, oleh karena itu pelayanan dan kompensasi sangat berkaitan pada setiap instansi agar kinerja setiap karyawan dapat di tingkatkan.

Melihat pentingnya pengaruh pelayanan dan kompensasi terhadap kinerja pada perusahaan mendorong penulis ingin mengetahui bagaimana kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap kinerja yang sesuai dengan target yang diharapkan perusahaan dengan judul penelitian **“Pengaruh Pelayanan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo?
3. Apakah pelayanan dan kompensasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan dan kompensasi berpengaruh secara terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis dan teoritis sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi perguruan tinggi, khususnya program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, menjadi bahan bacaan bagi mahasiswa dalam pengembangan ilmu tentang pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman dan merupakan sarana untuk menerapkan teori yang telah penulis peroleh selama di bangku kuliah.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi tempat penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktek yang berada di perusahaan mengenai pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan.

### **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan.

Namun, pembahasan masalah akan dibatasi agar tidak meluas dan menimbulkan penyimpangan. Penelitian membatasi masalah pada pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Pada instansi pemerintah orientasi bukan pada keuntungan, melainkan pada kepuasan konsumen, dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat pengguna jasa, dalam mencapai tujuan tersebut, instansi pemerintah lebih memusatkan perhatiannya pada upaya untuk memberikan pelayanan konsumen yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa sebaik-baiknya. Menurut Donald (Utami, 2016: 24) “pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Sedangkan menurut Lovelock (Utami, 2016: 24) “pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk tidak pula berakibat pemilikan

sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Menurut Azwar (Febriani, 2012: 33-34) “kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu 34 pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien”.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

### 2.1.2 Dimensi Pelayanan

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (1990), (dalam Pasolong, 2008) mengemukakan bahwa kualitas pelayan dapat diukur dengan lima dimensi (indikator), yaitu:

#### 1. *Tangibles* (berwujud/bukti fisik)

*Tangibles* adalah bukti konkret berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

#### 2. *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* adalah Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

#### 3. *Responsiveness* (ketanggapan)

*Responsiveness* merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.

#### 4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang didapatkan dari sikap sopan santun karyawan dan komunikasi yang baik.

#### 5. *Empathy* (empati)

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus atau ikhlas dan bersifat pribadi kepada para pelanggan.



### **2.1.3 Asas-asas Pelayanan**

Menurut Utami (2013: 26) asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memberikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **2.2 Kompensasi**

### **2.2.1 Pengertian kompensasi**

Kompensasi merupakan pengeluaran dan biaya bagi perusahaan. Perusahaan mengharapkan pengeluaran dan biaya kompensasi ini memperoleh imbalan prestasi kerja yang lebih besar dari karyawan supaya perusahaan tersebut mendapatkan laba yang terjamin. Menurut Handoko (Pratama, Hakam, & Nurtjahjono, 2015: 2) “menyatakan bahwa dapat disebut sebagai kompensasi adalah semua yang diterima karyawan yang bertujuan sebagai balas jasa atas apa

yang telah dikerjakan oleh karyawan tersebut”, sedangkan menurut Hasibuan (2000:118) kompensasi adalah: ”semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan pada perusahaan”.

Menurut Rivai (Supatmi, Umar, & Utami, 2016:27) kompensasi merupakan “sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi MSDM yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian”.

### **2.2.2 Jenis-jenis kompensasi**

Banyak pendapat yang menyatakan tentang jenis-jenis kompensasi yang diterima oleh karyawan. Salah satunya menurut Rivai (2004 : 358) kompensasi terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut :

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

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

- a. Kompensasi finansial langsung terdiri atas pembayaran pokok ( gaji, upah), pembayaran prestasi, pembayaran insentif, komisi, bonus, bagian keuntungan, opsi saham, sedangkan pembayaran tertanggung meliputi tabungan hari tua, saham komulatif.
- b. Kompensasi finansial tidak langsung terdiri atas proteksi yang meliputi asuransi, pesangon, sekolah anak, pensiun. Kompensasi luar jam kerja

meliputi lembur, hari besar, cutisakit, cuti hamil, sedangkan berdasarkan fasilitas meliputi rumah,biaya pindah, dan kendaraan.

## 2. Kompensasi non finansial

Kompensasi non finansial terdiri atas karena karir yang meliputi amanpada jabatan, peluang promosi, pengakuan karya, temuan baru, prestasi istimewa, sedangkan lingkungan kerja meliputi dapat pujian, bersahabat, nyaman bertugas, menyenangkan dan kondusif. Pada dasarnya kompensasi dikelompokkan kedalam dua kelompok, yaitu kompensasi finansial dan kompensasi bukan finansial. Selanjutnya kompensasi finansial ada yang langsung dan ada yang tidak langsung. Sedangkan kompensasi nonfinansial dapat berupa pekerjaan dan lingkungan pekerjaan.

Menurut Mutiara Panggabean (2004:76) mengemukakan bahwa:

### 1. Kompensasi keuangan langsung terdiri atas:

#### a. Gaji

Gaji adalah imbalan finansial yang dibayarkan kepada karyawan secara teratur, seperti tahunan, caturwulan, bulanan atau mingguan. Gaji merupakan jenis penghargaan yang paling penting dalam organisasi.

#### b. Upah

Upah merupakan imbalan finansial langsung dibayarkan kepada parapekerja berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan. Jadi tidak seperti gaji yang jumlahnya relatif tetap, besarnya upah dapat berubah-ubah. Pada dasarnya,

gaji atau upah diberikan untuk menarik calon pegawai agar mau masuk menjadi karyawan.

c. Insentif

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

2. Kompensasi tidak langsung (*Fringe benefit*)

*Fringe benefit* merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan terhadap semua karyawan dalam usaha meningkatkan kesejahteraan karyawan. Contohnya asuransi kesehatan, asuransi jiwa, dan bantuan perumahan. Menurut Gary Dessler (Nathania, 2016: 27) kompensasi mempunyai tiga komponen sebagai berikut :

- a. Pembayaran uang secara langsung (*direct financial payment*) dalam bentuk gaji, dan insentif atau bonus/komisi.
- b. Pembayaran tidak langsung (*indirect payment*) dalam bentuk tunjangan dan asuransi.

- c. Ganjaran non finansial (*non financial rewards*) seperti jam kerja yang luwes dan kantor yang bergengsi.

### **2.2.3 Fungsi dan tujuan kompensasi**

Hasibuan (2008:120) mengemukakan bahwa program kompensasi atau balas jasa umumnya bertujuan untuk kepentingan perusahaan, karyawan dan pemerintah/masyarakat. Supaya tercapai dan memberikan kepuasan bagi semua pihak hendaknya program kompensasi berdasarkan prinsip adil dan wajar, undang-undang perburuhan serta memperhatikan konsistensi internal dan eksternal.

#### **1. Fungsi pemberian kompensasi**

Menurut Samsuddin (Putri, 2013: 11) adalah sebagai berikut:

- a. Pengalokasian sumber daya manusia secara efisien. Fungsi ini menunjukkan pemberian kompensasi pada karyawan yang berprestasi akan mendorong mereka untuk bekerja dengan lebih baik.
- b. Penggunaan sumber daya manusia secara lebih efisien dan efektif. Dengan pemberian kompensasi kepada karyawan mengandung implikasi bahwa organisasi akan menggunakan tenaga karyawan tersebut dengan seefisien dan seefektif mungkin.
- c. Mendorong stabilitas dan pertumbuhan ekonomi. Sistem pemberian kompensasi dapat membantu stabilitas organisasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi negara secara keseluruhan.

#### **2. Tujuan pemberian kompensasi**

Menurut Hasibuan (2008:121-122) adalah sebagai berikut:

- a. Ikatan Kerja Sama. Pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerja sama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha/majikan wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- b. Kepuasan Kerja. Balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.
- c. Pengadaan Efektif. Program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang *qualified* untuk perusahaan akan lebih mudah.
- d. Motivasi. Balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.
- e. Stabilitas Karyawan. Program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternalkonsistensi yang kompetitif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena *turn-over* relatif kecil.
- f. Disiplin. Pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik. Mereka akan menyadari dan menaati peraturan-peraturan yang berlaku.
- g. Pengaruh Serikat Buruh. Program kompensasi yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaannya.
- h. Pengaruh Pemerintah. Program kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum), maka intervensi pemerintah dapat dihindarkan.

#### **2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompensasi**

Menurut Mangkunegara (Nathania, 2016: 30-31) ada enam faktor yang mempengaruhi kebijakan kompensasi yaitu:

##### **1. Faktor pemerintah**

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

##### **2. Penawaran bersama antara perusahaan dan pegawai**

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

##### **3. Standar biaya hidup pegawai**

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

#### 4. Ukuran perbandingan upah

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

#### 5. Permintaan dan persediaan

Dalam menentukan kebijakan kompensasi pegawai perlu mempertimbangkan tingkat persediaan dan permintaan pasar. Artinya, kondisi pasar pada saat ini perlu dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat upah pegawai.

#### 6. Kemampuan membayar

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

### **2.2.5 Indikator Kompensasi**

Indikator dalam pemberian kompensasi untuk karyawan tentu berbeda-beda.

Hasibuan (20012:86) mengemukakan secara umum indikator kompensasi, yaitu:

1. Gaji/upah merupakan uang yang diberikan setiap bulan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusinya.
2. Insentif merupakan imbalan finansial yang diberikan secara langsung kepada karyawan yang kinerjanya melebihi standar yang ditentukan.



3. Tunjangan merupakan kompensasi yang diberikan kepada karyawan tertentu sebagai imbalan atas pengorbanannya.
4. Fasilitas merupakan sarana penunjang yang diberikan oleh organisasi.

## **2.3 Kinerja**

### **2.3.1 Pengertian kinerja karyawan**

Perusahaan atau lembaga merupakan salah satu bentuk sistem yang terdiri dari beberapa subsistem yang berkaitan satu sama lainnya dalam mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan. Menuntut adanya kinerja yang baik dari setiap individu sebagai bagian dari sistem, dalam hal ini sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*). Apabila kinerja perorangan/karyawan baik, maka kemungkinan besar kinerja perusahaan/lembaga juga baik. Menurut Mangkunegara (Utami, 2013:18) "kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Menurut Simamora (Damayanti, Susilaningsih, & Sri, 2013: 160) "kinerja karyawan adalah tingkat para karyawan mencapai persyaratan kerjaan".

### **2.3.2 Penilaian dan Pengukuran Kinerja**

#### **1. Penilaian kinerja karyawan**

Mangkunegara (Putri, 2013:18-19) mengemukakan penilaian kinerja karyawan "adalah suatu proses yang dilakukan pemimpin perusahaan secara

sistemalik berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Adapun Menurut Hasibuan (2008:87) “penilaian prestasi kerja/kinerja karyawan adalah menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan”.

Menurut T. Hani Handoko (Putri, 2013:23-24) teknik penilaian kinerja sebagai berikut:

*a. Rating Scale*

Yaitu penilaian kinerja yang biasanya diisi oleh atas langsung dengan menandai tanggapan yang paling sesuai dengan untuk setiap dimensi pelaksanaan kerja.

*b. Checklist*

Metode ini adalah untuk mengurangi beban penilaian, metode ini biasanya memberikan suatu gambaran kinerja secara akurat, daftar penilaian berisi item- item yang memadai.

*c. Metode peristiwa kritis*

Metode ini adalah metode penelitian yang mendasari pada catatan penilaian yang menggambarkan perilaku karyawan. Apakah sangat baik atau buruk dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja.

*d. Metode peninjauan lapangan*

Agar tercapai penilaian yang lebih terstandarisasi banyak perusahaan menggunakan metode ini.

e. Test dan Observasi kinerja

Bila jumlah pekerjaan terbatas penilaian kinerja bisa didasarkan tes pengetahuan dan keterampilan. Tes ini mungkin tertulis atau peragaan keterampilan, agar berguna tes ini harus valid.

Tujuan penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Sunyoto (Putri, 2013:18-19) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya serta meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat dan kemudian menyetujui rencana itu jika ada hal-hal yang perlu diubah.

Manfaat penilaian kinerja karyawan itu sendiri menurut Mulyadi (Putri, 2013:19-20) adalah :

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.

- b. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti promosi, transfer dan pemberhentian.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

## 2. Tolak ukur keberhasilan kinerja

Menurut Rusdy A. Rifai (Putri, 2013: 22-23) tolak ukur keberhasilan kinerja dapat diukur sebagai berikut.

- a. Kuantitas. Seberapa banyak target kerja logis yang ingin dicapai dibandingkan dengan kuantitas aktual.
- b. Kualitas. Seberapa baik mutu hasil kerja yang ingin dicapai dibandingkan dengan realisasi.
- c. Biaya. Berapa biaya alokasi yang diperlukan hingga target sasaran dapat tercapai.
- d. Waktu yang diperlukan. Agar sasaran kerja dapat dicapai.
- e. Keselamatan kerja

Berdasarkan uraian tentang penilaian kinerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja terhadap anggota organisasi atau perusahaan haruslah dilaksanakan secara obyektif, sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh organisasi yang bersangkutan.

### **2.3.3 Unsur-Unsur Penilaian Kinerja**

Sastrohadiwiryo (Putri, 2013:20-22) menjelaskan bahwa pada umumnya unsur-unsur yang perlu diadakan dalam proses penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

#### **1. Kesetiaan**

Kesetiaan yang dimaksudkan adalah tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

#### **2. Prestasi kerja**

Yang dimaksud dengan prestasi kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

#### **3. Tanggung jawab**

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul risiko atau keputusan yang telah diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

#### **4. Ketaatan**

Yang dimaksud dengan ketaatan adalah kesanggupan seorang tenaga kerja untuk menaati segala ketentuan, peraturan perundang-undangan dan peraturan perundangan yang berlaku, menaati perintah perundangan yang diberikan atasan yang berwenang serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang telah ditetapkan perusahaan maupun pemerintah, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

## 5. Kejujuran

Yang dimaksud dengan kejujuran adalah kelulusan hati seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya.

## 6. Kerja sama

Kerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

## 7. Prakarsa

Prakarsa adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan sesuatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah bimbingan dari manajemen lininya.

## 8. Kepemimpinan

Yang dimaksud dengan kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain (tenaga kerja lain) sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok.

### **2.3.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Mathis dan Jackson (2006) kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktifitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan indikator-indikator kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson (2006) adalah sebagai berikut:

- a. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
- b. Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
- c. Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang di syaratkan dengan supervisi minimum. Menurut Zeithaml dan Berry dalam (Sudarmanto 2009) kehandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat.
- d. Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.
- e. Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Husnul Khatimah(2011)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)	Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa hanya pada <i>variable empathy</i> dan <i>assurance</i> yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada variabel <i>responsiveness</i> , <i>tangible</i> dan <i>reliability</i> berpengaruh positif namun tidak signifikan.
2	Ratih Hardiyati (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran	Dengan menggunakan metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Sedangkan kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3	Aditama Kusuma Atmaja (2011)	Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor	Dimana variabel kepuasan pelanggan (Y), bukti fisik (X1), kehandalan (X2), dan daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti yaitu variabel bukti fisik, kehandalan , daya

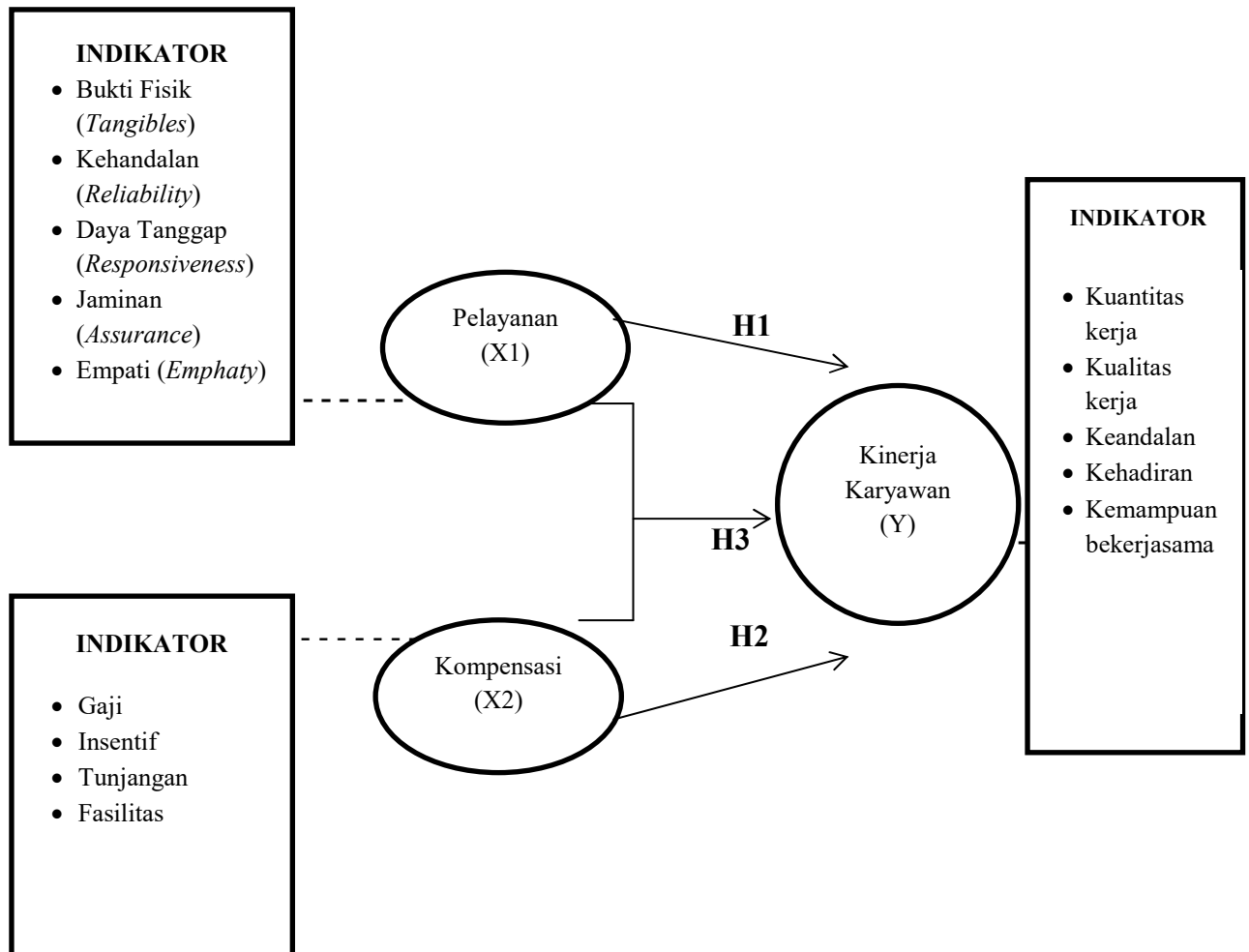


			tanggap, jaminan ,empati terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan.
4	Yulianti (2000)	Studi Empiris Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	Dari hipotesis yang telah diuji dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan menyebutkan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dimana pengaruhnya adalah sebesar 77%.
5	Fitria (2004)	Studi Empiris Pengaruh Pemberian Kompensasi Terhadap Semangat kerja Karyawan	Berdasarkan hasil temuan penelitian ini menggunakan analisis regresi. Dari hipotesis yang telah diuji dengan menggunakan uji t dan uji f didapatkan kesimpulan bahwa variabel bebas (kompensasi) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (semangat kerja karyawan).
6	Kemara Giri (2005)	Studi Empiris Pengaruh Kompensasi dan Motivasi kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil temuan penelitian ini menggunakan analisis regresi dan diketahui bahwa nilai R 2 adalah sebesar 0,4454. Jadi dalam penelitian ini 44,54% dipengaruhi oleh kompensasi dan motivasi kerja karyawan, sedangkan sisanya yang 65.46% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
7	Arlina Nurbaity Lubis dan Martin (2009)	Analisis Pengaruh Harga ( <i>Price</i> ) dan Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsu Deli Medan	Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dimana harga memiliki koefisien yg lebih tinggi daripada kualitas pelayanan
8	Steffi Mongkaren	Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan	Penelitian ini menghasilkan hubungan yang signifikan. Secara simultan atau bersama-sama dan secara parsial atau

	(2013)	pengguna jasa rumah sakit advent manado	masing – masing, Fasilitas dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dapat mendongkrak penjualan jasa dan menciptakan keunggulan tersendiri dibandingkan pesaing. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan membuat pelanggan puas.
9	Teguh Retnoningsih Bambang Swasto Sunuharjo Ika Ruhana (2016)	Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan Studi pada Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malan	Hasil dari tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel Kompensasi Finansial (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y2). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien $\beta$ sebesar 0,216 dengan nilai thitung sebesar 2,130, nilai probabilitas sebesar 0,037 dengan alpha 0,05 ( $0,037 < 0,05$ ) maka variabel Kompensasi Finansial (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, yaitu Kinerja Karyawan (Y2).
10	Risfatul K, Edward G, Leonardo Budi H (2017)	Pengaruh Kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Ungaran Sari Garment	Hasil penelitian dilakukan yang menghasilkan bahwa kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.

## 2.5 Kerangka konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Kerangka pemikiran ini menjelaskan bahwa kompensasi yang terdiri dari gaji, insentif, tunjangan dan fasilitas berhubungan dengan disiplin kerja. Variabel bebas ini masing-masing dan bersamaan saling memiliki pengaruh terhadap kinerja.

## **2.6 Hipotesis**

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Diduga bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.

H<sub>2</sub> : Diduga bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.

H<sub>3</sub> : Diduga bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk memberi gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.

Penelitian deskriptif adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata-mata tidak perlu mencari, atau menerangkan saling berhubungan, mengetest hipotesis, membuat ramalan atau mendapatkan makna dan implikasi. Walaupun penelitian yang bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup metode-metode deskriptif, Suharsimi Arikunto (Utami, 2013: 43).

Penelitian ini bersifat kuantitatif, yaitu penelitian yang pemecahan masalahnya dengan berdasarkan angka-angka atau dapat diambil kesimpulan dan diberi saran-saran, Utami (2013: 43).

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini direncanakan dilakukan di Puskesmas Wara Timur Kota Palopo dan penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Agustus-September 2020.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2010: 117) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan di Puskesmas Wara Timur Kota Palopo yang berjumlah 85 orang.

### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu Margono (2009:121). Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$
$$= \frac{85}{1+85(0,1)^2} = 45,9 = 46$$

Berdasarkan hasil diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 46 orang pegawai Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan insidental sampel yakni siapapun yang ditemui dan cocok sebagai responden dapat dijadikan sebagai sampel.

## **3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional**

### **3.4.1 Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. menurut Sugiyono (2010: 61) mengemukakan “variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pelayanan dan kompensasi dan variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan.

### 3.4.2 Defenisi Operasional

Menurut Nazir (Natania, 2016: 40) definisi operasional “adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variable atau konstrak dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstrak atau variabel tersebut”.

**Table 3.1** Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
<b>Pelayanan</b>	Produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</li><li>• Keandalan (<i>Reliability</i>)</li><li>• Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</li><li>• Jaminan (<i>Assurance</i>)</li><li>• Empati (<i>Emphaty</i>)</li></ul>
<b>Kompensasi</b>	Semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawanpuskesmas wara timur Kota Palopo sebagai imbalan atau jasa yang	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gaji</li><li>• Insentif</li><li>• Tunjangan</li><li>• Fasilitas</li></ul>

	diberika perusahaan.	
<b>Kinerja</b>	Hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan puskesmas Wara Tmur Kota Palopo dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitas kerja</li> <li>• Kualitas kerja</li> <li>• Keandalan</li> <li>• Kehadiran</li> <li>• Kemampuan bekerjasama</li> </ul>

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

#### 3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Sugiyono (2010: 7) mengemukakan bahwa “pendekatan kuantitatif merupakan penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik”. Penelitian ini sebagai penelitian ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis.

#### 3.5.2 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.



### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari responden dengan menggunakan angket atau kuesioner yang diklasifikasikan berdasarkan variabel penelitian.

### 2. Data Sekunder

Data-data yang sumbernya berasal dari perusahaan yang bersangkutan, maupun data eksternal yang berasal dari jurnal maupun penelitian-penelitian sebelumnya.

## 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data menurut Nazir (Natania, 2016:39) terdiri dari:

### 1. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan alat untuk mengumpulkan data daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis, pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner, atau daftar pertanyaan tersebut cukup terperinci dan lengkap.

Data hasil kuisisioner akan diolah menggunakan skala likert, yaitu skala yang berisi tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

**Tabel 3.2** Skor Penilaian Jawaban Kuisisioner

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen.-dokumen yang di gunakan dapat berupa buku harian atau catatan, laporan, dan dokumen lainnya.

### 3.7 Metode Analisis Data

#### 3.7.1 Uji Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014) statistik deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan perhitungan persentase.

Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuisisioner dapat memudahkan pengambilan data yang diperlukan yang diukur dengan menggunakan skala *likert* dengan tindakan sebagai berikut :

- |                                |                |
|--------------------------------|----------------|
| 1. Jawaban yang sangat setuju  | diberi bobot 4 |
| 2. Jawaban setuju              | diberi bobot 3 |
| 3. Jawaban tidak setuju        | diberi bobot 2 |
| 4. Jawaban sangat tidak setuju | diberi bobot 1 |

Menghitung persentase dengan rumus :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100 \%$$

**Sumber:** Arikunto (Ashadi, 2011: 170)

Keterangan :

DP : Deskriptif Persentase (%)

n : Jumlah nilai yang diperoleh

N : Jumlah sampel

### **3.7.2 Uji Validitas dan Reabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen Arikunto (Ashadi,2011:48-50). Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dalam mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Agar diperoleh kesahihan dan keterandalan instrumen, dilakukan uji coba. Uji validitas instrumen digunakan teknik uji validitas internal yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Dalam penelitian ini untuk mengukur validitas digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan Pearson.

Penafsiran harga koefisien korelasi dilakukan dengan membandingkan harga  $r_{xy}$  dengan harga kritik. Harga kritik untuk validitas butir instrument adalah 0,3. Artinya apabila  $r_{xy}$  lebih besar atau sama dengan 0,3 ( $r_{xy} \geq 0,3$ ) maka nomor butir dapat dikatakan valid. Sebaliknya apabila  $r_{xy}$  lebih kecil dari 0,3 ( $r_{xy} \leq 0,3$ ) maka nomor butir dapat dikatakan tidak valid, Widoyoko (2012:70). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS ver. 20.0 *for window*.

## **b. Uji Reabilitas**

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik Arikunto (Ashadi, 2011: 51-52). Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali (Ashadi, 2011:52). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Selanjutnya untuk uji reliabilitas digunakan alat bantu dengan menggunakan program SPSS 20.0 for window.

## **3.8 Uji Asumsi Klasik**

### **3.8.1 Uji Normalitas**

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Jika berdistribusi normal, maka uji hipotesis menggunakan statistik parametrik, sedangkan jika data tidak berdistribusi normal, maka uji hipotesis menggunakan non parametrik. Alat uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov pada SPSS ver.20 *for window*. Kriteria pengambilan keputusan uji normalitas adalah jika nilai *Asymp Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 ( $p > 0,05$ ) maka data berdistribusi normal, jika *Asymp Sig* kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal, Ali Muhson (2009:92).

### **3.8.2 Uji Multikolinieritas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat

dilakukan dengan mencari besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai tolerancinya. Jika VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 maka regresi bebas dari multikolinieritas.

### **3.8.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidkasan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *varians* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas (Ghozali, 2017:134).

Untuk menguji bahwa data bebas dari heteroskedastisitas, data akan di uji dengan uji Glejser dengan bantuan program SPSS ver 20.0 *for window*, uji ini digunakan untuk memberikan angka-angka yang lebih detail untuk menguatkan apakah data yang akan diolah mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila hasil uji Glejser kurang dari atau sama dengan 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data mengalami heteroskedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2011:137).

### **3.9 Pengujian Hipotesis**

Hipotesis yang akan diujikan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh yang signifikan dari variabel independen (pelayanan dan kompensasi) terhadap variabel dependen (kinerja) baik secara parsial maupun simultan.

### **a. Analisis Regresi Linier Berganda**

Regresi berganda digunakan jika terdapat satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Model analisis yang digunakan adalah model analisis regresi linear berganda. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Menurut Kurniawan (2016:91) Rumus regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan :

a : Koefisien regresi (konstanta)

b<sub>1</sub> : Koefisien regresi untuk X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> : Koefisien regresi untuk X<sub>2</sub>

X<sub>1</sub> : Variabel bebas yaitu Pelayanan

X<sub>2</sub> : Variabel bebas yaitu Kompensasi

Y : Variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan

### **b. Uji Parsial (Uji t)**

Tujuan dari uji t adalah untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Pengujian secara parsial ini digunakan untuk

mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dan terikat dengan melihat nilai  $t$  pada taraf signifikansi 5%.  $t$  hitung diperoleh melalui bantuan program SPSS 20.0 *for window* yaitu pada tabel *coefficients*. Model dikatakan signifikan jika nilai  $\text{sig. } t \leq \alpha$ . Apabila besarnya probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak, sedangkan jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima.

#### **c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (Pelayanan dan Kompensasi) secara simultan terhadap variabel dependen (kinerja). Pengujian dilakukan menggunakan tabel distribusi F dengan taraf signifikansi 5%. Nilai F hitung dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.0 *for window* yaitu dilihat pada tabel ANOVA. Model dikatakan signifikan jika  $\text{Sig. } F \leq \alpha$ . Apabila besarnya probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak, sedangkan jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima.

#### **d. Koefisien determinasi**

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Bila koefisien determinasi  $r^2 = 0$ , berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh sama sekali (= 0%) terhadap variabel tidak bebas. Sebaliknya, jika koefisien determinasi  $r^2 = 1$ , berarti variabel tidak bebas 100% dipengaruhi oleh variabel bebas. Karena itu letak  $r^2$  berada dalam selang (interval) antara 0 dan 1, secara aljabar dinyatakan  $0 \leq r^2 \leq 1$ .  $r^2$  secara sederhana merupakan suatu ukuran

kemajuan ditinjau dari sudut pengurangan kesalahan total (*total error*).  $r^2$  menunjukkan pengurangan atas kesalahan total ketika diplot sebuah garis regresi.

Besarnya koefisien determinasi secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dari skor  $r^2$  atau kuadrat *partial correlation* dari tabel *coefficient*. Sedangkan besarnya koefisien determinasi secara simultan diperoleh dari besarnya  $R^2$  atau *adjusted R Square*. Nilai *adjusted R Square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. “nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat” Ghozali, (Ashadi, 2011: 58).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian**

###### **a. Gambaran Singkat Puskesmas Wara Timur (Benteng)**

Puskesmas Wara Timur atau Puskesmas Benteng merupakan salah satu dari 7 puskesmas yang ada di Kota Palopo, yang terletak di Jalan Andi Mappanyompa 1, Kelurahan Malatunrung, Kecamatan Wara Timur. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, pemeriksaan tensi, tes hamil, bersalin / persalinan, pemeriksaan anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya.

Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan. Puskesmas Wara Timur melayani pasien BPJS dan umum. Wilayah kerja Puskesmas Wara Timur terdiri dari 4 kelurahan yang ada di kecamatan Wara Timur yaitu kelurahan Benteng, kelurahan Malatunrung, kelurahan Salekoe dan kelurahan Surutanga. Adapun jumlah pegawai yang ada di Puskesmas Wara Timur sebanyak 85 orang yang terdiri dari 38 Pegawai Negeri Sipil, 8 Pegawai kontrak dan 39 Pegawai Tidak Tetap (Honorar).

###### **b. Visi dan Misi Puskesmas Wara Timur**

###### **1) Visi**

Menjadi Puskesmas yang unggul Tahun 2022

**2) Misi :**

- a) Memberikan pelayanan kesehatan yang ramah, tepat, nymana bermutu dan professional.
- b) Mendorong kemandirian masyarakat berperan aktif dalam mewujudkan PHBS.
- c) Meningkatkan kualitas SDM dan penunjang pelayanan kesehatan.

**d. Profil Puskesmas Wara Selatan**

Berikut ini adalah jumlah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Kontrak yang ada di Puskesmas Wara Timur Kota Palopo:

**Tabel 4.1** Jumlah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Kontrak Puskesmas Wara Timur

No	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Puskesmas	1 Orang
2.	Kasubang Tata Usaha	1 Orang
3.	Dokter Umum	2 Orang
4.	Dokter Gigi	2 Orang
5.	Bidan	3 Orang
6.	Pelaksana Gizi	3 Orang
7.	UKS	1 Orang
8.	Pengelola Kesling	1 Orang
9.	Pengelola HIV/AIDS	1 Orang
10.	Pengelola Kecacingan/Typhoid/Rabies	1 Orang
11.	Pengelola Perkesmas/Malaria	1 Orang
12.	Pengelola TB/Kusta	1 Orang
13.	Pengelola Imunisasi	1 Orang
14.	Pengelola Surveilans/DBD	1 Orang

15.	Pengelola PTM	1 Orang
16.	Pengelola Kartu	1 Orang
17.	Pelaksana Kartu	2 Orang
18.	Pelaksana LAB	2 Orang
19.	Pelaksana Apoteker	4 Orang
20.	Koordinator KIA/Jejaring	1 Orang
21.	Penanggung Jawab KB	1 Orang
22.	Penanggung Jawab MTBS	1 Orang
23.	Penanggung Jawab UGD	1 Orang
24.	Pj. Gudang Farmasi/Batra	1 Orang
25.	Promkes	2 Orang
26.	Bendahara Pengeluaran	1 Orang
27.	Bendahara JKN	1 Orang
28.	Bendahara Barang	1 Orang
29.	Bendahara BOK	1 Orang
30.	Perawat	5 Orang
31.	P2 Diare	1 Orang
<b>Total</b>		<b>46 Orang</b>

Sumber: *Data Puskesmas Wara Timur (2020)*

#### **4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif**

##### **1. Analisis Karakteristik Responden**

Penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 46 kuesioner, di mana responden merupakan pegawai pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo yang ditanyakan pada kuesioner adalah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja dari masing-masing responden. Data tentang profil responden akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

**Tabel 4.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	5	10,87%
Perempuan	41	89,13%
Jumlah	46	100%

Sumber : *Data Puskesmas Wara Timur (2020)*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 46 orang responden pegawai pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo yaitu laki-laki berjumlah 5 orang dengan persentase 10,87% sedangkan perempuan berjumlah 41 orang dengan persentase 89,13%, sehingga dapat disimpulkan persentase berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan yang menjadi pegawai pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo karena lebih membutuhkan pekerjaan dibagian pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal tersebut karena tenaga kerja yang diutamakan adalah bagian pelayanan, dan perempuan lebih menguasai bidang tersebut.

b. Usia Responden

**Tabel 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
20 – 30 Tahun	9	19,57%
31 – 40 Tahun	23	50%
41 - 50 Tahun	13	28,26%
≥ 51 Tahun	1	2,17%
Jumlah	46	100%

Sumber : *Data Puskesmas Wara Timur (2020)*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 46 orang responden yang diteliti, 9 orang atau 19,57% merupakan usia 20 – 30 tahun, 23 orang atau 50%, merupakan usia 31 – 40 tahun, 13 orang atau 28,26% merupakan usia 41 – 50 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persentase berdasarkan tingkat usia didominasi oleh usia 31 - 40 tahun yang menjadi pegawai pada Puskesmas Wara Timur karena pegawai kebanyakan adalah yang sudah mempunyai pengalaman sesuai bidangnya. Hal tersebut karena pada usia 31 - 40 tahun para pegawai sudah lebih menguasai pekerjaan yang diberikan, dan kebanyakan sudah nyaman dengan pekerjaannya.

c. Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.4.**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SLTA/SMA	-	-
D3	9	19,57%
S1	37	80,43%
S2	-	-
Jumlah	46	100%

Sumber *Data Puskesmas Wara Timur (2020)*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 46 orang responden yang diteliti, 9 orang atau 19,57 % merupakan lulusan D3, 37 orang atau 80,43%, merupakan lulusan S1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persentase berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh S1 yang menjadi pegawai pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.

d. Masa Kerja Responden

**Tabel 4.5** Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
< 1 Tahun	2	4,35%
1-3 Tahun	5	10,87%
4-6 Tahun	10	21,74%
$\geq$ 7 Tahun	29	63,04%
Jumlah	46	100%

Sumber : *Data Puskesmas Wara Timur (2020)*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 46 orang responden yang diteliti, 2 orang atau 4,35% memiliki masa kerja < 1 tahun, 5 orang atau 10,87%, memiliki masa kerja 1-2 tahun, 10 orang atau 21,74% memiliki masa kerja 3-4 tahun, dan 29 orang atau 63,04% memiliki masa kerja > 5 tahun. Sehingga dapat disimpulkan persentase berdasarkan tingkat masa kerja didominasi oleh masa kerja > 5 tahun yang menjadi pegawai pada Puskesmas Wara Timur karena pegawai di kantor lebih dominan adalah pegawai yang sudah menguasai pekerjaannya. Hal tersebut karena pada masa kerja lebih dari 5 tahun pegawai telah menguasai bidangnya masing-masing.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi pelayanan, kompensasi dan kinerja akan diuji secara statistik seperti pada tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6** Hasil Uji Statistik Deskriptif

### *Descriptive Statistics*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan (X1)	46	35	59	47,07	4,369
Kompensasi (X2)	46	34	59	46,85	4,623
Kinerja karyawan (Y)	46	36	57	46,52	3,764
Valid N ( <i>listwise</i> )	46				

Sumber: *Data olah SPSS (2020)*

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pada variabel pelayanan ( $X_1$ ) jawaban minimum responden sebesar 35 dan maksimum 59, dengan rata-rata jawaban 47,07 dan standar deviasi sebesar 4,369. Artinya pada jawaban minimum rata-rata responden menjawab pada pilihan tidak setuju dan pada jawaban maksimum, rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju. Dengan nilai penyimpangan sebesar 4,369.

Pada variabel kompensasi ( $X_2$ ) jawaban minimum responden sebesar 34 dan maksimum 59, dengan rata-rata jawaban 46,96 dan standar deviasi sebesar 4,623. Artinya pada jawaban minimum rata-rata responden menjawab pada pilihan tidak setuju dan pada jawaban maksimum, rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju. Dengan nilai penyimpangan sebesar 4,623.

Pada variabel kinerja karyawan ( $Y$ ) jawaban minimum responden sebesar 36 dan maksimum 57, dengan rata-rata jawaban 46,52 dan standar deviasi sebesar 3,764. Artinya pada jawaban minimum rata-rata responden menjawab pada pilihan tidak setuju dan pada jawaban maksimum, rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju. Dengan nilai penyimpangan sebesar 3,764.

### **3. Uji Validitas dan Reabilitas**

Sebelum melakukan deskripsi data dari hasil olah angket terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang akan digunakan.

#### **a. Uji validitas instrumen**

Nilai validitas dalam penelitian ini dicari dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Pearson. Penafsiran nilai *product moment* dilakukan dengan



membandingkan harga  $r_{xy}$  dengan  $r_{tabel}$ . Harga  $r_{tabel}$  untuk validitas butir instrumen adalah 0,3 dengan taraf signifikansi 5%. Artinya apabila  $r_{xy}$  lebih besar atau sama dengan 0,3 ( $r_{xy} \geq 0,3$ ) maka nomor butir dapat dikatakan valid. Sebaliknya apabila  $r_{xy}$  lebih kecil dari 0,3 ( $r_{xy} < 0,3$ ) maka nomor butir dapat dikatakan tidak valid (Eko Putro Widoyoko, 2012). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.0 *for window*.

**Tabel 4.7** Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Pertanyaan	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,613	0,3	Valid
2	0,673	0,3	Valid
3	0,422	0,3	Valid
4	0,697	0,3	Valid
5	0,614	0,3	Valid
6	0,641	0,3	Valid
7	0,588	0,3	Valid
8	0,434	0,3	Valid
9	0,565	0,3	Valid
10	0,548	0,3	Valid
11	0,624	0,3	Valid
12	0,527	0,3	Valid
13	0,719	0,3	Valid
14	0,772	0,3	Valid
15	0,616	0,3	Valid

Sumber: *Data olah SPSS (2020)*

**Tabel 4.8** Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi

Pertanyaan	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,629	0,3	Valid
2	0,711	0,3	Valid
3	0,500	0,3	Valid
4	0,706	0,3	Valid
5	0,601	0,3	Valid
6	0,622	0,3	Valid
7	0,586	0,3	Valid
8	0,462	0,3	Valid
9	0,714	0,3	Valid
10	0,740	0,3	Valid
11	0,677	0,3	Valid
12	0,592	0,3	Valid
13	0,758	0,3	Valid
14	0,753	0,3	Valid
15	0,660	0,3	Valid

Sumber: *Data olah SPSS (2020)*

**Tabel 4.9** Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Pertanyaan	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,425	0,3	Valid
2	0,473	0,3	Valid
3	0,364	0,3	Valid
4	0,466	0,3	Valid
5	0,381	0,3	Valid
6	0,582	0,3	Valid
7	0,554	0,3	Valid
8	0,403	0,3	Valid
9	0,467	0,3	Valid
10	0,496	0,3	Valid
11	0,447	0,3	Valid
12	0,545	0,3	Valid
13	0,548	0,3	Valid
14	0,682	0,3	Valid
15	0,570	0,3	Valid

Sumber: *Data olah SPSS (2020)*

#### **b. Uji Reliabilitas**

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ )  $>$  0,6 yaitu jika dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan hasil kesimpulan yang sama. Tetapi sebaliknya bila *alpha* ( $\alpha$ )  $<$  0,6 maka dianggap kurang handal, artinya bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu yang berbeda. Adapun hasil olahan data mengenai realibilitas dapat dilihat pada

**Tabel 4.10** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alfa Chonbach	Hasil	Kesimpulan
Pelayanan ( $X_1$ )	0,751	$0,751 > 0,60$	<i>Reliabel</i>
Kompensasi ( $X_2$ )	0,757	$0,757 > 0,60$	<i>Reliabel</i>
Kinerja Karyawan (Y)	0,727	$0,727 > 0,60$	<i>Reliabel</i>

Sumber: *Data olah SPSS (2020)*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa data *reliabel* karena nilai *Cronbach Alpha* melebihi 0,60.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Berdasarkan analisis data dengan bantuan program komputer yaitu SPSS 20.0 *for windows* dapat diketahui nilai signifikansi yang menunjukkan normalitas data. Kriteria yang digunakan yaitu data dikatakan berdistribusi normal jika harga koefisien *Asymp. Sig* pada output *Kolmogorov-Smirnov test* > dari *alpha* ( $p > 0,05$ ) yang ditentukan yaitu 5% (0,05). Hasil uji normalitas dapat dilihat dalam tabel di berikut ini:

**Tabel 4.11.** Hasil Uji Normalitas

Variabel	<i>Asymp.Sig(p value)</i>	Kriteria	Keterangan
Pelayanan ( $X_1$ )	0,294	$0,294 > 0,05$	Normal
Kompensasi ( $X_2$ )	0,137	$0,137 > 0,05$	Normal
Kinerja karyawan (Y)	0,511	$0,511 > 0,05$	Normal

Sumber: *Data olah SPSS (2020)*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal karena nilai *Asymp.Sig(p value)* lebih dari 0,05.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dengan menyelidiki besarnya interkorelasi antar variabel bebasnya. Ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Faktor (VIF)*, yaitu jika *Tolerance Value*  $\geq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \leq 10$ . Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12** Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Perhitungan		Keterangan
	<i>Tolarance</i>	VIF	
Pelayanan ( $X_1$ )	0,112	8,922	Tidak terjadi multikolinieritas
Kompensasi ( $X_2$ )	0,112	8,922	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : *Data olah SPSS (2020)*

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerence* variabel pelayanan dan kompensasi, yaitu  $0,112 > 0,10$  dan nilai VIF adalah  $8,922 < 10$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya.

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Untuk menguji bahwa data bebas dari heteroskedastistas, data akan di uji dengan uji Glejser, uji ini digunakan untuk memberikan angka-angka yang lebih detail

untuk menguatkan apakah data yang akan diolah mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,238	1,518		,816	,419
	X1 (Pelayanan)	,183	,096	,829	1,907	,063
	X2 (Kompensasi)	-,186	,091	-,892	-2,052	,060

*a. Dependent Variable: abs\_res*

Sumber : Data olah SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4.13, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi variabel pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,063 lebih besar dari 0,05, selanjutnya variabel kompensasi ( $X_2$ ) sebesar 0,06 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel pelayanan dan kompensasi.

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda, berfungsi untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Berikut ini adalah hasil uji analisis regresi linear sederhana:

**Tabel 4.14** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,754	2,473		3,943	,000
	X1 (Pelayanan)	,458	,156	,531	2,927	,005
	X2 (Kompensasi)	,325	,148	,399	2,201	,033

a. Dependent Variable: Y (Kinerja Karyawan)

Sumber : *Data olah SPSS (2020)*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari koefisien regresi tersebut, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 9,754 + 0,458X_1 + 0,325X_2$$

Dari persamaan diatas, dapat diinterpretasikan, sebagai berikut:

- 1) Nilai konstan (a) sebesar 9,754. Nilai konstanta bernilai positif artinya nilai variabel pelayanan dan kompensasi dianggap konstan atau sama dengan nol, maka kinerja karyawan akan bernilai 9,754.
- 2) Nilai koefisien  $X_1$  sebesar 0,458 dengan nilai positif artinya pengaruh pelayanan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wara Timur Kota Palopo

adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika tingkat pelayanan tinggi, maka kinerja karyawan akan semakin tinggi.

- 3) Nilai koefisien  $X_2$  sebesar 0,325 dengan nilai positif artinya pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Puskesmas Wara Timur Kota Palopo adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika tingkat kompensasi tinggi, maka kinerja karyawan akan semakin tinggi.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, jika tingkat signifikansi  $< 0,05$  atau  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  dan  $H_2$  diterima. Demikian pula sebaliknya jika tingkat signifikansi  $> 0,05$  atau  $t$  hitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  dan  $H_2$ .  $T$  tabel :  $t(\alpha/2 : n - k - 1) = t(0,05/2 : 46 - 2 - 1) = 2,017$

**Tabel 4.15** Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,754	2,473		3,943	,000
	X1 (Pelayanan)	,458	,156	,531	2,927	,005
	X2 (Kompensasi)	,325	,148	,399	2,201	,033

a. Dependent Variable: Y (Kinerja Karyawan)

Sumber : *Data olah SPSS (2020)*



Berdasarkan tabel 4.15, didapatkan hasil mengenai pengaruh pelayanan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo:

1) Pengaruh Pelayanan terhadap terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo

Berdasarkan hasil pada tabel 4.15 variabel pelayanan diperoleh nilai signifikansi  $0,005 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $2,927 > t$  tabel  $2,017$ . Maka dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.

2) Pengaruh kompensasi terhadap terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo

Berdasarkan hasil pada tabel 4.15 variabel kompensasi diperoleh nilai signifikansi  $0,033 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $2,201 > t$  tabel  $2,017$ . Maka dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.

**b. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dengan kriteria jika probabilitas  $< 0,05$  dan jika  $F$  hitung  $> F$  tabel maka hipotesis diterima. Dan sebaliknya jika probabilitas  $> 0,05$  dan jika  $F$  hitung  $< F$  tabel maka hipotesis ditolak.

**Tabel 4.16** Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	Regression	536,341	2	268,170	114,016	,000 <sup>b</sup>
	Residual	101,138	43	2,352		
	Total	637,478	45			

a. Dependent Variable: Y (Kinerja Karyawan)

b. Predictors: (Constant), X2 (Kompensasi), X1 (Pelayanan)

Sumber : *Data olah SPSS (2020)*

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas didapatkan F hitung sebesar 114,016 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena F hitung > F tabel (114,016 > 3,21) dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai (Y). Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kompensasi (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

### c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kompensasi (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 4.17** Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,917 <sup>a</sup>	,841	,834	1,534

a. Predictors: (Constant), X2 (Kompensasi), X1 (Pelayanan)

Sumber : *Data olah SPSS (2020)*

Dari hasil analisis pengaruh pelayanan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,841 hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (pelayanan dan kompensasi) mempunyai kontribusi atau berpengaruh terhadap variabel terikat (Kinerja karyawan) sebesar 84,10%, sedangkan sisanya sebesar 15,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **4.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Penelitian ini memperoleh hasil penelitian setelah melakukan analisis data yang bersumber dari kuesioner dan menggunakan regresi linear berganda dengan demikian diperoleh hasil sebagai berikut:

##### **1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan**

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Utami, 2016: 24). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Hasil ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,005 < 0,05$  dan nilai *t* hitung 2,927 dengan nilai positif yang artinya bahwa semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh karyawan, semakin baik pula kinerja yang akan dihasilkan. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Mahmudi (2010:20) bahwa salah satu

indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor sistem yang meliputi sistem kerja (pelayanan), fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi/instansi.

## 2. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan pada perusahaan atau instansi (Hasibuan, 2000:118). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Hasil ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,033 < 0,05$  dan  $t$  hitung 2,201 dengan nilai positif yang artinya bahwa semakin tinggi kompensasi yang diberikan oleh instansi, semakin tinggi pula kinerja yang akan dihasilkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Risfatul K, Edward G, Leonardo Budi H (2017) yang menghasilkan bahwa kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan serta didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Mathis dan Jackson (dalam Ratry Rasno, 2012: 24) satu cara manajemen untuk meningkatkan prestasi kerja, memotivasi dan meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan adalah melalui kompensasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan 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. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh karyawan/pegawai puskesmas dapat

memberikan kepuasan bagi pasien, sehingga nantinya mampu memberikan motivasi dalam bekerja serta dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik. Selain itu dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh instansi kepada karyawannya secara adil dan merata sesuai dengan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut mampu memberikan semangat dan motivasi bagi karyawan, sehingga hal tersebut nantinya dapat menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,841 hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (pelayanan dan kompensasi) mempunyai kontribusi atau berpengaruh terhadap variabel terikat (Kinerja karyawan) sebesar 84,10%, sedangkan sisanya sebesar 15,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Hasil ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,005 < 0,05$  dan nilai t hitung 2,927 dengan nilai positif yang artinya bahwa semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh karyawan, semakin baik pula kinerja yang akan dihasilkan.
2. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo. Hasil ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,033 < 0,05$  dan t hitung 2,201 dengan nilai positif yang artinya bahwa semakin tinggi kompensasi yang diberikan oleh instansi, semakin tinggi pula kinerja yang akan dihasilkan
3. Pelayanan dan kompesasi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Wara Timur Kota Palopo.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Bagi Instansi (Puskesmas Wara Timur)

Sebagai salah satu fasilitas umum masyarakat hendaknya karyawan/pegawai Puskesmas Wara Timur Kota Palopo harus selalu bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien yang datang, sehingga nantinya mampu menghasilkan kinerja yang maksimal pula. Selain itu hendaknya pihak instansi memberikan kompensasi kepada karyawan sesuai dengan tingkat keahlian dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut, sehingga hal itu dapat menjadikan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih baik dan lebih maksimal lagi dari apa yang telah dilakukan peneliti terdahulu dengan meneliti secara mendalam lagi mengenai pengembangan SDM dengan kinerja

## DAFTAR RUJUKAN

- Ashadi, A. K. (2011). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi 1 pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang. Skripsi. Program Studi Manajemen Universitas Negeri Semarang. Semarang*
- Damayant, A. P., Susilaningsih, & Sumaryati, S. (2013). *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta. Jupe UNS, 2(1), 155-168.*
- Febriani, V. A. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Semarang*
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Organisasi dan Motivasi. Jakarta. PT. Bumi Aksara.*
- Nathania, c. (2016). *Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PD Damai Motor Bandar Lampung. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Bandar Lampung*
- Panggabean, Mutiara. S, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Ghalia Indonesia, Bogor.*
- Pratama, S. A., Hakam, M. S., & Nurtjahjono, G. E. (2015). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 25 (1), 1-8.*
- Putri, R. U. (2013). *Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) pada cabang Prabumulih. Skripsi. Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang. Palembang.*
- Rivai, Veithzal (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta*
- Supatmi, M. E., Nimran, U., & Utami, H. N. (2013). *Pengaruh Pelatihan, Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan. Jurnal Profit, 7(1), 25-37.*



Utami, F. M. (2104). *Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Skripsi. Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta.*

Utami, S. B. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (persero) cabang Yogyakarta. Tugas Akhir.*