

skripsi

**PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI RSUD SULTAN DG. RADJA  
KABUPATEN BULUKUMBA**

Disusun dan diusulkan oleh

ASRA GUSTI NENGSI

Nomor Stambuk: 10561 05086 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI RSUD SULTAN DG RADJA KABUPATEN  
BULUKUMBA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

**ASRA GUSTI NENGSI**

Nomor Stambuk :

1056105108614

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITASMUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

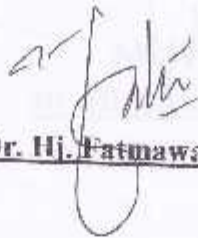
PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di  
RSUD SULTAN DG. RADJA di kabupaten bulukumba  
Nama Mahasiswa : Asra Gusti Nengsi  
Nomor Stambuk : 105610508614  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Fatmawati, M.Si



Hj. Andi Nuraeni Akxa, SH., MH

Mengetahui :

Dekan  
Fisip Unismuli Makassar



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Nasrul Haq, S.Sos MPA

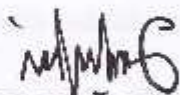
## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 1361/FSP/A.1-VIII/VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa tanggal 31 Agustus 2018.

## TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos. M.Si

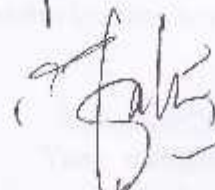
Penguji :

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si ( Ketua)

2. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

3. Abdul Kadir Adys, SH,MM

4. Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH.,MH



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Asra Gusti Nengsi  
Nomor Stambuk : 105610508614  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul : Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba adalah sepenuhnya merupakan karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain, tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Makassar, 2018  
Yang menyatakan

  
Asra Gusti Nengsi

## **ABSTRAK**

**Asra Gusti Nengsi. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Kabupaten Bulukumba*** (dibimbing oleh dr Fatmawati dan Andi Nuraeni Aksa ).

Kualitas pelayanan merupakan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan pada RSUD Sultan dg radja kabupaten bulukumba.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Sultan Dg.Radja Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner terhadap sejumlah responden. Analisis data menggunakan model analisa interaktif kuantitatif.

Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan di dalamnya terdapat pengaruh positif dan signifikan dengan kompensasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sultan Dg.Radja di Kabupaten Bulukumba. Hal ini karena kompensasi yang sesuai akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan suatu pekerjaan Demikian pula kompensasi yang memadai, maka karyawan akan memberikan pelayanan dengan tanpa mengharapkan atau meminta pungutan - pungutan diluar aturan serta berupaya untuk melakukannya dengan efisien dan efektif. Pelayanan ini ditandai dengan persoalan lambannya penyelesaian suatu urusan serta biaya yang tinggi. Hal tersebut erat kaitannya dengan rendahnya kompensasi atau penghasilan pegawai rumah sakit yang merupakan gambaran tingkat kesejahteraan pegawai rumah sakit itu sendiri. Kompensasi yang minim atau kurang memadai akan menjadi pemicu kinerja karyawan tidak efektif dan akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pasien.

***Kata Kunci:*** *Kompensasi, Kualitas Pelayanan*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan**”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat kepada Orang tua tercinta, Ayahanda Mustamin Ibunda tercinta Mustika yang telah rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, dan kepada adek-adek penulis muspita mustamin dan muh eril pratama putra serta seluruh keluarga besar penulis yang tiada hentinya memberi semangat dan dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas baik moril maupun non moril. Selanjutnya pada kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan penghargaan dan banyak terimah kasih kepada dosen pembimbing Ibu Dr Fatmawati, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Abdi Nuraeni aksa SH.,MH. selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, melakukan koreksi dan perbaikan perbaikan yang amat berharga sejak awal sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Gagasan-gagasan beliau kenikmatan intelektual yang tak ternilai harganya teriring doa sehingga Allah S.W.T menggolongkan upaya-upaya beliau

sehingga amal kebaikan penulis juga berterimah kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar,
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sospol dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I dan Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Dosen fisipol dan seluruh jajaran Staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan di mulai dari semester awal hingga semester akhir.
5. Kakanda iis, teman SMA juniarti mabuia, musdalifa, Letting Afiliasi 2014 hutami, Sumria, Miftahul, Regina, Mawarni, Reskidevi, musdalifa, fikram dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak dan semangat yang diberikan untuk berjuang mencapai Toga.
6. Pimpinan pegawai RSUD Andi Sultan Dg Radja kabupaten bulukumba Yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian.
7. Keluarga saya kakak bakri, kakak asma, kakak hera, kakak arling, kakak mila izna, rika, rudi, jum, uun, rijal, dan yang lain tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Selalu mendukung dan memberimotivasi dalam proses penyelesaian skripsi.



Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat harapkan semoga karya skripsi ini bermamfaat dan dapat memberikan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

**Makassar, 2018**



**Asra Gusti Nengsi**

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Tim.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Konsep Kompensasi.....	9
B. Konsep Pelayanan Publik.....	21
C. Kerangka Pikir .....	25
D. Defenisi operasional.....	26
E. hipotesis .....	29
BAB III. METODE PENELITIAN.....	30
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel .....	31
D. Tehnik Pengumpulan Data.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	38
B. Analisis Penelitian.....	47
C. Pembahasan.....	61
BAB V. PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan dan Saran	
1. Kesimpulan .....	63
2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65

## DAFTAR TABEL

A. Tabel 3.1	Skala Pengukuran.....	35
Tabel 3.2	Skoring Nilai Responden .....	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernikahan .....	50
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	50
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Data Variabel Kompensasi X .....	52
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Pelayanan ....	53
Tabel 4.8	Hasil Kuesioner Kompensasi .....	54
Tabel 4.9	Hasil Kuesioner Pelayanan .....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi .....	58
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolonieritas .....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresisederhana .....	60
Tabel 4.15	Hasil Uji R Square .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : skema kerangka fikir .....	26
---------------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kompensasi seperti dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan yang membahas tentang kompensasi, lebih kurang dapat dipahami bahwa kompensasi merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas jasanya dalam melakukan tugas, kewajiban, dan tanggungjawab yang dibebankan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Kompensasi penting bagi karyawan karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai kerja karyawan, yaitu rekan kerja, keluarga, dan masyarakat. Sistem kompensasi yang memadai, terutama dalam hubungannya dengan motivasi kerja karyawan seharusnya dimiliki oleh suatu perusahaan atau unit bisnis dengan ketidakpastian lingkungan yang lebih tinggi. Menurut penelitian Murty dan Hudiwinarsih (2012) dengan adanya kompensasi yang memadai dan peningkatan motivasi yang dijalankan berhasil, maka seorang karyawan akan termotivasi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan berupaya mengatasi permasalahan yang terjadi

Hani Handoko ( 1993 ) menyatakan bahwa kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran karya mereka diantara para karyawan itu sendiri, keluarga dan masyarakat. Kompensasi juga disebut penghargaan dan dapat didefinisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka

berikan kepada organisasi. Hasibuan ( 2007 ) mendefinisikan kompensasi sebagai semua pendapatan yang berbentuk uang, barang yang langsung atau tidak langsung, yang diterima pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi merupakan istilah luas yang berkaitan dengan imbalan-imbalan finansial ( financial reward ) yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kepegawaian mereka dengan sebuah organisasi. Pada umumnya, bentuk kompensasi adalah finansial karena pengeluaran moneter yang dilakukan oleh organisasi. Kompensasi bisa langsung, dimana uang langsung diberikan kepada pegawai, ataupun tidak langsung dimana pegawai menerima kompensasi dalam bentuk- bentuk non moneter ( dalam Siti Fathonah dan Ida Utami, 2008 ).

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Penelitian John Hendra Istianto dan Maria (2011), mengemukakan secara teori bahwa kualitas pelayanan yang diberikan yaitu dengan memberikan kepuasan melalui kualitas cita rasa (taste) yang dipertahankan dan sesuai dengan selera konsumen, serta pemilihan lokasi yang tepat dan disertai pelayanan yang baik. Adapun hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel tangibles, reliability,

responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun dalam menangani keluhan pelanggan kurang cepat hal ini perlu ditingkatkan dengan baik dan perlu memberikan pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan kualitas jasanya. iyan Afriyansah (2011), menganalisa bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pengelolaan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai upaya penerapan manajemen yang berkaitan dengan kebijakan prosedur dan praktek bagaimana mengelolah atau mengatur orang dalam rumah sakit untuk mencapai tujuan..

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan menolong menyediakan segala apa yang di perlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kualitas pelayanan publik dapat diamati dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan salah satunya yaitu dalam hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah :

- 1) Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.



- 2) Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
- 3) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai standar.

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi, atau menormalisasi semua masalah atau penyimpanan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan. semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan maka semakin berkembang juga aturan dan peranan hukum dalam mendukung peningkatan pelayanan kesehatan, alasan ini menjadi faktor pendorong pemerintah dan institusi penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk menerapkan dasar dan peranan hukum dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang berorientasi terhadap perlindungan dan kepastian hukum pasien. Dasar hukum pemberian pelayanan kesehatan secara umum di atur dalam pasal 53 UU nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, yaitu:

- 1) Pelayanan kesehatan perseorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga.

- 2) Pelayanan kesehatan masyarakat ditunjukkan untuk memelihara untuk meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat.
- 3) Pelaksanaan pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibandingkan kepentingan lainnya.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam undang-undang dasar 1995 untuk melakukan upaya peningkatan derajat baik perseorangan maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Definisi pelayanan kesehatan menurut departemen kesehatan republik Indonesia tahun 2009 (depkes RI) yang tertuang dalam undang-undang kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga atau kelompok masyarakat. Pelayanan kesehatan itu sebenarnya juga merupakan perbuatan hukum, yang mengakibatkan timbulnya hubungan hukum antara pemberi pelayanan kesehatan. dalam hal, ini rumah sakit terhadap penerima pelayanan kesehatan yang meliputi kegiatan atau aktivitas profesional dibidang pelayanan preventif dan kuratif untuk kepentingan pasien secara khusus dalam pasal 29 ayat (1) huruf (b) UU nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit. Rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi,

dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba memiliki masalah mendasar yang dihadapi terkait bagaimana mengelolah sumber daya manusia untuk melakukan tugas dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penunjang dalam memberikan pelayanan efektif yaitu salah satunya pemberian kompensasi atau upah terhadap pegawai rumah sakit tersebut. Hak sebagai pegawai yaitu imbalan atau kompensasi setelah mereka menjalankan kewajiban. Secara definisi kompensasi adalah segala sesuatu yang di terima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka dalam suatu organisasi masalah kompensasi merupakan suatu yang sangat kompleks, namun paling penting bagi karyawan maupun organisasi itu sendiri Kompensasi sangat penting karna sebagai salah satu indicator yang mendorong untuk melaksanakan tugas yang efektif. Kompensasi yang diberikan rumah sakit merupakan salah satu faktor bagaimana dan mengapa memilih bekerja disebuah organisasi dari pada organisasi lain. Pemberian kompensasi yang baik bagi keinginan pegawai rumah sakit maupun kemampuan rumah sakit mampu menciptakan hubungan kerjasama yang sehat untuk meningkatkan kinerja pegawai rumah sakit. Selain itu, kompensasi yang sesuai dengan keinginan pegawai atas pekerjaannya dapat memacu semangat pegawai untuk bekerja dari waktu ke waktu dan kompensasi sangat berpengaruh penting terhadap kualitas pelayanan.

Tetapi setelah kita lihat kenyataannya di RSUD Andi Sultan Dg Radja pelayanannya masih kurang baik dan belum efektif apalagi yang masih honorer dan

pelayanannya lebih mengutamakan keluarga dan membeda bedakan antara pasien satu dengan pasien lain. Pelayanan kesehatan di Bulukumba masih menjadi persoalan yang tiada habisnya. Terutama pelayanan di RSUD Sultan Dg Raja Masih, dimana pelayanannya belum maksimal dan tidak efektif. Semua itu bisa dilihat bahwa masih banyaknya ditemukan sejumlah pasien dan keluarga pasien kerap mengeluhkan penanganan yang terlambat dan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan Rumah Sakit yang telah diterapkan. Hal tersebut disebabkan oleh kompensasi/gaji yang didapatkan para pegawai honorer tidak sesuai dengan kinerja mereka, sehingga para pegawai honorer memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien tidak sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Sultan Dg Raja Bulukumba. Dari masalah tersebut penulis tertarik untuk meneliti yang berjudul “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba”.

## **B. Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba?

## **C. Tujuan Penelitian**

- 1) Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan maka tujuan penelitian ini adalah untuk Untuk mengetahui pengaruh dari kompensasi terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Bagi praktisi, hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pembuat kebijakan dalam membuat kebijakan yang terkait dengan kompensasi dan mutu pelayanan sehingga kualitas pelayanan lebih meningkat
- 2) Bagi akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai kompensasi, kualitas pelayanan juga sebagai pendukung penelitian-penelitian selanjutnya
- 3) Bagi pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi atas pelaksanaan dan penerapan pemberian kompensasi khususnya pada instant pemerintah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Kompensasi**

##### **1. Definisi kompensasi**

Kompensasi merupakan salah satu fungsi yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). Karna kompensasi merupakan salah satu aspek yang paling sensitive dalam hubungan kerja. Kasus yang terjadi dalam hubungan kerja. Menurut Panggabean dalam Edy Sutriano (2009) mengemukakan bahwa kompensasi dapat didefenisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang di berikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi.

Menurut Tohardi, dalam Edy Sutriano (2009), mengemukakan bahwa kompensasi adalah di hitung berdasarkan evaluasi pekerjaan tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan pemberian kompensasi yang mendekati kelayakan (worth) dan keadilan (equity). Dan Menurut Handoko dalam Edy Sutriano (2009), mengemukakan bahwa kompensasi segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. kompensasi dapat diberikan dalam berbagai macam bentuk, seperti: dalam bentuk pemberian uang, pemberian materi dan fasilitas, dan dalam bentuk pemberian kesempatan berkarier singodimenjo (2000). Menurut Thomas H. Stone dalam bukunya Udenstanding personal management, *“compensation is any from of payment to employees for work they provide their employer”*. Kompensasi adalah setiap bentuk pembayaran yang di berikan kepada

karyawan sebagai pertukaran pekerjaan yang mereka berikan kepada majikan. Sedangkan menurut Edwin B. Flippo dalam bukunya *principle of personal management*, “*compensation as the adequate and equitable remuneration of fersional of their contribution to organization objectives*”.Kompensasi merupakan pemberian imbalan jasa yang layak dan adil kepada karyawan karna mereka telah memberikan sumbangan kepada pencapaian organisasi.

## **2. Jenis-jenis kompensasi**

Menurut Yani (2012) Kompensasi dapat dibedakan menjadi dua bentuk :

### **a. Kompensasi dalam bentuk finansial**

Kompensasi financial menjadi dua bagian, yaitu kompensasi financial yang dibayarkan secara langsung seperti gaji, upah, komisi dan bonus. Kompensasi financial yang diberikan secara tidak langsung, seperti tunjangan kesehatan, tunjangan pension, tunjangan hari raya, tunjangan perumahan, tunjangan pendidikan dan lain sebagainya

### **b. Kompensasi dalam bentuk non finansial**

Kompensasi dalam bentuk non finansial dibagi menjadi dua macam, yaitu yang berhubungan dengan pekerjaan dan yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Yang berhubungan dengan pekerjaan, misalnya kebijakan perusahaan yang sehat, pekerjaan yang sesuai (menarik, menantang), peluang untuk dipromosikan, mendapat jabatan sebagai simbol status. Sedangkan kompensasi non finansial yang

berhubungan dengan lingkungan kerja, seperti ditempatkan dilingkungan kerja yang kondusif, fasilitas kerja yang baik dan lain sebagainya.

Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kompensasi menurut Simamora (2004:442) adalah sebagai berikut :

- 1) Upah dan gaji, Upah biasanya berhubungan dengan tarif gaji per jam. Upah merupakan bayaran yang kerap kali digunakan bagi pekerja-pekerja produksi dan pemeliharaan. Gaji pada umumnya berlaku untuk tarif bayaran mingguan, bulanan, atau tahunan.
- 2) Insentif, Insentif adalah tambahan kompensasi diatas atau diluar gaji atau upah yang diberikan oleh perusahaan.
- 3) Tunjangan, Tunjangan adalah asuransi kesehatan dan jiwa, liburan yang ditanggung perusahaan, program pensiunan dan tunjangan lainnya yang berkaitan dengan hubungan kepegawaian.
- 4) Fasilitas, Fasilitas adalah kenikmatan seperti mobil perusahaan, tempat parkir khusus atau akses pesawat perusahaan yang diperoleh karyawan.

### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi**

Berbagai Faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi, yaitu:

#### **a. Penawaran dan permintaan tenaga kerja**

Meskipun hukum ekonomi tidak bisa digunakan mutlak dalam tenaga kerja, tetapi tidak bisa diingkari bahwa hukum penawaran dan permintaan tetap mempengaruhi untuk pekerjaan yang membutuhkan keterampilan tinggi, dan jumlah



tenaga kerjanya langkah, maka upah akan cenderung tinggi sedangkan untuk jabatan-jabatan yang mempunyai penawaran yang melimpah upah cenderung menurun.

b. Organisasi buruh

Ada tidaknya organisasi buruh, serta kuat tidaknya organisasi buruh akan turut mempengaruhi tingkat kompensasi. Adanya serikat buruh yang kuat, yang berarti posisi "*bargaining*" karyawan juga kuat. Sehingga akan menaikkan tingkat kompensasi, demikian juga sebaliknya

c. Kemampuan untuk membayar

Meskipun karyawan dalam hal ini serikat buruh menentukan tingkat kompensasi yang tinggi, tetapi realisasi pemberian kompensasi akan tergantung akan kemampuan bayar dari perusahaan. Tingginya tingkat kompensasi akan menaikkan tingkat biaya produksi, dan akhirnya sampai mengakibatkan kerugian dari perusahaan, maka jelas perusahaan akan tidak mampu memenuhi fasilitas karyawan.

d. Produktivitas

Kompensasi sebenarnya merupakan imbalan atas prestasi karyawan. Semakin tinggi prestasi karyawan seharusnya semakin besar juga kompensasi yang akan di terima karyawan tersebut. Prestasi ini biasanya di nyatakan sebagai produktivitas. Hanya menjadi masalah adalah belum adanya kepekatan dalam menghitung tingkat produktivitas.

e. Biaya hidup

Factor lain yang mempengaruhi tingkat kompensasi adalah biaya hidup. Di kota-kota besar di mana biaya hidup tinggi, akan menjadikan tingkat kompensasi

yang tinggi. Bagaimanapun biaya hidup merupakan “batas kompensasi” dari para karyawan.

f. Pemerintah

Pemerintah dengan peraturan-peraturannya juga mempengaruhi tingkat rendahnya kompensasi. Peraturan tentang kompensasi minimum merupakan batas bawah tingkat kompensasi yang akan di bayar.

#### **4. Fungsi dan Tujuan Kompensasi**

Fungsi pemberian kompensasi menurut Samsuddin dalam Sandi Kurniawan (2013) adalah sebagai berikut :

- a. Mengalokasikan 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 lebih efisien dan efektif. Dengan pemberian kompensasi kepada karyawan mengandung implikasi bahwa organisasi akan lebih menggunakan tenaga karyawan tersebut dengan seefisien dan seefektif mungkin.
- c. Mendorong stabilitas dan pertumbuhan ekonomi. Pemberian system kompensasi dapat membantu stabilitas organisasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi Negara secara keseluruhan.

Sedangkan tujuan-tujuan kompensasi yaitu :

#### 1. Ikatan kerja sama

Pemberian kompensasi akan menciptakan suatu ikatan kerja sama yang formal antara pengusaha (perusahaan) dengan karyawan dalam karangka organisasi. Dimana pengusaha dan karyawan saling membutuhkan. Setiap karyawan pasti membutuhkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya karna itu ia harus mengerjakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan keinginan perusahaan

#### 2. Kepuasan kerja

Karyawan bekerja dengan mengarahkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, waktu, serta tenaga yang semuanya di tujukan bagi pencapaian tujuan organisasi. Oleh karna itu, perusahaan harus memberikan kompensasi yang sesuai dengan apa yang telah di berikan oleh karyawan tersebut.

#### 3. Pengadaan efektif

Pengadaan karyawan yang efektif jika di berangi dengan program kompensasi yang menarik, maka calon karyawan yang berkualitas baik dengan kemampuan dan keterampilan tinggi akan muncul, sesuai dengan krateria yang di tetapkan oleh perusahaan.

#### 4. Motivasi

Kompensasi yang layak akan memberikan rangsangan serta memotivasi karyawan untuk memberikan kinerja yang baik dan menghasilkan produktivitas kerja yang optimal.

#### 5. Menjamin keadilan

Kompensasi yang baik akan menjamin terjadinya keadilan di antar karyawan dalam organisasi. Pemberian kompensasi juga berkaitan dengan keadilan internal maupun keadilan eksternal.

#### 6. Disiplin

Pemberian kompensasi yang memadai akan mendorong tingkat kedisiplinan karyawan dalam bekerja. Karyawan akan berperilaku sesuai dengan yang di inginkan organisasi.

#### 7. Pengaruh serikat pekerjaan

Keberadaan suatu pekerjaan tidak biasa terlepas dari adanya pengaruh serikat buruh atau serikat pekerja. Serikat ini akan mempengaruhi besar kecilnya kompensasi yang di berikan perusahaan bagi karyawannya.

#### 8. Pengaruh pemerintah

Pemerintah menjamin atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi masyarakat, Untuk itu, melalui kebijakan perundangan dan regulasi, pemerintah mengeluarkan berbagai macam peraturan yang pada intinya untuk melindungi pekerja, sekaligus mendorong investasi dari para pengusaha agar mau menanamkan modalnya.

### **5. Sistem kompensasi**

#### a. Pengertian system kompensasi

Kompensasi terdiri dari kompensasi secara langsung dan kompensasi pelengkap. Kompensasi secara langsung ialah upah dan gaji, sedangkan kompensasi pelengkap merupakan komponen penunjang kompensasi secara langsung, misalnya insentif, jasa-jasa atas karyawan, jaminan social, serta asuransi, dsb. System kompensasi ialah suatu system yang terdiri dari komponen-komponen kompensasi dari mulai penentuan besaran kompensasi dan cara pemberiannya.

b. Tujuan system kompensasi

Pada dasarnya tujuan system kompensasi adalah sebagai berikut:

1) Menghargai prestasi kerja

Pemberian kompensasi yang menandai merupakan suatu bentuk penghargaan perusahaan terhadap prestasi kerja karyawannya

2) Menjamin keadilan

System kompensasi yang baik akan menjamin keadilan terwujudnya keadilan bagi dan diantara karyawan dalam perusahaan. Masing-masing karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan tugas, fungsi, jabatan, dan serta prestasi kerjanya.

3) Mempertahankan karyawan

System kompensasi yang baik akan membuat karyawan betah sehingga akan mengurangi tingkat keluarnya karyawan

4) Memperoleh karyawan yang bermutu

System karyawan yang baik akan menarik lebih banyak calon karyawan, dengan banyaknya pelamar atau calon karyawan, maka perusahaan akan memiliki

banyak alternative dalam memilih karyawan yang bermutu tinggi di antara pelamar atau calon karyawan yang ada.

#### 5) Pengendalian biaya

Dengan system pemberian kompensasi yang baik, akan mengurangi seringnya melakukan rekrutmen, sebagai akibat dari makin banyaknya pelamar yang keluar kerja.

#### 6) Memenuhi peraturan yang berlaku

System administrasi kompensasi yang baik akan mengadaptasi peraturan perundangan yang berlaku, hingga akan menghindari adanya gugatan dari pihak karyawan, maupun pihak internal lainnya.

### **6. Program pemberian kompensasi**

Program pemberian kompensasi merupakan salah satu hal yang paling penting bagi perusahaan maupun karyawan. Program ini akan memberikan gambaran sejauh mana perusahaan berkepentingan terhadap karyawan, dan seberapa besar kontribusi yang akan diberikan oleh karyawan terhadap perusahaan. Setidaknya ada delapan komponen penting dalam program pemberian kompensasi yang perlu di perhatikan, antara lain:

#### a. Organisasi administasi pemberian kompensasi

Perusahaan besar akan membutuhkan pengorganisasian dan pengadminstrasian pemberian kompensasi yang baik, sebab pemberian kompensasi bukanlah sekedar memberikan dan membagikan upah atau gaji kepada karyawan,

malainkan harus memperhitungkan kemampuan perusahaan serta produktivitas kerja karyawan.

b. Metode pemberian kompensasi,

Dalam pemberian kompensasi ada dua metode yaitu :

1. Metode tunggal, yaitu metode penetapan gaji pokok yang harus di dasarkan atas ijazah terakhir atau pendidikan formal terakhir yang di tempuh karyawan
2. Metode jamak, yaitu suatu metode dalam memberikan gaji pokok berdasarkan atas beberapa pertimbangan seperti ijazah, sifat pekerjaan, pendidikan informal, serta pengalaman yang dimiliki.
3. Pemberian kompensasi berdasarkan borongan. System borongan adalah suatu cara pengupahan yang menetapkan besarnya kompensasi didasarkan atas volume pekerjaan dan lamanya pekerjaan yang di lakukan

c. Struktur pemberian kompensasi

Struktur pemberian kompensasi yang baik ialah menganut paham keadilan. Dalam keadilan itu bukan berarti kompensasi sama rata bagi setiap karyawan, tetapi setiap karyawan akan memperoleh kompensasi sesuai dengan tanggung pekerjaaannya.

d. Program pemberian kompensasi sebagai perangsang kerja

Suatu program pemberian kompensasi bukan semata-mata bukan didasarkan sebagai imbalan atas pengorbanan dan waktu, tenaga, dan pikiran karyawan terhadap organisasi, melainkan juga merupakan cara untuk merangsang dan meningkatkan kegairahan kerja.

e. Tambahan sumber pendapatan bagi karyawan

Program kompensasi yang baik biasanya memberikan peluang bagi karyawan untuk memperoleh tambahan penghasilan, bukan hanya memperoleh upah atau gaji yang rutin. Penghasilan tambahan tersebut misalnya pembagian keuntungan perusahaan bagi karyawan (bukan hanya kepada pemilik modal), melalui bonus, pemberian cuti dan lain sebagainya.

f. Terjaminnya sumber pendapatan dan peningkatan jumlah imbalan jam

Setiap karyawan perusahaan mengharapkan kompensasi yang diterima tidak akan mengalami penurunan, bahkan setiap karyawan berharap kompensasi yang di terimanya semakin hari semakin meningkat.

g. Kompensasi bagi kelompok manajerial

Pimpinan atau manajer setiap perusahaan merupakan kelompok yang bertanggung jawab terhadap hidup matinya perusahaan.

h. Prospek di masa depan

Dalam program pemberian kompensasi, prospek dimasa depan harus diutamakan pula. Untuk memperhitungkan prospek yang akan datang, perlu memperhitungkan tiga dimensi waktu. Hal ini berarti dalam menyusun program pemberian kompensasi, harus memperhitungkan keadaan organisasi pada waktu yang lalu

## **7. Kriteria dan waktu pemberian kompensasi**

a. Kriteria pemberian kompensasi



Kebijakan dan tantangan pemberian kompensasi terhadap karyawan bukan sesuatu yang statis, melainkan bersifat dinamis. Ada beberapa kriteria yang perlu diperhatikan dalam menentukan kebijakan pemberian kompensasi, antara lain:

- a. biaya hidup
  - b. produktivitas kerja karyawan
  - c. skala upah dan gaji yang berlaku
  - d. kemampuan membayar
  - e. upah dan gaji sebagai alat untuk menarik, mempertahankan, dan memberikan motivasi kepada karyawan
  - f. penawaran dan permintaan tenaga kerja
  - g. serikat buruh atau organisasi karyawan
  - h. posisi jabatan karyawan
  - i. pendidikan dan pengalaman kerja
- b. waktu pembayaran kompensasi

Artinya kompensasi harus dibayar tepat pada waktunya, jangan sampai terjadi penundaan, supaya kepercayaan karyawan terhadap bonafiditas perusahaan semakin besar, ketenangan dan konsentrasi kerja akan lebih baik. Tetapi jika pembayaran kompensasi tidak tepat waktunya disiplin, moral, gairah kerja karyawan akan menurun, bahkan turnover karyawan akan lebih besar.

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

### 1. Defenisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan bidang usaha milik Negara/daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dikemukakan oleh Ranminto dan Winarsih (2007).

### 2. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Sendi-sendii tatalaksana pelayanan umum (yanum). Pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan yanum. Sesuai dengan pedoman tatalaksana pelayanan umum yang ditetapkan dengan keputusan Menpan nomor: 81 tahun 1993, maka sendi-sendii atau prinsip-prinsip tersebut.

#### a) Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan Prinsip kesederhanaan ini pada hakekatnya lebih menetapkan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan yanum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional, prosedur kerja yanum di maksud ialah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindak yang dilewati/dijalankan dalam proses penyelenggaraan

b) Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenal:

a. Prosedur tata cara pelayanan. b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative. c. Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran. e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c) Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d) Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

e) Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti : (a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang di berikan. (b). Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan

memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/atau instansi pemerintah yang berkaitan.

f) Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menentu biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran. b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar. c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g) Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluru lapisan Negara

h) Ketepatan waktu

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan umum dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

## 2. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Ada enam prinsip pokok dalam starategi pelayanan publik tersebut meliputi :

### 1. Kepemimpinan

Strategi kualitas pelayanan perusahaan harus merupakan inisiatif dan dan komitmen dari manajemen puncak. Menejemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya

kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

## 2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis

## 3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang di pergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya

## 4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.

## 5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi di pengaruhi oleh proses komunikasi oleh perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya.

## 6. Penghargaan dan pengakuan (total human reward)

Merupakan aspek yang sangat penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut di akui.

### 3. Elemen Di Mensi Kualitas Pelayanan Prima Dan Pelayanan Publik

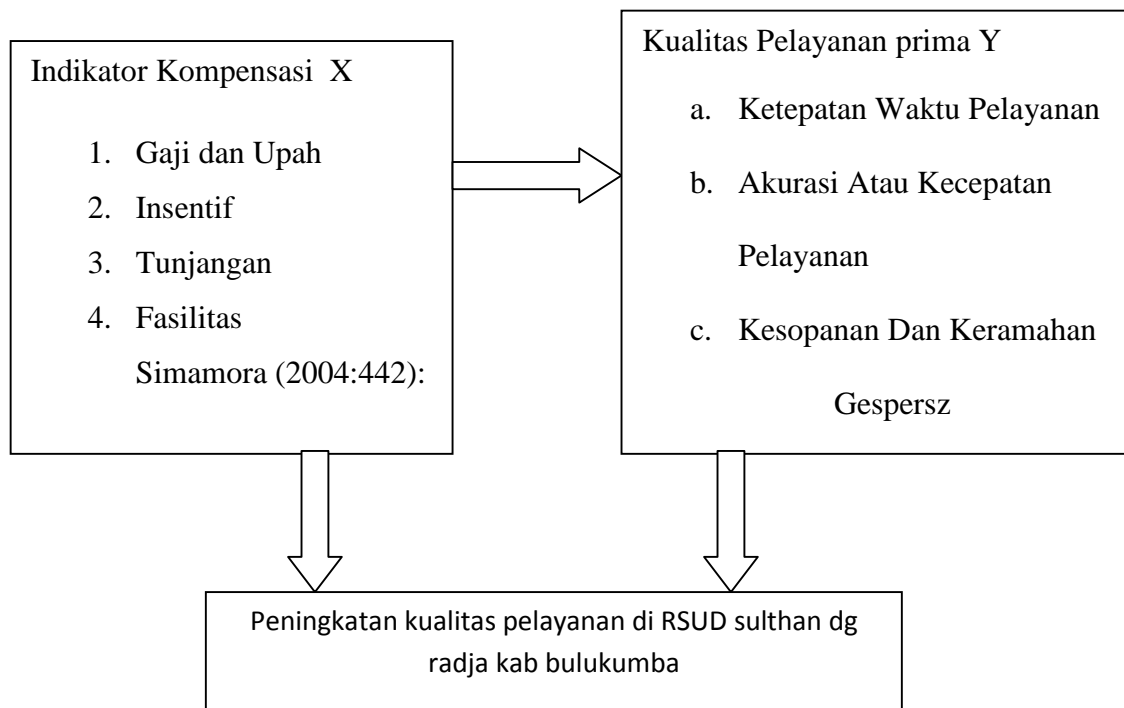
Gespersz menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi berikut: a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, b. Akurasi atau ketepatan pelayanan, c. Kesopanan dan keramahan, d. Tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan, e. Sedikit banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya, f. Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya, g. Berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

#### **B. KERANGKA PIKIR**

Kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kompensasi yaitu (a) gaji dan upah (b) insentif (c) tunjangan (d) fasilitas menurut Simamora (2004:442) Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi elemen dimensi kualitas pelayanan prima dan pelayanan publik. Yaitu (a) Ketepatan waktu pelayanan (b) Akurasi atau ketepatan pelayanan (c) Kesopanan dan keramahan Menurut Gespersz

### Bagan kerangka pikir

#### Sakit RSUD sultan dg radja kab bulukumba



### C. DEFENISI OPERASIONAL

Defenisi operasional dari variable-variabel yang diteliti dan indikator-indikator yang diukur sebagai berikut

#### 1. Kompensasi (Variabel X)

Menurut Simamora, (2004) menjelaskan bahwa indikator-indikator kompensasi yaitu :

- 1) Gaji dan upah

Secara umum Gaji adalah suatu imbalan yang diterima dari pemberi kerja kepada pekerja atas suatu pekerjaan atau jasa yang telah dan akan dilakukan berfungsi sebagai jaminan atas kelangsungan kehidupannya yang layak bagi kemanusiaan dan produksi atau nilai dalam bentuk uang yang ditentukan menurut perjanjian kerja antara pemberi kerja/organisasi dengan penerima kerja/pekerja seperti halnya pada para pegawai di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba.

## 2) Insentif

Insentif berfungsi sebagai suatu dorongan yang diberikan secara sengaja kepada para pekerja di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba sehingga dalam diri para pegawai timbul semangat yang lebih besar untuk mencapai suatu prestasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba dalam melayani pasien.

## 3) Tunjangan

Pada umumnya setiap organisasi mempunyai suatu kebijakan terkait dengan pemberian tunjangan, dengan maksud untuk mendorong para pegawai untuk berprestasi. Pada kondisi yang dihadapi di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba tunjangan merupakan penghasilan atau pendapatan yang diberikan oleh pihak pengelola RSUD yang berupa uang atau barang maupun jaminan sosial. Tunjangan dapat digolongkan menjadi empat macam yaitu: Tunjangan bayaran



suplemen, Tunjangan Asuransi, Tunjangan masa tua, dan Tunjangan pelayanan pegawai di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba.

#### 4) Fasilitas

Secara umum yang dimaksud dengan fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh para pegawai di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba baik yang berhubungan langsung dengan para pegawai maupun untuk mendukung kelancaran pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada para pasien di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba

Kualitas pelayanan publik sebagai variabel tergantung (Y) ialah penyelenggaraan pelayanan publik yang di berikan oleh organisasi/borokrasi pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayan.

Kualitas pelayanan publik dapat diamati dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

## **2. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)**

### 1. Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan ialah sebuah proses dari penyelenggaraan setiap jenis pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba secara tepat waktu dengan standar pelayanan yang ada.

## 2. Akurasi dan kecepatan pelayanan

Akurasi dipahami bahwa setiap jenis dari pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba secara cepat, mudah dan terjangkau.

## 3. Kesopanan dan keramahan

Kesopanan dan keramahan yaitu setiap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba sepatutnya haruslah diberikan dengan cara yang sopan serta ramah terhadap para pasien yang dilayani.

### **D. Hipotesis**

Berdasarkan teori diatas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut

$H_0$ : Tidak Ada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba

$H_1$ : Ada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini telah dilaksanakan selama 2 bulan dari tanggal 5 Mei sampai 5 Juli 2018, atau lokasi penelitian ini di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba. Dengan objek penelitian adalah pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan. Alasan memilih lokasi penelitian ini karena di rumah sakit tersebut banyak tenaga kerja honorer yang mana upah yang diberikan tidak sebanding dengan para pegawai lain yang sudah berstatus PNS sehingga peneliti tertarik untuk melihat kinerja pegawai yang berstatus honorer.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif.

Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan Penelitian Kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang dikaitkan dengan fenomena yang terjadi.

##### **2. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2012: 8) yaitu :

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Menurut Sugiyono (2012: 13) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Sugiyono (2014:80) menyatakan “bahwa populasi adalah wilayah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya berdasarkan pernyataan diatas maka populasi pada penelitian ini ialah sejumlah 890 orang yang terdiri dari para pegawai hingga pasien `di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba.

#### **2. Sampel**

Menurut sugiyono (2011:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang diberikan oleh populasi tersebut bila populasi besar. Dan peneliti

tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Sehingga sampel yang diambil dari populasi yang telah ditentukan haruslah betul-betul *representatif* (mewakili) para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba.

Teknik sampel yang digunakan pada peneliti ini teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah sampling kuota, yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi dari pada pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg Radja Kabupaten Bulukumba yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan terpenuhi. Berdasarkan penjelasan tersebut. Maka jumlah sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 90 orang dari populasi yang ada.

Jumlah populasi penelitian yang cukup besar, yaitu 890 orang dan adanya beberapa keterbatasan dari peneliti, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penarikan sampel dengan menggunakan rumus Taro Yamane (1967) sebagai berikut :

Teknik Sampel

$$n = \frac{N}{(N \cdot d^2 + 1)}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

d = level signifikan yang diinginkan (diambil 10% (0,1))

maka

$$n = \frac{890}{(890 (0,1)^2 + 1)}$$

$$n = \frac{890}{(890.(0.01)+1)}$$

$$n = \frac{890}{(8,9+1)}$$

$$n = \frac{890}{9,9}$$

$$n = 90 \text{ orang}$$

Sehingga, 90 orang inilah yang akan menjadi sampel penelitian sekaligus menjadi responden penelitian yang akan dibagikan kuesioner nantinya.

#### **D. Tehnik Pengumpulan Data**

Penelitian Ini data di butuhkan berupa data primer. Data primer tersebut di kumpulkan dengan teknik pengumpulan data Kuesioner (Questionair) yang merupakan tehnik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertamanya tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian pustaka (*liberariresearch*), yaitu penelitian yang di lakukan melalui menelaan buku-buku literature yang relavan dengan judul dan masalah yang di teliti.

2. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan kunjungan secara langsung kepada objek penelitian. Untuk menampakkan data lapangan, digunakan teknis sebagai berikut:
  - a. Obsevasi, yaitu suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Pengamatan yang langsung dilakukan penulis terhadap arsip atau data tertulis yang di buat secara berkala
  - b. Kuesioner, yaitu pengumpulan sebuah data dengan menyebarkan daftar pertanyaan sehingga diperoleh data yang akurat.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, maka peneliti ini menggunakan metode kuantitatif, dimana data yang telah di kumpulkan dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan ke dalam tabel frekuensi dan presentase.

##### **a. Pengukuran Skala *Likert***

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pernyataan (Sugiyono, 2014:132).

Jawaban setiap instrumen ini menggunakan Skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai dengan tidak setuju. Dan jawaban diberi skor. Lihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Skala Pengukuran

SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

b. Metode Analisis

Adapun metode metode analisis sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu pengujian untuk menguji apakah data-data yang digunakan telah terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*. Uji kolmogorov-smirnov dipilih karna



lebih peka untuk mendeteksi normalitas data dibandingkan dengan pengujian menggunakan grafik yang dapat dilihat dari tingkat signifikannya, diantaranya:

- a. Jika signifikansi  $< 0,05$  maka data terdistribusi normal
- b. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka data tidak terdistribusi normal

## 2. Uji Reabilitas dan Validitas

Validitas terdiri dari validitas internal dan eksternal. Suatu penelitian memiliki validitas internal sepanjang faktor-faktor yang dimanipulasikan (variable bebas) benar-benar berpengaruh terhadap variable tergantung yang diobservasi dalam latar penelitian. Bila peneliti hanya sekedar mencapai validitas internal, maka nilai praktis penemuannya akan rendah. Sebab tak bisa diberlakukan di luar latar penelitian yang bersangkutan. Untuk itu, perlu pula mencapai validitas eksternal. Dikatakan memiliki validitas eksternal sepanjang hubungan antara variable yang ditemukan dapat digeneralisasikan pada situasi-situasi non penelitian (bisa digeneralisasikan pada latar lain, treatment lain, pengukuran lain, populasi lain).

## 3. Uji Regresi Sederhana

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan bagian yang penting, sebab melalui analisa data ini akan tampak manfaatnya terutama dalam pemecahan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian. Setelah data yang diperlukan data tersebut diolah. Untuk mengetahui tingkat persentase jawaban responden penulis menggunakan tehnik regresi linear sederhana. Metode regresi

seederhana yaitu tehnik statistik yang digunakan untuk mencari pengaruh antara dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif. Adapun kegunaan metode regresi seederhana ini adalah untuk melihat dan mencari pengaruh kompensasi terhadap kualitas Pelayanan di RSUD. Sultan Dg Radja Kab.Bulukumba. Analisis regresi linear seederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Rumus regresi seederhana sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

Y' = variabel dependen ( nilai diprediksikan)

X = variabel independen

a = konstanta (nilai Y' apabila X=0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Rumus Presentase Skor untuk Setiap Indikator

$$\frac{\text{Indikator} = \text{jumlah responden}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100 = \text{jumlah skor perolehan}$$

**Tabel 3.2 Skoring Nilai Responden**

No	Skoring	Keterangan
1	0-20	Sangat Tidak Setuju
2	21-40	Tidak setuju
3	41-60	Netral
4	61-80	Setuju
5	81-100	Sangat setuju

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. KARAKTERISTIS OBJEK PENELITIAN**

##### **1. SEJARAH SINGKAT RUMAH SAKIT**

Rumah sakit umum bulukumba didirikan pertama kali pada tahun 1969 yang terletak di jln. Dr. Soetomo No. 1 Bulukumba bergabung dengan kantor dinas kesehatan kabupaten bulukumba.

Sesuai dengan tuntutan perkembangan kebutuhan RSUD, kemudian dibangunlah Rumah Sakit Umum Baru yang berlokasi di Jl. Serikaya No. 17 diwilayah kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba di atas lahan seluas 5 ha, dengan luas bangunan 15.000 m<sup>2</sup>.

Pada tanggal 18 maret 1987 seluruh pelayanan rawat inap dan rawat jalan di pindahkan di lokasi rumah sakit umum baru dan di resmikan penggunaannya oleh menteri kesehatan republik Indonesia yang saat itu di jabat oleh Bapak Suarjono Surjanigrat, dengan status rumah sakit tipe “D”

Pada tahun 1990, Rumah Sakit Umum bulukumba ditingkatkan lagi kelasnya menjadi rumah sakit tipe “C” berdasarkan peraturan daerah No. 1 Tahun 2007, tanggal 17 januari 2007 berganti nama menjadi RSUD. H. Andi Sulthan Daeng Radja (pahlawan nasional) yang diresmikan oleh Gubernur Sulawesi Selatan yang saat itu dijabat oleh Bapak H. M. Amin Syam.

Penetapan penerapan pola pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) berdasarkan Surat Keputusan Bupati Bulukumba Nomor: Kpst. 1178/XII/2013 Tanggal 27 Desember 2013 dengan status BLUD penuh.

Pada tahun 2015 rumah sakit umum daerah bulukumba di tingkatkan lagi kelasnya menjadi tipe “B” sesuai dengan menteri kesehatan nomor HK.02.03/1/0196/3015 Tanggal 4 Februari 2015, yang memberikan pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelatihan dan penelitian serta perkembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan. Sejak Rumah Sakit Umum Daerah Bulukumba berdiri mulai tahun 1969 dengan nama Rumah Sakit Umum Bulukumba hingga tahun 2016 dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Bulukumba telah beberapa kali mengalami pergantian direktur yang mulai dari :

- Tahun 1969-1983: dr. H. Mudassir
- Tahun 1983-1987: dr. MK. Effendi Pulungan
- Tahun 1987-1989: dr. H. HaeruddinPanggara, Sp.A
- Tahun 1989-1993: dr. H. AH. Simadiah, MHA
- Tahun 1993-1995: dr. Hj. Nadia Hamid
- Tahun 1995-2006: dr. H. Rusni Sufran, M.Kes
- Tahun 2006-2011: dr. Hj. Andi Diamarni Gandhis, MARS
- Tahun 2011-2013: dr. H. ABD.Gaffar, M. Epid.
- Tahun 2013-2017: dr. Hj Wahyuni AS, MARS
- Tahun 2017- sekarang: dr. H. Abdur Rajab H., MM

## 2. LOKASI

RSUD H. Andi sultan daeng radja bulukumba terletak di jalan serikya no. 17 kecamatan ujung bulu, kabupaten bulukumba dengan lahan seluas 5 hektar.

Rumah sakit umum daerah (RSUD) H. Andi sulthan daeng radja bulukumba terletak di:

- Sebelah selatan berbatasan dengan laut Flores dengan Kabupaten Selayar
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Sinjai
- Sebelah timur berbatasan dengan teluk bone
- Sebelah barat berbatasan dengan kabupaten bantaeng

## 3. VISI, MISI RUMAH SAKIT

### VISI:

Visi rumah sakit adalah “menjadi rumah sakit rujukan yang berkualitas profesional dan sejahtera

### MISI:

- Memberikan pelayanan cepat, tepat, aman, nyaman dan terjangkau oleh masyarakat sesuai standar pelayanan minimal
- Melayani sesuai standar pelayanan yang dilandasi etika profesi
- Meningkatkan program pembangunan mutu pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan;
- Meningkatkan kualitas SDM rumah sakit melalui pendidikan dan pelatihan;
- Mengembangkan sistem informasi berbasis teknologi
- Mewujudkan kesejahteraan karyawan yang lebih baik.

### MOTTO:

**MOTTO RUMAH SAKIT ADALAH “KEPUASAN ADALAH TUJUAN KAMI”**

#### 4. Tugas pokok

RSUD. H. Andi Shultan Daeng Rajda berfungsi melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeluhan yang di laksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya rujukan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 5. Fungsi rumah sakit

RSUD. H. Andi Shultan Daeng Rajda berfungsi untuk:

- a. Menyelenggarakan pelayanan medis dan penunjang medis serta non medis
- b. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan dan pelayanan rujukan
- c. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan
- d. Melaksanakan pelayanan teknis administrasi ketatausahaan serta pengelolaan keuangan.

#### 6. Struktur organisasi

Organisasi dan tata laksana rumah sakit umum daerah (RSUD). H. ANdi Sulthan Daeng Radja Bulukumba dengan ditetapkan berdasarkan peraturan daerah Nomor 11 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja insfektorat, bappeda, lembaga teknis daerah dan lembaga lain kabupaten bulukumba sebagaimana telah di ubah beberapa kali terakhir dengan peraturan daerah kabupaten bulukumba nomor 8 tentang organisasi dan tata kerja inspektorat, bappeda, lembaga teknis daerah dan lembaga lain kabupaten bulukumba

sebagaimana telah di ubah beberapa kali terakhir dengan peraturan daerah kabupaten bulukumba nomor 8 tahun 2015, maka struktur organisasi tipe B RSUD H.

## 7. Uraian tugas

### a. Direktur

Tugas pokok: membantu bupati dalam mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan pada rumah sakit umum daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja

#### Uraian tugas:

1. Mengkoordinasikan perumusan secara strategis RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2. Mengkoordinasikan perumusan kebijakan agar tercipta sinkronisasi dan integrasi kebijakan pemerintah dalam lingkup kerja dan kewenangan RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja sesuai dengan program yang telah ditetapkan sehingga target kerja dapat tercapai;
3. Membina binaan lingkungan RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja dengan cara mengadakan rapat/pertemuan dan membimbing secara berkala agar di peroleh kinerja yang di harapkan;
4. Mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja sesuai dengan tugas, tanggung jawab, permasalahan, dan hambatan serta ketentuan yang berlaku untuk ketetapan dan kelancara pelaksanaan tugas dengan baik

5. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan masyarakat dibidang kesehatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat;
6. Menetapkan kebijakan teknis pelaksanaan RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai panduan dalam melaksanakan tugas;
7. Membina dan melaukan kerjasama dengan instansi dan organisasi lain sesuai prosedur yang berlaku untuk meningkatkan wawasan dsn kelancaran pelaksanaan tugas;
8. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja dengan cara membandingkan antara program kerja dan kegiatan yang telak di laksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana kerja yang akan datang;
9. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja kepada bupati melalui sekretaris daerah ; dan
10. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan bidan tugasnya.

b. Wakil direktur administrasi umum

Tugas pokok: membantu direktur dalam melakukan pembinaan, pengawasan dan mengoordinasikan penyelenggaraan administrasi umum.

Uraian tugas:

1. Menyusun program dan kegiatan lingkup Wakil Direktur Administrasi Umum;



2. Mendistribusikan tugas dan member petunjuk pelaksanaan kepada bawahan;
3. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan lingkup Wakil Direktur Administrasi Umumsecara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan;
4. Melaksanakan pengelolaan urusan perencanaan, umum, kepegawaian, keuangan, dan kehumasan RSUD sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
5. Melaksanakan pembinaan ketatausahaan sesuai ketentuan yang berlaku agar tercipta tertib administrasi RSUD;
6. Mengoordinasikan penyusunan dan pengawasan pelaksanaan statute Rumah Sakit (*Hospital By Laws*). sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari terjadinya penyimpangan;
7. Mengoordinasikan penyusunan secara kebutuhan sumberdaya berupa sarana, prasarana, tenaga, peralatan, bahan dan kebutuhan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelayanan dapat terwujud sesuai dengan rencana;
8. Mengoordinasikan pemeriksaan, pemeliharaan dan perbaikan secara terus menerus terhadap fisik sarana dan peralatan non medis RSUD sesuai prosedur yang berlaku agar selalu dalam kondisi prima;
9. Mengoordinasikan semua kegiatan administasi umum sesai dengan ketentuanyang berlaku agar dapat mencapai visi, misi RSUD;
10. Mengawasi, mengendalikan da membna pelaksanaan tugas-tugas dibagian agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

11. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Wakil Direktur Administrasi umum dengan cara membandingkan antara rencana operasional dan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana yang akan datang;

c. Wakil Direktur Pelayanan

Tugas pokok: membantu direktur dalam melakukan pembinaan pengawasan dan mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan rumah sakit

Uraian tugas:

1. Menyusun rencana program kegiatan dalam rangka penetapan kebijakan (strategi) pelayanan rumah sakit berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas
2. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan kepada bawahan agar tugas yang diberikan dapat dijalankan secara efektif dan efisien
3. Mengoordinasikan penyusunan rencana kebutuhan sumber daya berupa sarana, prasarana, tenaga, peralatan, bahan, dan kebutuhan lainnya sesuai dengan strategi RSUD serta prosedur dan peraturan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas
4. Mengkoordinir semua kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku agar visi, misi, dan tujuan organisasi tercapai.
5. Mengoordinasikan penyusunan dan mengawasi pelaksanaan staf medis sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pelayanan dapat berjalan dengan baik

6. Mengawasi, mengendalikan dan membina pelaksanaan tugas-tugas di bidang pelayanan medic dan perawatan sesuai dengan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas secara berskala.
7. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas instansi rawat inap, rawat jalan, rawat intensif, instalasi gawat darurat, instalasi bedah sentral, instalasi rehabilitasi medic, dan instalasi rekam medic melalui rapat koordinasi untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
8. Memantau dan mengevaluasi serta menilai pelaksanaan tugas bawahan
9. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasannya.
10. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik lisan maupun tulisan sesuai dengan bidang tugasnya.
11. Menyusun program dalam rangka penetapan kebijakan (strategi) RSUD berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Kepala bagian umum

Tugas pokok: membantu Wakil Direktur dalam merumuskan petunjuk pelaksanaan, membantu dan mengevaluasi penyelenggaraan urusan umum.

Uraian tugas

1. Menyusun program dan ruang lingkup bagian umum
2. Mendistribusikan tugas dan memberipetunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan dan dapat dilihat dari berbagai tugas dari bawahan dan bagaimana bawahan bisa melaksanakan tugas dengan baik

3. Menyelesaikan tugas bawahan di lingkup bagian umum secara berskla sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang di harapkan

## **B. Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada beberapa karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba. Sampel berjumlah 90 responden, yang diberikan kuesioner tentang kompensasi dan Pelayanan.

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

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini adalah identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, status pernikahan dan lama bekerja. Hasil analisis ditunjukkan pada tabel-tabel berikut ini.

#### 1) Jenis Kelamin

Berikut adalah data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin antara lain :

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PRESENTASE
Perempuan	57	63,3 %
Laki-Laki	33	36,7 %
Total	90	100 %

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 21 Tahun 2016

Tabel 4.1 tersebut menunjukkan bahwa responden yang terdiri dari pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba dengan jenis

kelamin laki-laki adalah sebanyak 33 responden (36,7%), sedangkan dari responden dengan jenis kelamin perempuan pada RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba sejumlah 57 responden (63,3%). Maka dari itu terkait dengan klasifikasi jenis kelamin pada jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas terdiri dari kalangan perempuan.

## 2) Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

USIA	FREKUENSI	PRESENTASE
20 – 30	19	21,1 %
31 – 40	25	27,8 %
41 – 50	33	36,6 %
>50	13	14,5 %
TOTAL	90	100 %

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 21 Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.2 responden yang terdiri dari pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba terdapat 19 responden yang berusia kurang dari 21 sampai 30 tahun (21,1%). Sebanyak 25 responden berusia diantara 31 sampai 40 tahun (27,8%). 33 responden berusia 41 sampai 50 tahun (36,6%) dan 13 responden berusia diatas 51 tahun (14,5%). Maka dari itu terkait dengan klasifikasi usia pada responden yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas berusia 41 tahun sampai 50 tahun.

### 3) Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan ditunjukkan pada dilakukan perbedaan terhadap responden di nilai dan di lihat dari pendidikan tabel berikut:

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

PENDIDIKAN	FREKUENSI	PRESENTASE
SMA	21	23,3 %
D3	36	40 %
S1	33	36,7 %
TOTAL	90	100 %

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 21 Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.3 jawaban responden yang terdiri dari pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba terdapat 21 responden yang berpendidikan SMA (23,3%). Sebanyak 36 responden berpendidikan D3 (40%) dan sebanyak 33 responden berpendidikan S1 (36,7%). Maka dari itu terkait dengan karakteristik responden berdasarkan pendidikan mayoritas berkarakteristik Diploma 3.

### 4) Status Pernikahan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pernikahan

STATUS PERNIKAHAN	FREKUENSI	PRESENTASE
LAJANG	24	26,7 %
MENIKAH	65	72,2 %
CERAI	1	1,1 %
TOTAL	90	100 %

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 21 Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden terdiri dari pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba terdapat 24 responden yang berstatus lajang (26,7 %). Sebanyak 65 responden berstatus menikah (72,2%) dan sebanyak 1 responden berstatus cerai (1,1%). Maka dari itu terkait dengan karakteristik responden berdasarkan status pernikahan mayoritas telah menikah.

#### 5) Lama Bekerja

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.5  
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama bekerja

LAMA BEKERJA	FREKUENSI	PRESENTASE
1 – 5 TAHUN	16	17,8 %
6 – 10 TAHUN	61	67,8 %
>10 TAHUN	13	14,4 %
TOTAL	90	100 %

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 21 Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba terdapat 16 responden yang lama bekerja 1 – 5 tahun (17,8 %). Sebanyak 61 responden yang lama bekerja 6 – 10 tahun (67,8%) dan sebanyak 13 responden yang lama bekerja >10 tahun (14,4%). Maka dari itu terkait dengan karakteristik responden berdasarkan lama berkerja.mayoritas telah memiliki jangka waktu bekerja selama 6 – 10 tahun.

## **2. Deskripsi Variabel Penelitian**

Dari data penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yaitu Kompensasi (X) dan Variabel Terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Untuk mendeskripsikan data dan menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka pada bagian ini disajikan deskripsi data dari masing-masing variabel berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan populasi dengan jumlah responden 50 orang. Deskripsi data masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam uraian berikut :

### **a. Kompensasi**

Variabel kompensasi menggunakan skala bertingkat (*likert*) dengan 5 alternatif jawaban yaitu skor tertinggi 5 dan skor terendah 1.



**Tabel 4.6**  
**Distribusi Frekuensi Data Variabel Kompensasi (X)**

Skor	Frekuensi	Presentase
25 – 30	2	2,2 %
31 – 35	22	24,4 %
36 – 40	32	35,5 %
41 – 45	44	48,9 %
Total	90	100 %

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 21 Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.6, dari para responden yang terdiri dari para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba dapat dijelaskan bahwa skor 25 – 30 sebanyak 2 atau 2,2 %, skor 31 – 35 sebanyak 22 atau 24,4 %, 36 – 40 sebanyak 32 atau 35,5 % dan 41 – 45 sebanyak 44 atau 48,9 %. Maka dari itu terkait dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan penilaian antara 41 – 45 yaitu sebanyak 48,9 %.

b. Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi data variabel Kualitas Pelayanan yaitu:

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Pelayanan**

Skor	Frekuensi	Presentase
25 – 30	23	25,5 %
31 – 35	25	27,8 %
36 – 40	36	40 %
41 – 45	6	6,7 %
Total	90	100 %

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 21 Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.7 dari para responden yang terdiri dari para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba maka diperoleh skor 25 – 30 sebanyak 23 orang atau 25,5 %, skor 31 – 35 sebanyak 25 orang atau 27,8 %, skor 36 – 40 sebanyak 36 orang atau 40 % dan skor 41 – 45 sebanyak 6 orang atau 6,7 %. Maka dari itu terkait dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa rata – rata responden memberikan nilai berada pada interval 36 – 40 yaitu sebanyak 40 %.

### **3. Hasil Skoring Nilai Responden**

Uji skoring nilai responden dilakukan untuk mengetahui tingkat nilai yang diberikan responden terhadap koesioner yang diberikan. Berikut adalah hasil scoring nilai responden :

#### **a. Kompensasi**

Berikut adalah hasil kuesioner kompensasi sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Kuesioener Kompensasi**

Variabel	Frekuensi					Total
	ST S 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5	
<b>KOMPENSASI (X)</b>						
Gaji dan Upah						
1. Apakah Anda Diberi Upah Sesuai Dengan Kinerja Anda	-	15	10	65	-	90
2. Apakah Anda Menerima Gaji Tepat Pada Waktunya	-	23	22	45	-	90
3. apakah gaji anda mencukupi kebutuhan anda	-	23	11	56	-	90
Insentif						
1. Apakah anda menerima insentif pada pekerjaan anda	-	-	69	21		90
2. Apakah insentif yang anda dapatkan sesuai dengan kinerja anda	1	20	28	32	9	90
3. Apakah insentif yang and dapatkan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang anda berikan	-	23	11	56	-	90
Tunjangan						
1. Apakah anda mendapatkan tunjangan pension	-	10	48	32	-	90
2. Apakah tunjangan yang anda dapatkan sesuai dengan harapan anda	-	10	58	22	-	90
3. Apakah pelayanan yang anda berikan sesuai dengan tunjangan yang anda dapatkan		58	11	21	-	90
Fasilitas						
1. anda mendapatkan fasilitas dalam memberikan pelayanan rumah sakit sultan dg radja	-	11	22	57	-	90
2. Apakah fasilitas yang anda dapatkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di rumah sakit sultan dg radja	-	11	26	21	-	90
3. Apakah fasilitas yang anda dapatkan membuat anda memberikan pelayanan yang baik	-	11	56	21	-	90
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>215</b>	<b>372</b>	<b>499</b>	<b>9</b>	<b>1080</b>
<b>Presentase</b>	<b>0,0</b> <b>9</b> <b>%</b>	<b>19,9</b> <b>%</b>	<b>34,4</b> <b>%</b>	<b>41,6</b> <b>%</b>	<b>0,8</b> <b>%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 21 Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.8 dari para responden yang terdiri dari para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba dapat diketahui bahwa sebanyak 0,09 % responden yang memberikan penilaian pada skor satu (sangat tidak setuju), skor dua sebanyak 19,9% (tidak setuju), skor tiga sebanyak 34,4 %, (netral), skor empat sebanyak 41,6 % (setuju), dan skor lima sebanyak 0,8 % (sangat setuju), Maka dari itu terkait dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan penilaian empat (setuju) yaitu sebanyak 41,6 %.

b. Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil kuesioner responden kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Kuesioener Kualitas Pelayanan**

Variabel	Frekuensi					Total
	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5	
<b>KL (Y)</b>						
<b>Waktu Pelayanan</b>						
1. Saya mendapatkan pelayanan tepat waktu di rumah sakit sultan dg radja	-	2	11	77	-	90
2. Apakah anda puas dengan pelayanan yang di berikan pegawai kepada anda?	-	-	45	45	-	90
3. Apakah anda langsung di layani ketika anda sampai di rumah sakit	-	2	22	66	-	90
<b>Akurasi Pelayanan</b>						
1. Apakah anda mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah di tetapkan di rumah sakit sultan dg radja?	-	12	22	56	-	90
2. Apakah and mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang anda butuhkan di rumah sakit sultan dg radja?	-	23	23	44	-	90
3. Apakah anda di berikan pelayanan yang tepat sesuai yang anda inginkan di rumah sakit sultan dg radja?	-	11	46	33	-	90
<b>Sopan dan Ramah</b>						
1. Apakah pegawai rumah sakit sultan dg radja memberikan pelayanan yang ramah kepada anda?	-	11	22	57	-	90
2. Apakah pegawai rumah sakit sultan dg radja mempunyai etika yang baik dalam meberikan pelayanan?	-	11	45	34	-	90
3. Apakah pegawai sultan dg raja memberikan pelayanan yang sopan kepada anda?	-	12	56	22	-	90
<b>Total</b>	-	<b>84</b>	<b>292</b>	<b>434</b>	-	<b>810</b>
<b>Presentase</b>	<b>0</b>	<b>10,4 %</b>	<b>36 %</b>	<b>54,6 %</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 21 Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.9 dari para responden yang terdiri dari para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba diatas diperoleh data skor dua (tidak setuju) sebanyak 84 orang atau 10,4 %, skor tiga (netral) sebanyak 292 orang atau 36 %, skor empat (setuju) sebanyak 434 orang atau 54,6 %. Maka dari itu terkait dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa rata – rata responden memberikan nilai empat (setuju) yaitu sebanyak 54,6 %. Artinya masyarakat merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit.

### c. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas, dan uji heterokedastisitas.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak. Adapun hasil uji normalitas sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.20491349
Most Extreme Differences	Absolute	.176
	Positive	.140
	Negative	-.176
Kolmogorov-Smirnov Z		1.673
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097

Sumber : SPSS Versi 21 Tahun 2016

Tabel 4.10 dari para responden yang terdiri dari para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba menjelaskan bahwa seluruh data terdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat signifikan sebesar 0,097 lebih besar dari 0,05.

b. Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen terdapat korelasi atau tidak, suatu model regresi yang baik merupakan suatu model yang tidak terjadi korelasi antara variabel independennya. Hasil Uji Autokorelasi adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.093 <sup>a</sup>	.009	-.003	4.229	3.018

Sumber : SPSS Versi 21 tahun 2016

Tabel 4.11 dari para responden yang terdiri dari para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba menjelaskan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai DW nya sebesar 3,018.

c. Uji Multikolonieritas

Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	19.980	2.454		8.142	.000		
KOMPENSASI	.067	.077	.093	.874	.385	1.000	1.000

Sumber : SPSS Versi 21 Tahun 2016

Tabel 4.12 dari para responden yang terdiri dari para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba menjelaskan bahwa nilai tolerance variabel kompensasi (X) sebesar 1,00 lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF variabel kompensasi sebesar 1,00 lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini pada dasarnya bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.453	1.418		1.025	.308
KOMPENSASI	.062	.044	.147	1.391	.168

Sumber : SPSS Versi 21 Tahun 2016

Berdasarkan output data spss pada table 4.13 dari para responden yang terdiri dari para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba diperoleh hasil signifikan untuk kompensasi sebesar 0,168 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



e. Hasil Uji Regresi Sederhana

Uji ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji regresi sederhana dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.980	2.454		8.142	.000
KOMPENSASI	.067	.077	.093	.874	.001

Sumber : SPSS Versi 21 Tahun 2016

Table 4.14 dari para responden yang terdiri dari para pasien/pegawai di RSUD Sultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba menjelaskan bahwa nilai constant sebesar 19,980, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada kompensasi (X), maka nilai konsisten pelayanan (Y) adalah sebesar 19,980. Sedangkan nilai koefisien regresinya sebesar 0,067, angka ini mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1% kompensasi (X) berpengaruh positif terhadap pelayanan (Y). sehingga didapatlah persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 19,980 + 0,067X$$

Uji hipotesis berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak yang dapat dilihat dari tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang artinya H0 ditolak dan Ha diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan.

Berikut ini tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji R Square**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.334 <sup>a</sup>	.112	.102	1.355

Sumber : SPSS Vesri 21 Tahun 2016

Table 4.15 menjelaskan bahwa nilai R Square sebesar 0,112 yang artinya pengaruh kompensasi sebesar 11,2%, sedangkan 88,8% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

#### **Kompensasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas pelayanan di RSUD Sultan DG. Radja.**

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan kurang signifikan terkait dengan kompensasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sultan Dg.Radja di Kabupaten Bulukumba. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi sederhana yang telah dilakukan pada pembahasan sebelumnya. Hal ini dikarena dengan adanya kompensasi yang sesuai akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Demikian pula kompensasi yang memadai, maka karyawan akan memberikan pelayanan dengan tanpa mengharapkan atau meminta pungutan - pungutan diluar aturan serta berupaya untuk melakukannya dengan efisien dan efektif.

Pelayanan ini ditandai dengan ditemuinya persoalan terkait lambannya penyelesaian suatu urusan serta biaya yang tinggi. Hal tersebut erat kaitannya dengan rendahnya pemberian kompensasi atau penghasilan dari para pegawai

pegawai rumah sakit yang merupakan gambaran tingkat kesejahteraan pegawai rumah sakit itu sendiri. Pemberian kompensasi yang minim atau kurang memadai akan menjadi pemicu kinerja dari karyawan tidak efektif dan akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada para pasien. Beratnya pekerjaan yang diberikan akan membuat para karyawan merasa tidak dihargai jika kompensasi yang diberikan tidak sesuai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendrik dkk (2001), dengan hasil penelitian bahwa kompensasi tidak berpengaruh positif dan kurang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pemberian kompensasi cukup penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karya mereka di antara karyawan itu sendiri, keluarga dan masyarakat. Kemudian program kompensasi juga penting bagi perusahaan, karena hal itu mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumberdaya manusia atau dengan kata lain agar karyawan mempunyai loyalitas dan komitmen yang tinggi pada perusahaan (Handoko,1994).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan dan Saran**

##### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Sultan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan didalamnya tidak terdapat pengaruh positif dan kurang signifikan dengan indikator kompensasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sultan Dg.Radja di Kabupaten Bulukumba. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi sederhana yang telah dilakukan, dikarena kompensasi yang sesuai akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan suatu pekerjaan Demikian pula kompensasi yang memadai, maka karyawan akan memberikan pelayanan dengan tanpa mengharapkan atau meminta pungutan-pungutan diluar aturan serta berupaya untuk melakukannya dengan efisien dan efektif. Namun pelayanan ini ditandai dengan ditemuinya persoalan terkait dengan lambannya penyelesaian suatu urusan serta biaya yang tinggi. Hal tersebut erat kaitannya dengan rendahnya kompensasi atau penghasilan pegawai rumah sakit yang merupakan gambaran tingkat kesejahteraan pegawai rumah sakit itu sendiri. Kompensasi yang minim atau kurang memadai akan menjadi pemicu kinerja karyawan tidak efektif dan akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pasien.

## **2. Saran**

1. Diharapkan pemerintah dan unsur terkait untuk lebih meningkatkan perhatiannya terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Sultan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba agar lebih baik.
2. Rumah Sakit Sultan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba seharusnya lebih memperhatikan dan menjaga kenyamanan masyarakat/pasien agar kualitas pelayanan yang dihadirkan bisa lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Istianto, 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: mitra wacana media
- Firmandari Nuraeni, 2014. *Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variable moderasi*, Yogyakarta
- Handoko, Hani, 1993, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, cetakan ketujuh, Yogyakarta : BPFE Istianto, John Hendra dan Tyra, Maria Josephine. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol.1 No.3
- Konli Steven, 2014. *Pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas desa gunawan kecamatan sesayap kabupaten tanah tidung*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2014, 2 (1): 1925-1936  
([http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/03/Jurnal%20Steven%20IP%202010%20\(03-01-14-12-07-23\).pdf](http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/03/Jurnal%20Steven%20IP%202010%20(03-01-14-12-07-23).pdf) )
- Malayu, S.P. Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Cetakan 9. PT. Bumi Aksara.
- Mukarom Zaenal, Laksana Wijaya Muhibudin, 2015. *Manajemen pelayanan publik*, Bandung: pustaka setia  
([digilib.uin-suka.ac.id/14540/2/10391062\\_bab-i\\_iv-atau-v\\_daftar-pustaka.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/14540/2/10391062_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf))
- Murty, Hudiwinarsih. 2012. Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya) *Jurnal The Indonesian Accounting Review* Vol. 2. STIE Perbanas. Surabaya.
- Moenir, 2010. *Pelayanan*, <http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2015 Tentang Pengupahan

<https://ekon.go.id/ekliping/download/2380/1822/i.1-pp-nomor-78-tahun-2015.pdf>

Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publuk (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara) Rafles Hendrik Femmy Tulusan Sonny P. I. Rompas

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

[http://htl.unhas.ac.id/form\\_peraturan/photo/085659permenpan%20No.%2015%20thn%202014%20ttg%20Standar%20pelayanan.pdf](http://htl.unhas.ac.id/form_peraturan/photo/085659permenpan%20No.%2015%20thn%202014%20ttg%20Standar%20pelayanan.pdf)

Rafles Hendrik, *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publuk, compensation, quality of public services.*

<https://media.neliti.com/media/publications/1464-ID-pengaruh-kompensasi-terhadap-kualitas-pelayanan-publik-suatu-studi-di-dinas-kepe.pdf>

Simamora, H. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi TKPN.

suyadi, 2011. *Manajemen pelayanan kesehatan*, malang (jurnal ilmu adminitrasi bisnis)

[http://htl.unhas.ac.id/form\\_peraturan/photo/085659permenpan20No.201520thn20201420ttg20Standar20pelayanan.pdf](http://htl.unhas.ac.id/form_peraturan/photo/085659permenpan20No.201520thn20201420ttg20Standar20pelayanan.pdf)

Sri Siswati, 2013. *etika dan hukum kesehatan*, Jakarta, rajawali pers <http://digilib.unila.ac.id/10047/11/BAB20II.pdf>

Suanto, Priansa, 2011. *Manajemen SDM dalam organisasi public dan bisnis*, bandung: alfabeta

Sutrisno Edy, 2009. *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: kencana

sugiyono, 2014. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&d*, bandung. Alfabeta.

sugiyono, 2011. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&d*, bandung. Alfabeta.

Taufan. 2016. *Skripsi pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja kaeyawan pada PT.CocaColaAmatil dan Mixed* Jakarta pustaka belajar.

Yani M, 2012. *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: mitra wacana media  
<http://digilib.unila.ac.id/924/10/BAB%20III.pdf>

Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003,  
Tentang *Ketenagakerjaan*



UJI DETERMINAN

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.334 <sup>a</sup>	.112	.102	1.355

a. Predictors: (Constant), KOMPENSASI

UJI REGRESI SEDERHANA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.980	2.454		8.142	.000
	Kompensasi	.067	.077	.093	.874	.001

a. Dependent Variable: Pelayanan

UJI T/PERSIAL

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.980	2.454		8.142	.000
	Kompensasi	.067	.077	.093	.874	.001

a. Dependent Variable: Pelayanan

UJI F PENELITIAN

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.653	1	13.653	.764	.001 <sup>b</sup>
	Residual	1573.635	88	17.882		
	Total	1587.289	89			

a. Dependent Variable: PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KOMPENSASI

DATA PENELITIAN

NO	KOMPENSASI												JUMLAH	PELAYANAN						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		1	2	3	4	5	6	7
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	48	4	4	3	2	3	3	2
2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	29	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	4	4	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	34	2	3	2	4	4	4	4
5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	29	4	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	38	3	3	3	2	2	3	2
7	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	3	4	2	4	4	3	2
8	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	38	4	4	4	4	3	3	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47	4	4	3	3	4	4	2
10	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	4	4	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	34	2	3	4	4	4	4	4
13	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	4	3	3	3	3
14	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	36	3	3	3	2	2	3	2
15	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	4	3	4	4	4	3	2
16	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	3	3	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	4	4	2
18	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	4	4	2	2	2	2
20	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	34	4	3	4	4	4	4	4
21	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	31	4	4	4	3	3	3	3
22	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	38	3	3	3	2	2	3	2
23	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	4	3	4	4	4	3	2
24	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	39	4	4	4	4	3	3	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47	4	4	3	3	4	4	2
26	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	4	4	4	2	2	2	2
28	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	36	4	3	4	4	4	4	4
29	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	4	3	3	3	3
30	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	3	3	3	2	2	3	2
31	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	4	3	4	4	4	3	2
32	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	3	3	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	4	4	2
34	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	30	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	44	4	3	4	2	2	2	2

36	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	35	4	4	4	4	4	4
37	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	3	3	3	3
38	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	4	3	4	2	2	3
39	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	4	3
40	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	39	4	3	4	4	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47	4	4	4	3	4	4
42	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	30	3	3	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	4	3	4	2	2	2
44	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4
45	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	3	3	3	3
46	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	38	4	3	4	2	2	3
47	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	5	4	41	4	4	4	4	4	3
48	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	5	4	41	4	3	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	3	4	4
50	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	30	3	3	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	4	3	4	2	2	2
52	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	37	4	4	4	4	4	4
53	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	30	4	4	3	3	3	3
54	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	38	4	3	4	2	2	3
55	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	5	4	41	4	4	4	4	4	3
56	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	3	4	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	4	4	3	4	4
58	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	3	3	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	3	4	2	2	2
60	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4
61	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	3	33	4	4	3	3	3	3
62	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	36	4	3	4	2	2	3
63	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	4	4	4	4	4	3
64	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	3	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	4	4	3	4	4
66	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	29	3	3	3	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	3	4	2	2	2
68	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4
69	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	3	33	4	4	3	3	3	3
70	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	4	3	4	2	2	3
71	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	38	4	3	4	4	4	3
72	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	46	4	4	3	3	4	4
74	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	4	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	44	4	4	4	2	2	2

76	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	35	4	3	4	4	4	4	4
77	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	4	3	3	3	3
78	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	3	3	3	2	2	3	2
79	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	40	4	3	4	4	4	3	2
80	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	39	4	4	4	4	3	3	2
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	4	4	2
82	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	30	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	44	4	4	4	2	2	2	2
84	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	35	4	3	4	4	4	4	4
85	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	4	3	3	3	3
86	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	3	3	3	2	2	3	2
87	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	38	4	3	4	4	4	3	2
88	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	3	3	2
89	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	32	4	4	3	3	4	4	2
90	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	36	4	3	4	2	2	3	2

UJI VALIDITAS KOMPENSASI

8	9	JUMLAH	TOTAL	Skoring Nilai
4	2	27	75	Tinggi
4	4	35	64	Sedang
3	2	25	70	Tinggi
4	4	31	65	Sedang
2	3	29	58	Sedang
3	3	24	62	Sedang
3	3	28	67	Sedang
4	3	31	69	Sedang
3	3	30	77	Tinggi
4	4	35	66	Sedang
3	2	25	70	Tinggi
4	4	33	67	Sedang
2	3	29	61	Sedang
3	3	24	60	Sedang
3	3	30	69	Sedang
4	3	31	71	Sedang
3	3	30	78	Tinggi
4	4	35	66	Sedang
3	2	25	70	Tinggi
4	4	35	69	Sedang
2	3	29	60	Sedang
3	3	24	62	Sedang
3	3	30	69	Sedang
4	3	31	70	Sedang
3	3	30	77	Tinggi
4	4	35	66	Sedang
3	2	25	71	Tinggi
4	4	35	71	Sedang
2	3	29	61	Sedang
3	3	24	61	Sedang
3	3	30	69	Sedang
4	3	31	71	Sedang
3	3	30	78	Tinggi
4	4	35	65	Sedang
3	2	24	68	Sedang

KOM1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOM2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOM3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOM4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOM5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOM6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOM7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOM8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOM9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOM10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
KOMPENSASI	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N

\*\* . Correlation is significant at th

4	4	36	71	Sedang
2	3	28	60	Sedang
3	3	26	63	Sedang
3	3	31	71	Sedang
4	3	30	69	Sedang
3	3	31	78	Tinggi
4	4	33	63	Sedang
3	2	24	70	Sedang
4	4	36	72	Sedang
2	3	28	60	Sedang
3	3	26	64	Sedang
3	3	31	72	Tinggi
4	3	30	71	Sedang
3	3	31	79	Tinggi
4	4	33	63	Sedang
3	2	24	70	Sedang
4	4	36	73	Sedang
2	3	28	58	Sedang
3	3	26	64	Sedang
3	3	31	72	Sedang
4	3	30	70	Sedang
3	3	31	80	Sedang
4	4	33	64	Sedang
3	2	24	69	Sedang
4	4	36	72	Sedang
2	3	28	61	Sedang
3	3	26	62	Sedang
3	3	31	70	Sedang
4	3	30	70	Sedang
3	3	31	80	Tinggi
4	4	33	62	Sedang
3	2	24	69	Sedang
4	4	36	72	Sedang
2	3	28	61	Sedang
3	3	26	63	Sedang
3	3	30	68	Sedang
4	3	31	71	Sedang
3	3	30	76	Tinggi
4	4	35	66	Sedang
3	2	25	69	Tinggi

## UJI VALIDITAS PELAYANAN

PEL1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
PEL2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
PEL3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
PEL4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
PEL5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
PEL6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
PEL7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N
PELAYANA N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N

\*\* . Correlation is significant at th

## One-Sample Kolmogoro

N	
Normal	Mean
Parameters	Std. Deviation
a,b	
Most	Absolute
Extreme	Positive
Differences	Negative
Kolmogorov-Smirnov Z	

4	4	35	70	Sedang
2	3	29	61	Sedang
3	3	24	61	Sedang
3	3	30	70	Sedang
4	3	31	70	Sedang
3	3	30	78	Tinggi
4	4	35	65	Sedang
3	2	25	69	Tinggi
4	4	35	70	Sedang
2	3	29	61	Sedang
3	3	24	61	Sedang
3	3	30	68	Sedang
4	3	31	71	Sedang
3	3	30	62	Sedang
3	3	26	62	Sedang

Asymp. Sig. (2-tailed)

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



**Correlations**

KOM1	KOM2	KOM3	KOM4	KOM5	KOM6	KOM7	KOM8	KOM9
1	.926**	.926**	.707**	.360**	.491**	.629**	.390**	.418**
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.926**	1	.824**	.562**	.478**	.562**	.681**	.434**	.515**
.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.926**	.824**	1	.785**	.478**	.338**	.681**	.434**	.515**
.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.707**	.562**	.785**	1	.608**	.430**	.867**	.552**	.656**
.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.360**	.478**	.478**	.608**	1	.389**	.819**	.578**	.927**
.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.491**	.562**	.338**	.430**	.389**	1	.552**	.867**	.656**
.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.629**	.681**	.681**	.867**	.819**	.552**	1	.653**	.842**
.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.390**	.434**	.434**	.552**	.578**	.867**	.653**	1	.842**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.418**	.515**	.515**	.656**	.927**	.656**	.842**	.842**	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.827**	.852**	.852**	.798**	.823**	.534**	.878**	.586**	.813**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90
.838**	.852**	.852**	.840**	.761**	.679**	.907**	.730**	.839**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90	90

e 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

PEL1	PEL2	PEL3	PEL4	PEL5	PEL6	PEL7	PELAYANA N
1	.913**	.913**	.685**	.313**	.482**	.597**	.883**
	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90
.913**	1	.787**	.506**	.441**	.569**	.653**	.876**
.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90
.913**	.787**	1	.779**	.441**	.296**	.653**	.876**
.000	.000		.000	.000	.005	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90
.685**	.506**	.779**	1	.566**	.380**	.838**	.828**
.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90
.313**	.441**	.441**	.566**	1	.358**	.812**	.686**
.003	.000	.000	.000		.001	.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90
.482**	.569**	.296**	.380**	.358**	1	.533**	.622**
.000	.000	.005	.000	.001		.000	.000
90	90	90	90	90	90	90	90
.597**	.653**	.653**	.838**	.812**	.533**	1	.883**
.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
90	90	90	90	90	90	90	90
.883**	.876**	.876**	.828**	.686**	.622**	.883**	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
90	90	90	90	90	90	90	90

e 0.01 level (2-tailed).

**v-Smirnov Test**

Unstandardized Residual
90
.0000000
4.20491349
.176
.140
-.176
1.673

.007

KOM10	KOMPENSASI
.827**	.838**
.000	.000
90	90
.852**	.852**
.000	.000
90	90
.852**	.852**
.000	.000
90	90
.798**	.840**
.000	.000
90	90
.823**	.761**
.000	.000
90	90
.534**	.679**
.000	.000
90	90
.878**	.907**
.000	.000
90	90
.586**	.730**
.000	.000
90	90
.813**	.839**
.000	.000
90	90
1	.970**
	.000
90	90
.970**	1
.000	
90	90





**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMPENSASI <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: PELAYANAN  
 b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.334 <sup>a</sup>	.112	.102	1.355

- a. Predictors: (Constant), KOMPENSASI

- b. Dependent Variable: PELAYANAN

Model		Sum of Squares
1	Regression	13.653
	Residual	1573.635
	Total	1587.289

- a. Dependent Variable: PELAYANAN  
 b. Predictors: (Constant), KOMPENSASI

**Co**

Model		Unstandardized Coefficients
		B
1	(Constant)	19.980
	Kompensasi	.067

- a. Dependent Variable: Pelayanan

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

df	Mean Square	F	Sig.
1	13.653	.764	.001 <sup>b</sup>
88	17.882		
89			

**Coefficients<sup>a</sup>**

Standardized Coefficients	Std. Error	t	Sig.
	2.454	8.142	.000
	.077	.874	.001



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.980	2.454		8.142	.000		
	KOMPENSASI	.067	.077	.093	.874	.385	1.000	1.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		KOMPENSASI
1	Correlation	1.000
	Covariance	.006

a. Dependent Variable: PELAYANAN

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	KOMPENSASI
1	1	1.983	1.000	.01	.01
	2	.017	10.919	.99	.99

a. Dependent Variable: PELAYANAN

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21.52	22.66	22.09	.392	90
Residual	-7.127	6.343	.000	4.205	90
Std. Predicted Value	-1.444	1.467	.000	1.000	90
Std. Residual	-1.685	1.500	.000	.994	90

a. Dependent Variable: PELAYANAN

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.093 <sup>a</sup>	.009	-.003	4.229	3.018

a. Predictors: (Constant), KOMPENSASI

b. Dependent Variable: PELAYANAN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.453	1.418		1.025	.308
	KOMPENSASI	.062	.044	.147	1.391	.168

a. Dependent Variable: RES5

Variabel	Frekuensi					Total
	1	2	3	4	5	
<b>kompensasi (X)</b>						
Gaji dan Upah						
1	-	15	10	65	-	
2	-	23	22	45	-	
3	-	23	11	56	-	
Tunjangan						
1	-	10	48	32		
2	-	10	58	22		
3	-	58	11	21	-	
Fasilitas						
1	-	11	22	57	-	
2	-	11	26	21	-	
3		<b>11</b>	<b>56</b>	<b>21</b>		
Insentif						
1	-	-	<b>69</b>	<b>21</b>	-	
2	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	
3		<b>23</b>	<b>11</b>	<b>56</b>	-	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>215</b>	<b>372</b>	<b>449</b>	<b>9</b>	
<b>Presentase</b>						

Variabel	Frekuensi					Total
	1	2	3	4	5	
<b>Kualitas Pelayanan (Y)</b>						
Waktu Pelayanan						
1	-	2	11	77	-	
2	-	-	45	45	-	
3	-	2	22	66	-	
Akurasi Pelayanan						
1	-	12	22	56	-	
2	-	23	23	44	-	
3	-	11	46	33	-	
Sopan dan Ramah						
1	-	11	22	57	-	
2	-	11	45	34	-	
3	-	12	56	22	-	
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>292</b>	<b>434</b>		
<b>Presentase</b>	<b>0,09 %</b>	<b>19,9 %</b>	<b>34,4 %</b>	<b>41,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>100%</b>

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.334 <sup>a</sup>	.112	.102	1.355

a. Predictors: (Constant), KOMPENSASI

**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KOMPENSASI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RSUD SULTHAN DG  
RADJA KAB BULUKUMBA**

Kepada responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama : Asra Gusti Nengsi

Nim : 105610508614

Melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Sulthan Dg Radja Kab Bulukumba”. Oleh karna itu, saya membutuhkan partisipasi bapak/ibu untuk mengisi kousener dibawah ini, sebagai data penelitian yang akan saya olah nanti. Dalam penelitian ini tidak akan berpengaruh terhadap hasil kerja bapak/ibu, melainkan hanya sebagai kepentingan akademis penelitian.

Atas kerja sama dan perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terimah kasih.

**1. Identitas responden**

Nama :

usia : 1) 17-20      3) 35-40      5) 50

2) 25-30      4) 45-50

Jenis kelamin : 1) laki-laki      2) perempuan

Lama bekerja :

Pernikahan : 1). Lajang      2) menikah      3) cerai

Pendidikan : 1) SMA      2) D3      3) S1

**2. Petunjuk**

Berilah tanda checklist ( ) untuk setiap jawaban pertanyaan yang paling tepat dan sesuai dengan keadaan dan mencerminkan pilihan Bapak/Ibu/Sdr/i yang paling objektif.

- Dimohon Bapak/Ibu/Sdr/I untuk dapat mengisi semua jawaban yang ada
- Setiap pertanyaan mempunyai lima alternative jawaban, yaitu:

No.	Pertanyaan	skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (TST)	1



## DAFTAR KUESIONER

Pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD sultan dg radja kab bulukumba

### 1. KUESIONER KOMPENSASI

No	Pertanyaan Gaji atau upah	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Apakah anda diberi upah Sesuai dengan kinerja anda					
2	Apakah anda menerima gaji tepat pada waktunya					
3	Apakah gaji anda mencukupi kebutuhan anda					

No	Pertanyaan insentif	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Apakah anda menerima insentif pada pekerjaan anda					
2	Apakah insentif yang anda dapatkan sesuai dengan kinerja anda					
3	Apakah insentif yang and dapatkan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang anda berikan					

No	Pertanyaan tunjangan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Apakah anda mendapatkan tunjangan pension					
2	Apakah tunjangan yang anda dapatkan sesuai dengan harapan anda					
3	Apakah pelayanan yang anda berikan sesuai dengan tunjangan yang anda dapatkan					

No	Pertanyaan Fasilitas	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Apakah anda mendapatkan fasilitas dalam memberikan pelayanan rumah sakit sultan dg radja					
2	Apakah fasilitas yang anda dapatkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di rumah sakit sultan dg radja					
3	Apakah fasilitas yang anda dapatkan membuat anda memberikan pelayanan yang baik					

**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KOMPENSASI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RSUD SULTHAN DG  
RADJA KAB BULUKUMBA**

Kepada responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama : Asra Gusti Nengsi

Nim : 105610508614

Melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Sulthan Dg Radja Kab Bulukumba”. Oleh karena itu, saya saya membutuhkan partisipasi bapak/ibu untuk mengisi kousener dibawah ini, sebagai data penelitian yang akan saya olah nanti. Dalam penelitian ini tidak akan berpengaruh terhadap hasil kerja bapak/ibu, melainkan hanya sebagai kepentingan akademis penelitian.

Atas kerja sama dan perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terimah kasih.

**1. Identitas responden**

Nama :

Umur :

Jenis kelamin : 1) laki-laki 2) perempuan

Pekerjaan : 1) pelajar 2) PNS 3) Wiraswasta

Lama dirawat : 1) kurang dari 3 hari 3) 7-15 hari

2) 3-6 hari 4) diatas 15 hari

## 2. Petunjuk

Berilah tanda checklist ( ) untuk setiap jawaban pertanyaan yang paling tepat dan sesuai dengan keadaan dan mencerminkan pilihan Bapak/Ibu/Sdr/i yang paling objektif.

- Dimohon Bapak/Ibu/Sdr/I untuk dapat mengisi semua jawaban yang ada
- Setiap pertanyaan mempunyai lima alternative jawaban, yaitu:

No.	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (TST)	1

## DAFTAR KUESIONER

Pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD sultan dg radja kab bulukumba

### 1. Kualitas Pelayanan Prima

No	Pernyataan ketepatan waktu pelayanan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya mendapatkan pelayanan tepat waktu di rumah sakit sultan dg radja					
2	Apakah anda puas dengan pelayanan yang di berikan pegawai kepada anda?					
3	Apakah anda langsung di layani ketika anda sampai di rumah sakit					

No	Pertanyaan akuransi atau ketepatan pelayanan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Apakah anda mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah di tetapkan di rumah sakit sultan dg radja?					
2	Apakah and mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang anda butuhkan di rumah sakit sultan dg radja?					
3	Apakah anda di berikan pelayanan yang tepat sesuai yang anda inginkan di rumah sakit sultan dg radja?					

No	Pertanyaan Kesopanan Dan Keramahan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Apakah pegawai rumah sakit sultan dg radja memberikan pelayanan yang ramah kepada anda?					
2	Apakah pegawai rumah sakit sultan dg radja mempunyai etika yang baik dalam meberikan pelayanan?					
3	Apakah pegawai sultan dg raja memberikan pelayanan yang sopan kepada anda?					

DATA  
PENELITIAN

NO	KOMPENSASI												JUMLAH	PELAYANAN									JUMLAH	TOTAL	Skoring Nilai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	48	4	4	3	2	3	3	2	4	2	27	75	Tinggi
2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	64	Sedang
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	4	4	2	2	2	2	3	2	25	70	Tinggi
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	34	2	3	2	4	4	4	4	4	4	31	65	Sedang
5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	29	4	4	4	3	3	3	3	2	3	29	58	Sedang
6	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	38	3	3	3	2	2	3	2	3	3	24	62	Sedang
7	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	3	4	2	4	4	3	2	3	3	28	67	Sedang
8	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	38	4	4	4	4	3	3	2	4	3	31	69	Sedang
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47	4	4	3	3	4	4	2	3	3	30	77	Tinggi
10	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	66	Sedang
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	4	4	2	2	2	2	3	2	25	70	Tinggi
12	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	34	2	3	4	4	4	4	4	4	4	33	67	Sedang
13	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	4	3	3	3	3	2	3	29	61	Sedang
14	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	36	3	3	3	2	2	3	2	3	3	24	60	Sedang
15	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	4	3	4	4	4	3	2	3	3	30	69	Sedang
16	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	3	3	2	4	3	31	71	Sedang
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	4	4	2	3	3	30	78	Tinggi
18	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	66	Sedang
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	4	4	2	2	2	2	3	2	25	70	Tinggi
20	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	69	Sedang

21	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	31	4	4	4	3	3	3	2	3	29	60	Sedang	
22	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	38	3	3	3	2	2	3	2	3	3	24	62	Sedang
23	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	4	3	4	4	4	3	2	3	3	30	69	Sedang
24	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	39	4	4	4	4	3	3	2	4	3	31	70	Sedang
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47	4	4	3	3	4	4	2	3	3	30	77	Tinggi
26	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	66	Sedang
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	4	4	4	2	2	2	2	3	2	25	71	Tinggi
28	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	71	Sedang
29	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	4	3	3	3	3	2	3	29	61	Sedang
30	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	3	3	3	2	2	3	2	3	3	24	61	Sedang
31	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	4	3	4	4	4	3	2	3	3	30	69	Sedang
32	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	3	3	2	4	3	31	71	Sedang
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	4	4	2	3	3	30	78	Tinggi
34	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	65	Sedang
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	44	4	3	4	2	2	2	2	3	2	24	68	Sedang
36	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	71	Sedang
37	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28	60	Sedang
38	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	4	3	4	2	2	3	2	3	3	26	63	Sedang
39	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	4	3	2	3	3	31	71	Sedang
40	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	39	4	3	4	4	3	3	2	4	3	30	69	Sedang
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47	4	4	4	3	4	4	2	3	3	31	78	Tinggi
42	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	63	Sedang
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	4	3	4	2	2	2	2	3	2	24	70	Sedang
44	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	Sedang
45	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28	60	Sedang



46	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	38	4	3	4	2	2	3	2	3	3	26	64	Sedang
47	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	5	4	41	4	4	4	4	4	3	2	3	3	31	72	Tinggi
48	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	5	4	41	4	3	4	4	3	3	2	4	3	30	71	Sedang
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	3	4	4	2	3	3	31	79	Tinggi
50	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	63	Sedang
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	4	3	4	2	2	2	2	3	2	24	70	Sedang
52	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	73	Sedang
53	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	30	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28	58	Sedang
54	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	38	4	3	4	2	2	3	2	3	3	26	64	Sedang
55	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	5	4	41	4	4	4	4	4	3	2	3	3	31	72	Sedang
56	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	3	4	4	3	3	2	4	3	30	70	Sedang
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	4	4	3	4	4	2	3	3	31	80	Sedang
58	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	64	Sedang
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	3	4	2	2	2	2	3	2	24	69	Sedang
60	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	Sedang
61	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	3	33	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28	61	Sedang
62	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	36	4	3	4	2	2	3	2	3	3	26	62	Sedang
63	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39	4	4	4	4	4	3	2	3	3	31	70	Sedang
64	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	3	4	4	3	3	2	4	3	30	70	Sedang
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	4	4	3	4	4	2	3	3	31	80	Tinggi
66	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	29	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	62	Sedang
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	45	4	3	4	2	2	2	2	3	2	24	69	Sedang
68	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	Sedang
69	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	3	33	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28	61	Sedang
70	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	4	3	4	2	2	3	2	3	3	26	63	Sedang

71	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	38	4	3	4	4	4	3	2	3	3	30	68	Sedang
72	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	3	3	2	4	3	31	71	Sedang
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	46	4	4	3	3	4	4	2	3	3	30	76	Tinggi
74	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	66	Sedang
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	44	4	4	4	2	2	2	2	3	2	25	69	Tinggi
76	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	70	Sedang
77	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	4	3	3	3	3	2	3	29	61	Sedang
78	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	3	3	3	2	2	3	2	3	3	24	61	Sedang
79	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	40	4	3	4	4	4	3	2	3	3	30	70	Sedang
80	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	39	4	4	4	4	3	3	2	4	3	31	70	Sedang
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	4	4	2	3	3	30	78	Tinggi
82	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	65	Sedang
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	44	4	4	4	2	2	2	2	3	2	25	69	Tinggi
84	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	70	Sedang
85	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	32	4	4	4	3	3	3	3	2	3	29	61	Sedang
86	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	37	3	3	3	2	2	3	2	3	3	24	61	Sedang
87	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	38	4	3	4	4	4	3	2	3	3	30	68	Sedang
88	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	40	4	4	4	4	3	3	2	4	3	31	71	Sedang
89	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	32	4	4	3	3	4	4	2	3	3	30	62	Sedang
90	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	36	4	3	4	2	2	3	2	3	3	26	62	Sedang

Variabel	Frekuensi					Total
	1	2	3	4	5	
<b>kompensasi (X)</b>						
Gaji dan Upah						
1	-	15	10	65	-	
2	-	23	22	45	-	
3	-	23	11	56	-	
Tunjangan						
1	-	10	48	32		
2	-	10	58	22		
3	-	58	11	21	-	
Fasilitas						
1	-	11	22	57	-	
2	-	11	26	21	-	
3		<b>11</b>	<b>56</b>	<b>21</b>		
Insentif						
1	-	-	<b>69</b>	<b>21</b>	-	
2	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	
3		<b>23</b>	<b>11</b>	<b>56</b>	-	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>215</b>	<b>372</b>	<b>449</b>	<b>9</b>	
<b>Presentase</b>						

Kualitas pelayanan

Variabel	Frekuensi					Total
	1	2	3	4	5	
<b>Kualitas Pelayanan (Y)</b>						
Waktu Pelayanan						
1	-	2	11	77	-	
2	-	-	45	45	-	
3	-	2	22	66	-	
Akurasi Pelayanan						
1	-	12	22	56	-	
2	-	23	23	44	-	
3	-	11	46	33	-	
Sopan dan Ramah						
1	-	11	22	57	-	
2	-	11	45	34	-	
3	-	12	56	22	-	
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>292</b>	<b>434</b>		
<b>Presentase</b>	<b>0,09 %</b>	<b>19,9 %</b>	<b>34,4 %</b>	<b>41,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>100%</b>

Uji multikolerasi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.980	2.454		8.142	.000		
	KOMPENSASI	.067	.077	.093	.874	.385	1.000	1.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		KOMPENSASI
1	Correlations	KOMPENSASI
		1.000
	Covariances	KOMPENSASI
		.006

a. Dependent Variable: PELAYANAN

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	KOMPENSASI
1	1	1.983	1.000	.01	.01
	2	.017	10.919	.99	.99

a. Dependent Variable: PELAYANAN

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21.52	22.66	22.09	.392	90
Residual Std. Predicted Value	-7.127	6.343	.000	4.205	90
Std. Residual	-1.444	1.467	.000	1.000	90
	-1.685	1.500	.000	.994	90

a. Dependent Variable: PELAYANAN

### Uji multi outokolerasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.093 <sup>a</sup>	.009	-.003	4.229	3.018

a. Predictors: (Constant), KOMPENSASI

b. Dependent Variable: PELAYANAN

Uji regresi sederhana

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMPENSASI <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: PELAYANAN

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.334 <sup>a</sup>	.112	.102	1.355

a. Predictors: (Constant), KOMPENSASI

b. Dependent Variable: PELAYANAN

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.653	1	13.653	.764	.001 <sup>b</sup>
	Residual	1573.635	88	17.882		
	Total	1587.289	89			

a. Dependent Variable: PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KOMPENSASI

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.980	2.454		8.142	.000
	Kompensasi	.067	.077	.093	.874	.001

a. Dependent Variable: Pelayanan





KOM7	Pearson Correlation	.629**	.681**	.681**	.867**	.819**	.552**	1	.653**	.842**	.878**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
KOM8	Pearson Correlation	.390**	.434**	.434**	.552**	.578**	.867**	.653**	1	.842**	.586**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
KOM9	Pearson Correlation	.418**	.515**	.515**	.656**	.927**	.656**	.842**	.842**	1	.813**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
KOM10	Pearson Correlation	.827**	.852**	.852**	.798**	.823**	.534**	.878**	.586**	.813**	1	.970**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
KOMPENSASI	Pearson Correlation	.838**	.852**	.852**	.840**	.761**	.679**	.907**	.730**	.839**	.970**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

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



	N	90	90	90	90	90	90	90	90
PELAYANAN	Pearson Correlation	.883 **	.876 **	.876 **	.828 **	.686 **	.622 **	.883 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90

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

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1



Membagikan kousener kepada keluarga pasien



Membagikan kousener pada pegawai rumah sakit



Membagikan kousener pada pegawai rumah sakit





Membagikan kousener kepada pegawai rumah sakit dan keluarga pasien



Membagikan kousener pada pegawai rumah sakit

Uji hetoreskeda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.453	1.418		1.025	.308
	KOMPENSASI	.062	.044	.147	1.391	.168

a. Dependent Variable: RES5

### Matriks Perbaikan Ujian Hasil

No	Nama Penguji	Saran/perbaikan	Hal	Hasil Perbaikan	Hal
1	Dr.Lukman Hakim, M.Si (Ketua Tim Penguji)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kesimpulan penelitian harus dirubah menjadi variabel X (kompensasi) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (pelayanan rumah sakit)</li> <li>Membenahi dalam bagian pembahasan</li> </ol>	<p>Bab V</p> <p>Bab IV</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membenahi Kesimpulan penelitian harus dirubah menjadi variabel X (kompensasi) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (pelayanan rumah sakit).</li> <li>Membenahin dalam bagian pembahasan.</li> </ol>	<p>Bab V Hal. 55</p> <p>Bab IV</p>
2	Dr. Hj. Fatmawati, M.Si	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perjelas definisi operasional</li> <li>Perjelas Teknik Penentuan Sampel</li> <li>Perbaiki kesalahan pengetikan</li> </ol>	<p>Bab II</p> <p>Bab III</p> <p>I - V</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memperjelas definisi operasional</li> <li>Memperjelas Teknik Penentuan Sampel</li> <li>Memperbaiki kesalahan pengetikan</li> </ol>	<p>Bab II</p> <p>Bab III</p> <p>I - V</p>
3	Abdul Kadir Adys, SH, MM	<ol style="list-style-type: none"> <li>Apa yang menjadi alasan sehingga perlu untuk diteliti.</li> <li>Coba narasikan bagaimana pengaruh menurut hasil penelitian.</li> <li>Perbaiki kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian.</li> </ol>	<p>Bab I</p> <p>Bab IV</p> <p>Bab V</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mendeskripsikan apa yang menjadi alasan sehingga perlu untuk diteliti.</li> <li>Coba memberikan narasi bagaimana pengaruh menurut hasil penelitian.</li> <li>Memperbaiki kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian.</li> </ol>	<p>Bab I</p> <p>Bab IV</p> <p>Bab V</p>
4	Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH	<ol style="list-style-type: none"> <li>Benahi tabelnya agar memiliki pembahasann yang sesuai dengan yang ada pada tabel tersebut.</li> <li>Benahi sumber data yang ada dengan memperjelas tahun pnegolahan data.</li> <li>Tindak lanjuti apa yang menjadi saran dari penguji</li> </ol>	<p>Bab IV</p> <p>Bab III</p> <p>Bab V</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membenahi tabelnya agar memiliki pembahasann yang sesuai dengan yang ada pada tabel tersebut.</li> <li>Membenahi sumber data yang ada dengan memperjelas tahun pnegolahan data.</li> <li>Menindak lanjuti apa yang menjadi saran dari penguji</li> </ol>	<p>Bab IV</p> <p>Bab III</p> <p>Bab V</p>