

**PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA
PRASARANA DAN PELAYANAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI UPTD PUSKESMAS
WOSU KECAMATAN BUNGKU BARAT
KABUPATEN MOROWALI**



TESIS

Oleh :

RIRIN FATMALA

Nomor Induk Mahasiswa: 105021104122

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

**PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA
PRASARANA DAN PELAYANAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI UPTD PUSKESMAS
WOSU KECAMATAN BUNGKU BARAT
KABUPATEN MOROWALI**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Program Studi
Magister Manajemen**

Disusun dan Diajukan Oleh:

**RIRIN FATMALA
Nomor Induk Mahasiswa: 105021104122**

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

TESIS

**PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA
PRASARANA DAN PELAYANAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI UPTD PUSKESMAS
WOSU KECAMATAN BUNGKU BARAT
KABUPATEN MOROWALI**

Yang disusun dan diajukan


RIRIN FATMALA
NIM: 105021104122

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal 14 Juni 2024

Menyetujui
Komisi Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ir. Ahmad AC, S.T.,M.M. IPM





Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M


Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana
Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd
NBM. 613 949



Dr. Ir. Ahmad AC, S.T, M.M, IPM
NBM. 820 499

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**If you never try,
you will never know the result !**

**Take the first step to try,
Then you can see the result for yourself !**

PERSEMBAHAN

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya
sehingga tesis ini telah terselesaikan dengan baik.**

Alhamdulillah Rabbil'alamin

**Tesis ini saya persembahkan kepada kedua orang tua sa, terima
kasih atas doa, semangat, motivas, pengorbana, nasihat sehingga
saya dapat menyelesaikan masa studi saya. Kalian sangat berarti
bagi saya.**

**Serta orang- orang terdekatku yang tersayang, dan untuk Almamater
Biru kebanggaanku**

PESAN DAN KESAN

**Terkadang,
Pertemuan dan perpisahahn terjadi terlalu cepat.
Namun,
kenangan dan perasaan tinggal terlalu lama**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah:

Nama Mahasiswa : Ririn Fatmala

NIM : 105021104122

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen SDM

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 26 September 2024

Yang menyatakan



Ririn Fatmala

HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa :

Judul Tesis : Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana dan Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali

Nama Mahasiswa : RIRIN FATMALA

Nim : 105021104122

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dan dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis pada tanggal 14 Juni 2024 menyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) pada Program Pascasarjana Universitas Muhamamdiyah Makassar

Makassar, 26 September 2024

Tim Penguji

Dr. Ir. Ahmad AC, S.T., M.M. IPM
(Pembimbing I)

Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M
(Pembimbing II)

Dr. H. Muhammad Rusydi, M.Si
(Penguji I)

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Penguji II)

HALAMAN PENGESAHAN TUTUP

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa :

Telah diuji dan dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis pada

Judul Tesis : Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana dan Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali

Nama Mahasiswa : RIRIN FATMALA

NIM : 105021104122

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen SDM

tanggal 14 Juni 2024 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 26 September 2024

Tim Penguji

Dr. Jaelan Usman, M.Si
(Pimpinan Penguji)

Dr. Ir. Ahmad AC, S.T., M.M. IPM
(Pembimbing I)

Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M
(Pembimbing II)


Dr. H. Muhammad Rusydi, M.Si
(Penguji I)


Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Penguji II)

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana
Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
Magister Manajemen


Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd
NBM. 613 949


Dr. Ir. Ahmad AC, S.T, M.M, IPM
NBM. 820 499

ABSTRAK

RIRIN FATMALA, 2024. Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Bapak Ahmad AC sebagai pembimbing I dan Bapak Samsul Rizal sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sumber Daya Terhadap Kinerja Pegawai Di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan angket sebagai sumber pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory reseach* dengan menggunakan teknik analisis linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya SDM yang baik dan berkualitas dapat meningkatkan kinerja pegawai, 2. Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa tersedianya sarana prasarana yang lengkap dapat mendorong dalam meningkatkan kinerja pegawai, 3. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dimana hal ini merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai yang puas akan kinerjanya.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, Pelayanan, Kinerja Pegawai

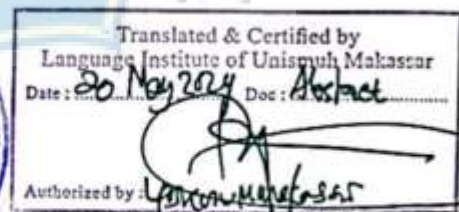
ABSTRACT

RIRIN FATMALA, 2024. The Influence of Human Resources, Infrastructure and Services on Employee Performance at the Wosu Community Health Center UPTD, West Bungku District, Morowali Regency. Postgraduate Program Master of Management Study Program, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Mr Ahmad AC as supervisor I and Mr Samsul Rizal as supervisor II.

This research aims to determine the influence of resources on employee performance at the Wosu Community Health Center UPTD, West Bungku District, Morowali Regency. Infrastructure for Employee Performance at UPTD Wosu Health Center, West Bungku District, Morowali Regency and Services for Employee Performance at UPTD Wosu Health Center, West Bungku District, Morowali Regency. This type of research is descriptive with a quantitative approach using a questionnaire as a source of data collection. This research uses an explanatory research method using multiple linear analysis techniques.

The results of the research show that : 1. Human Resources have a positive and significant effect on employee performance, this shows that the presence of good and quality human resources can improve employee performance, 2. Infrastructure has a positive and significant effect on employee performance, this shows that the availability of complete infrastructure can encourage improving employee performance, 3. Service has a positive and significant effect on employee performance, this shows that providing good service can influence the quality of service received by patients, which is an effective strategy in improving employee performance who are satisfied with its performance.

Keywords : Human Resources, Infrastructure, Services, Employee Performance



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan tesis yang berjudul “Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali”.

Tesis yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi Pascasarjana (S2) Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Yasir dan Ibu Fatma yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd., Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Sukmawati, S.Pd, M.Pd., Asisten Direktur I Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. A. Ifayani Haanurat, MM., Asisten Direktur II Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Bapak Dr. Ir. Ahmad AC, ST., MM., IPM., Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Bapak Dr. Ir. Ahmad AC, ST., MM., IPM., selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga tesis selesai dengan baik.
7. Bapak Dr. Samsul Rizal, SE.,MM., selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan tesis hingga ujian tesis.
8. Bapak/Ibu dosen dan seluruh staf pengajar program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
9. Segenap Staf dan Karyawan Tata Usaha Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.

10. Kepada kepala badan dan pegawai UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Pascasarjana Magister Manajemen Angkatan 2022 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
12. Terimakasih kepada sahabatku Sriwahyuningsih atas dukungan dan bantuannya selama ini.
13. Terima kasih juga kepada sahabat seperjuangan ditengah perantauan, RIRIN FATMALA, Khaerunnisa, Amiruddin, Muhammad Hamka dan Rosita untuk segala dukungan, motivasi, doa, dan tawa canda selama penyusunan menempuh studi di Makassar.
14. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Tesis ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Tesis ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Tesis ini.

Mudah-mudahan Tesis yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 26 September 2024



Penulis
Ririn Fatmala

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN TESIS | v |
| HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN TUTUP | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 16 |
| C. Tujuan Penelitian | 16 |
| D. Manfaat Penelitian | 17 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 19 |
| A. Tinjaun Teori..... | 19 |
| 1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)..... | 19 |
| 1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia | 19 |
| 1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 20 |
| 1.3 Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia | 22 |
| 1.4 Unsur-Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia | 23 |
| 2. Sumber Daya Manusia | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia | 24 |
| 2.2 Komponen Data Sumber Daya Manusia | 27 |
| 2.3 Fungsi Pengelolaan Sumber Daya Manusia | 30 |
| 2.4 Pengukuran Kualitas Sumber Daya Manusia | 31 |
| 2.5 Indikator-Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia | 32 |
| 3. Sarana Prasarana | 33 |
| 3.1 Pengertian Sarana Prasarana | 33 |
| 3.2 Tujuan Sarana Prasarana | 33 |
| 3.3 Indikator-Indikator Sarana Prasarana | 34 |
| 4. Pelayanan | 35 |
| 4.1 Pengertian Pelayanan | 35 |
| 4.2 Karakteristik Pelayanan | 36 |
| 4.3 Proses Pelayanan | 37 |
| 4.4 Indikator-indikator pelayanan | 38 |
| 5. Kinerja Pegawai..... | 41 |
| 5.1 Pengertian Kinerja Pegawai | 41 |
| 5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai | 42 |
| 5.3 Indikator-Indikator Kinerja Pegawai | 43 |
| B. Tinjauan Empiris | 44 |
| C. Kerangka Konseptual..... | 59 |
| D. Hipotesis | 60 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 62 |
| A. Desain dan Jenis Penelitian | 62 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 63 |
| C. Populasi dan Sampel | 63 |
| D. Jenis dan Sumber Data | 64 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 65 |
| F. Definisi Oprasional Variabel dan Pengukuran Variabel | 65 |
| G. Teknik Analisis Data | 67 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 71 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 71 |

| | |
|--------------------------------|------------|
| B. Hasil Penelitian..... | 75 |
| C. Analisis Asumsi Klasik..... | 86 |
| D. Pembahasan..... | 99 |
| BAB V PENUTUP | 106 |
| A. Kesimpulan | 106 |
| B. Saran | 106 |
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |



DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Sumber Daya Manusia di wilayah kerja UPTD Puskesmas Wosu | 4 |
| Tabel 1.2 | Target dan Realisasi Pelaksanaan Program UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali Tahun 2023 | 5 |
| Tabel 1.3 | Jumlah Dokter, Bidan, Medis dan Non Medis Pada Puskesmas | 8 |
| Tabel 1.4 | Sarana Prasarana Peralatan untuk diagnostik umum | 9 |
| Tabel 1.5 | Sarana prasarana Peralatan Laboratorium | 10 |
| Tabel 1.6 | Sarana prasarana Peralatan Kesehatan lainnya | 11 |
| Tabel 1.7 | Sarana prasarana Peralatan Kantor dan Kendaraan..... | 11 |
| Tabel 1.8 | Jumlah Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali | 13 |
| Tabel 2.1 | Tinjauan Empiris | 53 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel..... | 66 |
| Tabel 3.2 | Pengukuran Skala <i>Likert</i> | 67 |
| Tabel 4.1 | Jumlah Responden | 75 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden | 76 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Berdasarkan Usia Responden | 76 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Berdasarkan Status Kepegawaian Responden ... | 77 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja Responden | 78 |
| Tabel 4.6 | Karakteristik Berdasarkan Jabatan Responden | 79 |
| Tabel 4.7 | Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian..... | 80 |
| Tabel 4.8 | Frekuensi Indikator Sumber Daya Manusia | 81 |
| Tabel 4.9 | Frekuensi Indikator Sarana Prasarana..... | 82 |
| Tabel 4.10 | Frekuensi Indikator Pelayanan..... | 83 |

| | | |
|-------------------|---|----|
| Tabel 4.11 | Frekuensi Indikator Kinerja Pegawai | 85 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Validitas | 87 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Realibilitas | 89 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Multikolonieritas | 91 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 94 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji parsial (uji T) | 96 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Koefisien Determinasi | 98 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Konseptual | 60 |
| Gambar 4.1 | Stuktur Organisasi UPTD Puskesmas Wosu | 74 |
| Gambar 4.2 | Hasil Uji Asumsi Normalitas | 90 |
| Gambar 4.3 | Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas | 93 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Pedoman Wawancara
- Lampiran 3** Surat Keterangan Validasi Kuesioner
- Lampiran 4** Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 5** Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 7** Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8** Pengujian Hipotesis
- Lampiran 9** Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 10** Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan memiliki arti yang penting dalam mendukung pembangunan kesehatan. Saat ini implementasi pelayanan puskesmas sangat beragam, sesuai kebijakan dan komitmen pemerintah Daerah, diperlukan suatu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas sebagai *gatekeeper*, terlebih dalam mendukung pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu program dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dibentuk pada 1 Januari 2014 dan diatur dalam UU No.24 Tahun 2011.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

1. Unit pelaksana Teknis sebagai unit pelaksana teknis Dinas kesehatan Kabupaten/Kota (UPTD), puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia.

2. Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

3. Penanggung jawab penyelenggaraan utama seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kesehatan Kabupaten/kota, sedangkan puskesmas bertanggung jawab hanya sebagian upaya pembangunan kesehatan yang di bebaskan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sesuai dengan kemampuannya.

Berdasarkan data Visualisasi Jumlah Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Morowali Tahun 2017, jumlah fasilitas kesehatan di kabupaten morowali sejumlah 155 unit (BPS Kabupaten Morowali, 2017). Dari 155 unit tersebut, 94% merupakan fasilitas kesehatan berupa posyandu, 6% puskesmas dan 1% rumah sakit. Jumlah fasilitas kesehatan di Kecamatan Bungku Barat yang menduduki peringkat ke-4 yakni sejumlah 1 puskesmas, dan 14 posyandu, tanpa disadari juga memicu persaingan antar fasilitas kesehatan untuk dapat menjadi penyedia pelayanan yang terbaik, maka setiap penyedia layanan kesehatan seharusnya berupaya meningkatkan kinerja pegawainya serta sarana penunjangnya agar pasien mendapat kepuasan serta memiliki loyalitas terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Menghadapi persaingan ini, sebagai pemberi pelayanan kesehatan, puskesmas dituntut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu disikapi dengan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kinerja.

Sumber daya yang dibutuhkan suatu instansi tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Semua potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Samuel Frangky M et al., 2022).

Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengolahan seluruh resources yang ada dimuka bumi, karena pada dasarnya seluruh ciptaan Allah yang ada dimuka bumi ini sengaja diciptakan oleh Allah untuk kemaslahatan umat manusia. Hal ini sangat jelas telah ditegaskan oleh Allah Swt.:

وَسَخَّرَ لَكُمْ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Dan Dia menundukkan untukmu apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya.

Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berpikir. (Q.S. Al-Jatsiyah: 13)

Oleh karena itu sumber daya yang ada ini harus dikelola dengan benar karena itu merupakan amanah yang akan dimintai pertanggungjawabannya kelak. Untuk mendapatkan pengelolaan yang baik ilmu sangatlah diperlukan untuk menopang pemberdayaan dan optimalisasi manfaat sumber daya yang ada. Di dalam surah Ar-Rohman ayat ke 33, Allah telah menganjurkan manusia untuk menuntut ilmu seluas-luasnya tanpa batas dalam rangka membuktikan kemahakuasaan Allah SWT.

Adapun Sumber Daya Manusia di wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas kesehatan (UPTD) Wosu tahun 2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Sumber Daya Kesehatan Diwilayah Kerja UPTD Puskesmas Wosu

| No. | Sumber Daya | Jumlah |
|---------------|-----------------------------------|-----------|
| 1. | Dokter Umum | 5 |
| 2. | Dokter Gigi | 1 |
| 3. | Bidan | 39 |
| 4. | Perawat | 19 |
| 5. | Apoteker | 1 |
| 6. | Asisten Apoteker | 2 |
| 7. | Gizi | 2 |
| 8. | Kesmas | 5 |
| 9. | Sanitasi | 0 |
| 10. | Analisis | 2 |
| 11. | Perawat Gigi | 1 |
| 12. | Tenaga Kebersihan/Sopir Ambulance | 11 |
| Jumlah | | 88 |

Sumber : PJ Kepegawaian UPTD PKM Wosu 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dapat dilihat bahwa masih banyak kekurangan tenaga kesehatan atau sumber daya manusia bila dihitung berdasarkan jumlah penduduk per kabupaten/kota dan disisi lain ada juga yang mengalami kelebihan. Dari tabel diatas 1 orang tenaga dokter umum sedang melaksanakan tugas belajar. Dengan kurangnya tenaga kesehatan atau sumber daya manusia terjadi perangkapan tugas yang akan menyebabkan beban kerja bertambah sehingga kinerja berkurang belum lagi ditambah dengan pegawai yang kurang disiplin. Demikian juga sistem pencatatan dan pelaporan terpadu puskesmas tidak berjalan sebagaimana mestinya. Juga adanya fasilitas kesehatan yang tidak terpakai akibat tidak adanya tenaga kesehatan serta tidak meratanya distribusi tenaga kesehatan disetiap sarana kesehatan.

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pelaksanaan Program UPTD
Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali
Tahun 2023

| No. | Program | Target | Realisasi | Presentase |
|-----|--|--------|-----------|------------|
| 1. | Imunisasi UCI | 100 | 27 | 27,00 |
| 2. | Deteksi dini ca servix & Payudara | 40 | 5,8 | 14,50 |
| 3. | Rumah tangga PHBS | 75 | 70 | 93,33 |
| 4. | Kesehatan lingkungan | 100 | 77,52 | 77,52 |
| 5. | Persalinan ditolong di fasilitas kesehatan | 100 | 70,08 | 70,08 |
| 6. | Ibu nifas dapat vitamin A | 90 | 76 | 84,44 |
| 7. | Balita ditimbang berat badannya | 80 | 48,90 | 61,13 |
| 8. | Balita BGM | 1,10 | 0,40 | 36,37 |
| 9. | Bayi 0-6 bulan dapat ASI Eksklusif | 47 | 30,47 | 64,83 |

Sumber : PJ Kepegawaian UPTD PKM Wosu 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa, realisasi untuk program imunisasi UCI (Universal Child Immunization) yang telah dilakukan, belum mencapai target yang telah ditetapkan. Realisasi program imunisasi UCI (Universal Child Immunization) sebesar, 14,5%. Realisasi untuk program rumah tangga PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat) sebesar 77.52%.

Realisasi untuk program persalinan ditolong di fasilitas kesehatan belum mampu mencapai target dengan Realisasi sebesar 70,08%. Realisasi untuk program ibu nifas dapat vitamin A sebesar 84,44%. NIVE Realsasi untuk program balita ditimbang berat badannya sebesar 61,13%. Sedangkan program balita BGM (Bawah Garis Merah), Realisasi yang diperoleh selama tahun 2018 sebesar 36,37%. Sedangkan program bayi 0-6 bulan dapat ASI eksklusif, Realisasi yang diperoleh selama tahun 2018 sebesar 64,83%.

Berdasarkan data pencapaian target pada tabel tersebut diatas, menunjukkan bahwa kinerja dari pelayanan UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali, di duga belum maksimal, karena kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampui batas waktu yang disediakan (Nawawi 2022).

Belum tercapainya program kerja pada UPTD Puskesmas Wosu karena menghadapi berbagai permasalahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan dan pegawai puskesmas, diperoleh

beberapa permasalahan yang dihadapi pegawai puskesmas, diantaranya yaitu:

1. Masih terdapat pegawai puskesmas yang kurang disiplin
2. Masih belum banyak dan berkelanjutan pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada pegawai puskesmas
3. Ketersediaan dan kelengkapan obat-obatan yang masih belum memadai
4. Fasilitas puskesmas yang masih belum memadai.

Permasalahan tersebut menyebabkan capaian puskesmas dalam menjalankan program imunisasi UCI, deteksi dini ca servik dan payudara, balita ditimbang berat badannya, balita BGM dan bayi 0-6 bulan dapat ASI eksklusif masih belum mencapai target yang telah ditetapkan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diantaranya kompetensi sumber daya manusianya. Menurut Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan menyebutkan bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang Tenaga Kesehatan berdasarkan ilmu pengetahuan, keterampilan dan sikap professional untuk dapat menjalankan praktik. Menurut Payaman (2019), suatu model kinerja individu dipengaruhi oleh faktor manusia dan non-manusia yang meliputi: kompetensi individu (berupa kemampuan dan keterampilan),

disiplin kerja, motivasi, sikap dan etos kerja, dukungan manajemen (berupa hubungan industrial, kepemimpinan) dan dukungan organisasi (berupa budaya kerja, struktur organisasi, teknologi dan peralatan, kondisi kerja).

Untuk itu dengan memanfaatkan sumber daya manusia dalam pelaksanaannya. Adapun Sumber daya manusia pada UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali dapat dilihat pada tabel 1.3

Tabel 1.3 Jumlah Dokter, Bidan, Medis dan Non Medis Pada Puskesmas

| No. | Tenaga Kesehatan | Jumlah Tahun 2023 |
|---------------|------------------|-------------------|
| 1. | Dokter | 5 |
| 2. | Bidan | 39 |
| 3. | Medis | 32 |
| 4. | Non Nakes | 11 |
| Jumlah | | 87 |

Sumber : PJ Kepegawaian UPTD PKM Wosu 2023

Berdasarkan tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah seluruh Tenaga Kesehatan berjumlah 87 orang, 5 dokter, 39 bidan, 32 tenaga medis dan non medis berjumlah 11 orang.

Sumber Daya Manusia yang berkualitas merupakan sumber daya manusia yang memiliki keahlian, profesionalitas, produktif serta mampu secara mandiri bersaing dengan sehat di dunia kerja. Saat ini tidak hanya sekedar itu saja yang dibutuhkan, akan tetapi lebih dari itu, yaitu Sumber Daya Manusia yang mempunyai wawasan tentang lingkungan (Samuel Frangky M et al., 2022).

Selain faktor sumber daya manusia yang mempengaruhi kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh sarana prasarana. Dimana sarana prasarana mengacu pada peningkatan kualitas pelayanan dan pemerataan jangkauan pelayanan kesehatan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka penyediaan sarana kesehatan merupakan hal yang sangat penting. Tanpa adanya sarana prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik atau sempurna. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 menyatakan bahwa, “Standar sarana dan prasarana kantor adalah pedoman yang dipakai sebagai skala baku ruang kantor, instrument kantor dan kendaraan dinas”. Diperkuat oleh pendapat Saraswati et al., (2021) “Prasarana merupakan perangkat yang dimanfaatkan sebagai penunjang utama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sedangkan untuk fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan”.

Adapun sarana prasarana yang dimiliki UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali adalah sebagai berikut pada tabel 1.4

Tabel 1.4 Sarana Prasarana Peralatan untuk diagnostik umum

| No. | Nama Barang | Jumlah | Satuan | Keadaan | |
|-----|-------------|--------|--------|---------|-------|
| | | | | Baik | Rusak |
| | | | | | |

| No. | Nama Barang | Jumlah | Satuan | Keadaan | |
|-----|------------------------|--------|--------|---------|-------|
| | | | | Baik | Rusak |
| 1. | Tensimeter | 10 | buah | 7 | 3 |
| 2. | Stetoskop | 12 | buah | 10 | 2 |
| 3. | Timbangan badan dewasa | 7 | buah | 6 | 1 |
| 4. | Timbangan badan bayi | 5 | buah | 4 | 1 |
| 5. | Fetal Doppler | 2 | buah | 1 | 1 |
| 6. | Termomete | 3 | buah | 3 | - |

Sumber : PJ Kepegawaian UPTD PKM Wosu 2023

Tata cara atau tata urut dapat juga disebut tahapan yang dipakai untuk menemukan atau mengenali gejala-gejala penyakit dilakukan dengan indra pemeriksaan, penggunaan alat ini harus sesuai pemakaian dokter atau dunia kesehatan dalam dunia medis baik itu kedokteran, kebidanan maupun keperawatan dan lain sebagainya diperlukan suatu alat menunjang pekerjaan menurut kegunaanya.

Tabel 1.5 Sarana prasarana Peralatan Laboratorium

| No. | Nama Barang | Jumlah | Satuan | Keadaan | |
|-----|--|--------|--------|---------|-------|
| | | | | Baik | Rusak |
| 1. | Hematology Analyzer | 10 | buah | 7 | 3 |
| 2. | Fotomete | 12 | buah | 10 | 2 |
| 3. | Mikroskope Binoculair | 7 | buah | 6 | 1 |
| 4. | Centrifuge | 5 | buah | 4 | 1 |
| 5. | Micropipet Ukuran 10 μ 100 μ 1000 μ | 2 | buah | 1 | 1 |

Sumber : PJ Kepegawaian UPTD PKM Wosu 2023

Laboratorium merupakan salah satu dari tempat khusus yang digunakan untuk buat meriset yaitu mempelajari, menganalisis, berupaya merekayasa dan mengulas fungsi masing-masing alat dari hasil pemeriksaan pasien.

Tabel 1.6 Sarana prasarana Peralatan Kesehatan lainnya

| No. | Nama Barang | Jumlah | Satuan | Keadaan | |
|-----|-------------------|--------|--------|---------|-------|
| | | | | Baik | Rusak |
| 1. | Examination table | 1 | buah | 1 | - |
| 2. | Brangkart | 1 | buah | 1 | - |
| 3. | Bed site cabinet | 8 | buah | 7 | 1 |
| 4. | Sterilisator | 3 | buah | 2 | 1 |
| 5. | Kursi roda | 2 | buah | 2 | - |
| 6. | Trolley obat | 1 | buah | 1 | - |
| 7. | Tabung oksigen | 1 | buah | 1 | - |
| 8. | Examination lamp | 1 | buah | 1 | - |

Sumber : PJ Kepegawaian UPTD PKM Wosu 2023

Alat-alat kesehatan ini terdiri dari alat kesehatan yang pada umumnya sering digunakan dirumah sakit atau puskesmas untuk perawatan pasien.

Tabel 1.7 Sarana prasarana Peralatan Kantor dan Kendaraan

| No. | Nama Barang | Jumlah | Satuan | Keadaan | |
|-----|-------------|--------|--------|---------|-------|
| | | | | Baik | Rusak |
| 1. | Ambulance | 1 | buah | 1 | - |
| 2. | Komputer | 1 | buah | 1 | - |

| No. | Nama Barang | Jumlah | Satuan | Keadaan | |
|-----|--|--------|--------|---------|-------|
| | | | | Baik | Rusak |
| 3. | LCD Proyektor | 1 | buah | 1 | - |
| 4. | Meja Kursi Tamu | 8 | buah | 8 | - |
| 5. | Printer | 8 | buah | 8 | - |
| 6. | Peralatan alat kamar (kasur,bantal,sprei,dll) | 15 | buah | 15 | - |
| 7. | Ruang receptionis | 2 | buah | 2 | - |
| 8. | Kulkas | 2 | buah | 2 | - |

Sumber : PJ Kepegawaian UPTD PKM Wosu 2023

Dari data di atas terdapat keterbatasan sarana prasarana yang diduga mempengaruhi tingkat kinerja pegawai untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Jadi dapat disimpulkan, sarana prasarana adalah suatu yang paling dibutuhkan di setiap organisasi atau kantor dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Indikator ukuran kepuasan yang terdapat dalam sarana prasarana sebagai upaya untuk tercapainya target yaitu “kelengkapan, kondisi dan kesediaan penggunaan sarana prasarana” .(Aula and Nugraha, 2020). Sedangkan Menurut Konadi fe et al., (2021) indikator ukuran kepuasan dalam sarana prasarana terdiri atas perangkat keras, perangkat, jaringan komunikasi data sumber daya manusia, pengamanan dan pemeliharaan Gedung/Kantor, gedung arsip, meja, kursi, *filing* dan lemari arsip, parkir dan MCK (mandi, cuci, kakus).

Sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat

Kabupaten Morowali sebagai salah satu lembaga publik dalam pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan, untuk melihat jumlah pasien pada UPTD Puskesmas Wosu dan dua Puskesmas yang ada di Kabupaten Morowali dapat di lihat pada tabel 1.8

Tabel 1.8 Jumlah Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali

| No. | Nama Puskesmas | Rawat Inap | Rawat Jalan | Jumlah Pasien |
|-----|--------------------------|------------|-------------|---------------|
| 1. | UPTD Puskesmas Wosu | 429 | 2.314 | 2.743 |
| 2. | UPTD Puskesmas Bahonsuai | 570 | 22.525 | 22.895 |

Sumber : PJ Kepegawaian UPTD PKM Wosu 2023
PJ Kepegawaian UPTD PKM Bahonsuai 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pasien pada UPTD Puskesmas Wosu sebanyak 2.743 orang, 429 pasien rawat inap, 2.314 pasien rawat jalan. Sedangkan di UPTD Puskesmas Bahonsuai jumlah pasien sebanyak 22.895 orang, pasien rawat inap sebanyak 570 orang, pasien rawat jalan sebanyak 22.525 orang. Data di atas menunjukkan apabila dibandingkan kedua puskesmas tersebut diduga UPTD Puskesmas Wosu belum dapat dikategorikan memuaskan kualitas pelayanannya dan kinerja pegawainya masih jauh dari harapan yang diinginkan.

Kinerja (*Performance*) merupakan perilaku organisasional yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau

penyampaian jasa (Pusparini, 2018). Kinerja sering kali dipikirkan sebagai pencapaian tugas, dimana istilah tugas sendiri berasal dari pemikiran aktivitas yang dibutuhkan oleh pekerja. Peningkatan kinerja pegawai menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan dalam organisasi. Apabila dalam suatu organisasi memiliki pegawai yang menghasikan kinerja buruk maka akan berakibat pada tujuan organisasi yang dicapai, sebaliknya apabila pegawai dapat menghasilkan kinerja yang baik maka tujuan organisasi akan dapat tercapai. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-

rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Permasalahan kinerja menjadi faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali dalam program-programnya agar mencapai hasil yang baik. Diupayakan semua unsur manajemen yang ada di UPTD Puskesmas Wosu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Dengan berfokus kepada kinerja Kesehatan dalam pelayanan publik, dilakukan penelitian dengan memilih UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali sebagai obyek penelitian, karena satuan kerja tersebut berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat pada lingkungan Pemerintah Kabupaten Morowali.

Dalam Indeks Kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tidak maksimalnya kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti faktor – faktor tersebut diatas dengan mengambil judul ***“Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali ?
2. Apakah sarana prasarana berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali ?
3. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di Updt Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sarana prasarana terhadap kinerja pegawai di Updt Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pelayanan terhadap kinerja pegawai di Updt Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari aspek teoritis maupun dari aspek praktis bagi berbagai pihak yang terkait dengan Kinerja Pegawai. Adapun manfaat penelitian yang bisa diperoleh antara lain:

1. Secara Akademis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian lebih mendalam mengenai konsep sumber daya manusia, sarana prasarana, layanan terhadap kinerja pegawai terutama pada Puskesmas. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan ilmu administrasi publik terutama yang berkaitan dengan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, layanan terhadap kinerja pegawai.

2. Secara Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan, khususnya bagi para pengambil keputusan di Updt Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali.

3. Secara Teoritis.

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain dalam berbagai sumbangan teori mencari masalah yang sama dengan aspek yang berbeda.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis (Samsudin, 2005 dalam Tritanti, 2019:25).

MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Manajemen SDM merupakan hal-hal yang mencakup tentang pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri (Eri Susan, 2019).

MSDM merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), agar keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. (Eri Susan, 2019).

1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Shofia Aula et al., (2022) meliputi :

1) Pengadaan (*Employment*)

Pengadaan adalah salah satu fungsi operasional yang penting bagi MSDM. Manajemen harus bisa mengidentifikasi kebutuhan SDM baru dengan mempertimbangkan ketersediaan SDM organisasi dan beban kerja yang ditanggung, kualifikasi yang dibutuhkan, serta pengalaman SDM yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pengadaan meliputi, analisis pekerjaan, rekrutmen, seleksi, penempatan SDM, serta mobilitas internal.

2) Pengembangan (*Development*)

Fungsi pengembangan perlu dilakukan oleh MSDM untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan SDM suatu organisasi. Penting untuk mengadakan pelatihan dan pengembangan bagi SDM untuk pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Fungsi pengembangan meliputi pelatihan dan persiapan SDM baru untuk menjalankan peran yang diberikan, menyediakan kesempatan pelatihan di bidang yang sesuai, serta mempersiapkan prospek manajemen dan memberikan umpan balik pada seluruh SDM.

3) Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi merupakan bayaran yang diterima oleh SDM sebagai ganti dari pekerjaan yang mereka lakukan. Kompensasi meliputi gaji dan tunjangan. Pemberian kompensasi yang tepat harus adil dan dalam jumlah yang cukup dengan mempertimbangkan peran serta kinerja SDM, dan berdasarkan hukum yang berlaku. Kompensasi meliputi bonus, pembagian keuntungan, upah lembur, penghargaan dan rekognisi, komisi penjualan, dan lain sebagainya.

4) Pengintegrasian (*Integration*)

Fungsi pengintegrasian adalah pengombinasian seluruh sistem dengan SDM yang ada serta penyelarasan kepentingan SDM secara individu dengan kepentingan organisasi. Kepentingan individu meliputi upah dan gaji yang lebih tinggi, bonus, jaminan sosial, fasilitas yang lebih banyak, dan lain sebagainya. Sedangkan kepentingan organisasi meliputi efisiensi, keuntungan yang lebih banyak, jam kerja yang panjang, dan lain sebagainya. Fungsi manajer untuk mengintegrasikan kedua kepentingan tersebut diperlukan untuk memperoleh keputusan yang menguntungkan kedua belah pihak.

5) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Untuk dapat menjaga efisiensi SDM, diperlukan lingkungan kerja yang baik sehingga motivasi dan semangat juang dari SDM tersebut meningkat. Pemeliharaan meliputi asilitas penunjang kesehatan, keselamatan, dan kenyamanan SDM, serta kesejahteraan yang baik secara fisik, sosial, maupun psikis dengan menyediakan tempat makan, ruang istirahat, konseling, fasilitas rekreasi, dan lain sebagainya.

6) Pemutusan Hubungan Kerja (*Separation*)

Selain pengadaan, fungsi operasional lain dari MSDM yang berkaitan dengan hubungan kerja adalah pemutusan hubungan kerja. Pemutusan hubungan kerja (PHK) adalah proses berakhirnya hubungan kerja baik dilakukan secara sukarela maupun tidak. Apabila telah dilakukan PHK, maka putus pula hak dan kewajiban sumber daya manusia terhadap organisasi.

1.3 Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia (SDM) berdasarkan masa pelaksanaannya dan tugas pengembangan menurut Sedarmayanti (2017), dikemukakan ke dalam beberapa bagian di antaranya sebagai berikut:

- 1) Persiapan Kerja, Pelatihan yang diberikan kepada pegawai baru yang baru bekerja adalah pembekalan, dimana mereka mendapatkan jabatan dalam pelaksanaan tugas yang akan diberikan kepada mereka.
- 2) Pelatihan pelayanan, Pelatihan yang diberikan dalam menjalankan tugas untuk meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.
- 3) Pelatihan Pasca/Pasca Tugas Pelatihan yang diberikan oleh organisasi ditujukan untuk membantu dan mempersiapkan pegawai menghadapi masa pensiun.

1.4 Unsur-Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia

Tenaga kerja manusia terutama dibagi menjadi tiga bagian Hasibuan (2017), antara lain:

- 1) Pengusaha, seseorang yang menginvestasikan modalnya untuk menghasilkan pendapatan, dan jumlah pendapatannya tidak pasti sesuai dengan keuntungan yang dibuat oleh perusahaan.
- 2) Karyawan merupakan aset utama perusahaan, karena tanpa karyawan, aktivitas didalam perusahaan tidak mungkin dilakukan. Karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Akibatnya, karyawan dapat diperlakukan sebagai penjual jasa

(pikiran dan tenaga) dan menerima kompetensi sesuai dengan kesepakatan.

- 3) Pemimpin, seseorang yang memiliki wewenang untuk mengarahkan seseorang dan bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut menuju suatu tujuan atau sasaran. Kepemimpinan adalah gaya seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya agar dapat bekerja sama dan melaksanakan perintahnya secara efektif.

2. Sumber Daya Manusia

2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Menurut Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang dikutip oleh Adisasmito (2019), Pengertian SDM kesehatan adalah tatanan yang menghimpun berbagai upaya perencanaan pendidikan dan pelatihan serta terpadu dan saling mendukung, guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sedangkan menurut PP

No. 32/1996 disebutkan bahwa SDM kesehatan adalah semua orang yang bekerja secara aktif di bidang kesehatan, baik yang memiliki pendidikan formal kesehatan, maupun tidak untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam melaksanakan upaya kesehatan.

SDM yang berkualitas merupakan kekayaan yang tidak ternilai yang dimiliki oleh sebuah instansi. Instansi berusaha menempatkan pegawainya yang tepat sesuai dengan keahliannya masing-masing bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya. Prinsip "*The right man to the right place*" harus selalu dipegang maupun dilaksanakan dalam instansi menempatkan pegawainya.

Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkang pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja. (H.Abdul Hamid, 2022)

Sumber Daya Sumber daya manusia (SDM) adalah aset yang paling penting dalam sebuah perusahaan atau

organisasi. Karyawan dapat menjadi potensi bila dikelola dengan baik dan benar, tetapi akan menjadi beban saat salah Kelola. Pengelolaan sumber daya manusia akan mempengaruhi kinerja suatu organisasi.

Dalam "*The Human Resources Glosarium*", William R. Tracer menyatakan bahwa SDM merupakan orang yang menjadi staf dan mengoperasikan sebuah organisasi di perusahaan. SDM yang dimaksudkan di sini merujuk pada semua orang yang dipekerjakan, atau biasa disebut dengan karyawan (Poppy, 2023).

Sumber Daya Manusia atau Human Resources disebutkan memiliki dua arti yang berbeda . Yang pertama, SDM adalah merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang memang diberikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi. Atau dengan kata lain Sumber Daya Manusia menurut Sonny Sumarsono adalah kualitas usaha yang dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan jasa atau barang. Lalu untuk pengertian SDM yang kedua menurut Sonny Sumarsono adalah ketika dimana manusia mampu bekerja menghasilkan sebuah jasa atau barang dari usaha kerjanya tersebut. Mampu bekerja disini berarti mampu melakukan beragam kegiatan yang memiliki nilai ekonomis atau dengan kata lain adalah

kegiatan tersebut bisa menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup (Poppy, 2023).

2.2. Komponen Data Sumber Daya Manusia

Komponen data-data SDM untuk meningkatkan dan mengelola SDM dalam mengembangkan usaha yang menurut Syaiful Bahri Jamarah (2017), yaitu :

1) Kualitas pekerjaan dan inovatifnya

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Inovatif yaitu Kemampuan seseorang dalam mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menghasilkan karya baru.

2) Kejujuran dalam bekerja

Kejujuran selain membawa banyak dampak positif juga membawa kepada kehidupan yang jauh lebih baik. Pentingnya kejujuran dalam bekerja wajib kita terapkan sejak usia dini agar senantiasa bersikap jujur dalam berbagai tindakan.

3) Kehadiran dalam bekerja

Kehadiran seorang karyawan sebagai sebuah kewajiban yang harus dilakukan kecuali ada hal-hal lain

yang sifatnya penting dan hal tersebut dapat dipertanggung jawabkan oleh yang bersangkutan. Sistem kehadiran karyawan sudah ditentukan dan diatur dari perusahaan dan kemudian diterangkan di masing-masing bagian.

4) Sikap dalam bekerja

Sikap positif diperlukan terutama jika menemukan masalah dalam pekerjaan. Jangan langsung pasrah melainkan berusaha mencari berbagai jalan untuk mencari solusi permasalahannya. Bisa jadi ini langkah untuk mencapai posisi yang lebih tinggi jadi selesaikan dengan hati yang jernih.

5) Inisiatif dan kreatif

Seseorang akan dikatakan kreatif apabila dia mampu membuat atau menciptakan sesuatu, entah itu hasil pemikiran atau asumsi dari orang” yang belum pernah melihat hal yang dibuatnya, namun orang yang kreatif belum tentu inisiatif, Sedangkan seseorang akan dikatakan mempunyai inisiatif apabila dia mampu melakukan sesuatu tanpa disadari oleh orang lain disekitarnya, mungkin pula dia selalu mengandalkan dirinya sendiri dalam melakukan hal apapun, namun orang yang punya inisiatif belum tentu kreatif.

6) Keandalan dalam bekerja

Keandalan dalam menjaga pekerjaan berarti mampu menjalani kepatuhan terhadap prinsip-prinsip moral dan etika kerja; mampu mengembangkan karakter diri yang taat moral dan etika; mampu menjaga kejujuran dan keikhlasan hati untuk berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan, serta mampu membebaskan diri dari kontrol dan pengaruh negatif orang lain.

7) Pengetahuan tentang pekerjaan

Pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang tenaga kerja agar dapat melakukan kerja dengan wajar, Pengalaman kerja ini sebelum ditempatkan dan harus diperoleh pada ia bekerja dalam pekerjaan tersebut.

8) Tanggung jawab terhadap pekerjaan

Dalam bertanggung jawab berarti kita sedang menyelesaikan sebuah masalah. Di dalam bekerja selalu saja ada kesalahan yang kita perbuat. Dan kesalahan tersebut harus dipertanggung jawabkan, harus diselesaikan. Di saat kita menyelesaikan masalah itu kita harus bijaksana dalam memilih cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hal tersebut agar rasa tanggung jawab yang telah kita kerjakan dapat berhasil dengan baik. Sehingga masalah itu kita dapat selesaikan dengan bijaksana.

9) Pemanfaatan waktu dalam bekerja

Waktu tidak hanya setara dengan uang, namun lebih dari itu. Waktu merupakan aset tak kasat mata yang paling sulit untuk dikendalikan penggunaannya. Untuk itulah kita harus memanfaatkan waktu dengan lebih efisien lagi.

2.3 Fungsi Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Fungsi pengelolaan sumber daya manusia menurut Suderajat Cahyono (2019) yaitu :

1) Fungsi Pengadaan Tenaga Kerja

Fungsi pengadaan tenaga kerja meliputi kegiatan penentuan kebutuhan tenaga kerja (baik mengenai mutu maupun jumlahnya), mencari sumber-sumber tenaga kerja secara efektif dan efisien, mengadakan seleksi terhadap para pelamar, menempatkan tenaga kerja sesuai dengan posisi yang sesuai, dan memberikan pendidikan serta latihan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas bagi para tenaga kerja baru.

2) Fungsi pemeliharaan tenaga kerja

Fungsi pemeliharaan tenaga kerja mencakup pelaksanaan program-program ekonomis maupun non-ekonomis, yang diharapkan dapat memberikan ketentraman kerja bagi pekerja, sehingga mereka dapat bekerja dengan tenang dan penuh konsentrasi guna

menghasilkan prestasi kerja yang diharapkan oleh organisasi.

2.4 Pengukuran Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia dapat diukur dengan menggunakan teori sebagai berikut menurut Kasanuddin dalam Aisyah dkk (2019):

- 1) Produktivitas, untuk mencapai produktivitas kerja yang maksimum, organisasi harus menjamin dipilihnya orang yang tepat dengan pekerjaan yang tepat serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja.
- 2) Sikap dan Perilaku
 - a) Sikap yang perlu dipupuk dan dikembangkan dalam merencanakan masa depan yang diinginkan.
 - Mengenali berbagai hal yang berpengaruh terhadap organisasi yang sekarang dominan dampaknya terhadap organisasi dan memperhitungkan sifat dampak tersebut dimasa depan.
 - Mampu mengidentifikasi perkembangan perkembangan yang sedang terjadi dan menganalisis apakah perkembangan itu bersifat sementara.
 - Mampu melihat kecenderungan – kecenderungan yang timbul dan mengaitkan itu dengan sasaran – sasaran yang diinginkan.

- Tidak sekedar memberikan reaksi terhadap situasi problematic yang timbul, akan tetapi memperhitungkan sebelumnya.
 - Mampu berpikir dan bertindak proaktif.
- b) Perilaku, yang dasarnya berorientasi pada tujuan (*goal-oriented*). Dengan kata lain, perilaku kita pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu.
- 3) Komunikasi, sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih yang juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan mesin baik komunikasi dari sisi komunikasi antara pribadi dan komunikasi organisasi. komunikasi dapat terjadi karena adanya komponen-komponen, yaitu komunikator yang mengirimkan pesan yang diekspresikan (*enconded*) melalui berbagai lambang dalam bentuk bahasa. Selanjutnya pesan disampaikan melalui perantara yaitu media komunikasi.

2.5 Indikator-Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Indikator dari kualitas sumber daya manusia menurut

Kina Atika et al., (2020) adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas intelektual meliputi pengetahuan dan keterampilan
- 2) Pendidikan
- 3) Memahami bidangnya

- 4) Kemampuan
- 5) Semangat kerja dan
- 6) Kemampuan perencanaan pengorganisasian.



3. Sarana Prasana

3.1 Pengertian Sarana prasarana

Sarana dan prasarana mempunyai arti yang luas, banyak para ahli yang menjelaskan tentang definisi dari sarana dan prasarana menurut pendapatnya masing-masing. Menurut kamus besar bahasa Indonesia dikatakan perbedaan dari sarana dan prasarana yaitu sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, sedangkan prasarana adalah penunjang terselenggarakannya suatu proses.

Sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung digunakan dan menunjang proses kerja, khususnya kebutuhan seperti gedung, ruang pelayanan, meja, kursi, serta alat-alat dan media (Siti Nur Alfiyah, 2023). Adapun prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya menjalankan tugas kerja. Sarana dan prasarana disebut juga dengan fasilitas Uptd Puskesmas Wosu Kabupaten Bungku Barat.

3.2 Tujuan Sarana Prasarana

Tujuan utama adanya sarana prasarana kantor adalah sebagai berikut :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.

- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
- 3) Hasil kerja lebih terjamin dan berkualitas.
- 4) Lebih memudahkan dalam bekerja.
- 5) Ketetapan susunan stabilitas pekerjaan lebih tajam.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

3.3 Indikator-Indikator Sarana Prasarana

Indikator Sarana Prasarana menurut Aula dan Nugraha, (2020) yaitu:

- 1) Kelengkapan, yaitu sarana prasarana yang lengkap membuat pelaksanaan pekerjaan lebih mudah karena semua kebutuhan pekerjaan terfasilitasi seluruhnya.
- 2) Kondisi, yaitu kondisi sarana prasarana turut mempengaruhi proses pelaksanaan pekerjaan. Jika kondisi sarana prasarana masih baik dan layak digunakan maka penyelesaian pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat. Tetapi sebaliknya, jika kondisi sarana prasarana sudah banyak yang rusak, maka penyelesaian pekerjaan juga tidak dapat selesai tepat waktu.
- 3) Penggunaan sarana dan prasarana, yaitu penggunaan sarana prasana yang mudah dalam pengoperasiannya juga turut mempengaruhi kinerja pegawai. Tetapi sebaliknya, jika

sarana prasarana tersebut dalam penggunaannya susah dan rumit, maka pekerjaan juga akan lama selesai.

4. Pelayanan

4.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik (Atmadjati, 2018).

Pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan (Riyanto, 2018).

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2002).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi yang telah di kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

4.2 Karakteristik Pelayanan

Pelayanan menurut Atmadjati (2018), memiliki karakteristik, sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat sosial.

Karakteristik pelayanan menurut (Karlina et al.,2019) mengemukakan bahwa jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat, yaitu:

1. Tidak berwujud

Pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada interaksi pembelian, agar kepercayaan

konsumen dapat ditingkatkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:

meningkatkan visualisasi pelayanan, memberi pelayanan tidak hanya menggambarkan ciri-ciri suatu pelayanan tetapi lebih meningkatkan manfaat dari jasa tersebut, penataan fisik pelayanan yang cepat dan efisien dan menimbulkan kesan yang bersih dan rapih, penataan dokumentasi harus dilakukan dengan rapih terjamin keamanannya dan efisien;

2. Tidak dapat di pisahkan

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetap ada;

3. Heterogenitas

Standarisasi output setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain

4. Cepat hilang dan peminatan yang fluktuasi

Pelayanan cepat hilang tidak bisa disimpan dan berubah-ubah menurut musim,jam, dan hari.

4.3 Proses Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan

kemudian diberikan kepada pelanggan Atmadjati (2018).

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga :

1. Layanan inti *Core service* adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya. Misalnya untuk hotel berupa penyediaan kamar. Perusahaan dapat memiliki beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan luar negeri
2. *Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan "*check in*" dalam penerbangan. *Facilitating service* merupakan pelayanan tambahan yang wajib.
3. *Supporting service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Misalnya restoran di suatu hotel.

4.4 Indikator-Indikator Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Gumilang (2022), yaitu :

1. *Reliability* Elemen ini merujuk pada kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat kepada pelanggannya. Pada tahap ini, produk dan layanan perusahaan bisa diakses oleh pelanggan kapan saja dan di mana saja. Perusahaan menyediakan diri setiap saat

untuk pelanggan. Misalnya, perusahaan operator seluler menyediakan sinyal di berbagai area di mana pelanggannya berada.

2. *Assurance* Elemen ini mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani. Garuda Indonesia dengan program Garuda Indonesia Experience menjadikan layanan dan produknya memiliki kekhasan keramahan dan citarasa Indonesia. Hal ini yang harus diresapi oleh setiap karyawan maskapai pelat merah ini. Dengan cara pelayanan tersebut, pelanggan bisa mengenal keunikan dan kelebihan dari maskapai ini.

3. *Tangible* Elemen ini mengacu pada segala sesuatu yang bersifat tangible dan memengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan. Misalnya, ruang tunggu pelanggan yang bersih dan rapi, fasilitas untuk pelanggan, penampilan fisik staf dan karyawan, ambience ruangan, dekorasi, interior, dan sebagainya.

4. *Empathy* Elemen ini mengacu pada perhatian perusahaan pada pelanggannya. Praktik empati perusahaan bisa diwujudkan dengan mendengarkan pelanggan, membantu pelanggan menemukan solusi,

memahami apa yang menjadi kegelisahan dan kecemasan pelanggan, solid dengan pelanggan, tidak meninggalkan pelanggan, dan sebagainya.

5. *Responsiveness* Elemen ini mengacu pada bentuk tindakan perusahaan dalam merespons pelanggan secara tepat waktu. Kadar *responsiveness* ini bisa diuji dengan pertanyaan, seperti seberapa besar keingintahuan perusahaan pada tingkat kesulitan yang dialami pelanggannya, seberapa sanggup perusahaan membantu pelanggan untuk keluar dari permasalahan, seberapa tanggap perusahaan pada keluhan dan komplain pelanggan, dan sebagainya.

6. Menjaga Kesabaran Harus tetap menjaga kesabaran walaupun dalam kondisi apapun pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jangan sampai terpancing emosi sehingga mengeluarkan kata-kata yang kurang pantas untuk didengar. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, cobalah hadapi pelanggan dengan pikiran yang jernih, karena dengan pemikiran yang jernih nantinya akan menghasilkan suatu hal yang positif.

7. Mencari Solusi yang Tepat Pelanggan yang melakukan komplain pastinya menginginkan suatu penyelesaian masalah. Komplain yang datang dari pelanggan

biasanya datang karena pelanggan merasa ada yang dirugikan atau merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, harus bisa memberikan solusi yang baik kepada pelanggan sehingga kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan baik materil maupun non materil.

8. Melakukan closing dengan tepat Berikan dan bangun kesan yang baik pada saat mengakhiri dari pelayanan yang telah diberikan. Berikan bantuan kepada pelanggan hingga pada proses transaksi pembayaran.

5 Kinerja Pegawai

5.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-ugas yang diberikan oleh perusahaan kepadanya untuk mencapai target kerja dan merupakan faktor penentu keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya (Nabawi, 2019).

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab diberikan padanya (Fitri Handayani et al., 2022).

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai oleh seseorang atau kelompok seperti standar hasil kerja, target yang

ditentukan selama periode tertentu yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan fungsi yang telah ditetapkan atau yang berlaku (W Wijaya, 2017).

Dari pendapat-pendapat para ahli dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan agar sejalan dengan tujuan dan program yang dijalankan organisasi.

5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja menurut Mangkunegara (2017) antara lain, yaitu :

- a) Faktor kemampuan, secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam menegrijakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh krena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b) Faktor motivasi, terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Artinya, seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang harus

akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

5.3 Indikator-Indikator Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja karyawan menurut Hasanuddin et al., (2022) harus dapat diukur dan dipahami secara jelas melalui :

a) Jumlah pekerjaan

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.

b) Kualitas pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan memiliki standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

c) Ketepatan waktu

Jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, apabila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.

d) Kehadiran

Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

e) Kemampuan kerja sama

Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan sekerja lainnya.

B. Tinjauan Empiris

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, proses pelayanan terhadap kinerja pegawai yang nantinya dapat memberikan gambaran untuk memperjelas gambaran dalam kerangka piker penelitian.

Berikut penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Putri Pajarini, Maya Yusnita, Dian Prihardini Wibawa (2023) dengan judul *Pengaruh disiplin kerja dan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai unit pelaksana teknis (UPT) puskesmas selindung*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui kajian pengaruh disiplin kerja dan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Selindung. Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 46 responden, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari disiplin kerja dan sarana prasarana, sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan uji T, uji F dan R². Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel tersebut, disiplin kerja dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Selindung. Berdasarkan hasil uji secara simultan, disiplin kerja dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Selindung, sedangkan hasil analisis terhadap koefisien determinasi (R²) hal ini

menunjukkan penentuan R² dalam penelitian ini sebesar 81,6% dan masih ada sisa 18,4% dijelaskan diluar penelitian ini.

2. Ranny Kibar , Iskandar Z Hifnie , Supriyadi (2023) dengan judul penelitian *Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pesisir Barat*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemampuan sumber daya manusia dan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pesisir Barat. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh Kemampuan SDM (X₂) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan tingkat pengaruh sebesar 57,5 persen. Terdapat pengaruh Sarana Prasarana (X₁) terhadap kinerja pegawai (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 57,4 persen. Terdapat pengaruh Kemampuan SDM (X₁) dan Sarana Prasarana (X₂) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (Y) dengan tingkat pengaruh sebesar 58,3 persen.
3. Rezki, Fatwa (2022) *Analisis Motivasi, Disiplin Kerja Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bantaeng Provinsil Sulawesi Selatan*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, sarana dan prasarana terhadap kepuasan dan kinerja pegawai, menganalisis pengaruh

kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, menganalisis pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, sarana dan prasarana terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. Untuk mencapai tujuan tersebut maka digunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan uji sobel test. Hasil penelitian menemukan bahwa motivasi kerja memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan kerja. Disiplin kerja dapat memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Sarana dan prasarana memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Kepuasan pegawai memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kepuasan kerja dapat memediasi secara parsial pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja dapat memediasi secara parsial pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja dapat memediasi secara parsial pengaruh sarana dan prasarana terhadap kinerja pegawai pada BKPSDM Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan.

4. Lukman Hasi, Mashur Razak, Abdul Khalik (2022) *Pengaruh Kemampuan Manajerial, Kualitas Sumberdaya Manusia Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pengelolaan Bumdes Se Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru*. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui pengaruh parsial kemampuan manajerial, kualitas dan Sarana Prasarana terhadap kinerja pengelolaan Bumdes di Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru Kabupaten Barru, untuk mengetahui pengaruh simultan kemampuan manajerial, kualitas dan Sarana Prasarana terhadap kinerja pengelolaan BUMdes di Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru Kabupaten Barru serta untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pengelolaan BUMdes di Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru Kabupaten Barru. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan manajerial, kualitas Sumberdaya Manusia berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pengelolaan Bumdes Se Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Sedangkan Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengelolaan Bumdes Se Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Sementara hasil uji Simultan kemampuan manajerial, kualitas Sumberdaya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pengelolaan Bumdes Se Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Variabel yang berpengaruh dominan adalah Sarana Prasarana kerja.

5. Ela Mustika Dwi Handayani, Hanny Dwi Pratiwi, R. A. Fadillah Aulliah, Mohammad Fahreza (2022) melakukan penelitian dengan judul *Human Resource Development Focused on Performance in IT*

Consulting Company. Tujuan dilaksanakannya program ini adalah untuk mengetahui pengelolaan sumber daya manusia yang terjadi pada perusahaan, bagaimana perusahaan mengelola sumber daya manusia agar dapat terjadi peningkatan kinerja pada perusahaan konsultan IT dan upaya apa saja yang dilakukan perusahaan dalam mengelola perusahaannya yang telah dampaknya terhadap peningkatan kinerja serta metode penilaian apa yang digunakan perusahaan untuk mengukur kinerja karyawan. Permasalahan yang muncul seperti jam kerja yang berlebihan dan permasalahan lainnya dapat ditemukan pada perusahaan start up baru ini. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangat baik, perusahaan dapat mencari solusi permasalahan kinerja karyawannya dengan memberikan beberapa pelatihan, pendampingan hingga bonus yang dapat meningkatkan motivasi sehingga kinerja karyawan dapat meningkat dan memberikan pengaruh yang baik terhadap karyawan. Perusahaan menggunakan metode skala penilaian grafik dan metode pemeringkatan alternatif, dimana karyawan yang mendapat peringkat teratas akan diberikan bonus tahunan oleh perusahaan.

6. Hasanuddin, Eva Singgarniari, Faisal, Agussalim Ritonga, Imran Nasution, Supar Wasesa, Sri Rahayu (2022) melakukan penelitian dengan judul *Pengaruh Sarana Prasarana, Kualitas SDM dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui pengaruh baik secara bersama-sama maupun parsial antara sarana prasarana, kualitas SDM dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD) Kabupaten Labuhanbatu. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana, kualitas SDM dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji regresi diperoleh nilai dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari α ($\alpha = 0,05$) maka dapat dijelaskan bahwa sarana prasarana, kualitas SDM dan kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

7. Edi Sugiono, Suryono Efendi, Joko Susilo, (2021) melakukan penelitian dengan judul *The Influence Of Competence, Compensation And Leadership Style On Performance Through Job Satisfaction At The Inspectorate General Of The Ministry Of Agriculture*. Tujuan penelitian ini adalah untuk dapat menganalisis kompetensi, kompensasi, dan gaya kepemimpinan serta pengaruhnya terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai di lingkungan Itjen Kementerian Pertanian. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh kompetensi, kompensasi, dan gaya

kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. Kemudian kepuasan kerja dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

8. Rudi Andika, Susetyo Darmanto (2020) melakukan penelitian dengan judul *The Effect Of Employee Empowerment And Intrinsic Motivation On Organizational Commitment And Employee Performance*. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pemberdayaan dan motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan dengan peran mediasi komitmen organisasi. Dampaknya terhadap komitmen organisasi. Hasil analisis juga menemukan pengaruh yang signifikan terhadap pengaruh pemberdayaan, motivasi intrinsik, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.
9. Kina Atika, Nisa' Ulul Mafra (2020) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. Uji instrumen dan uji klasik menunjukkan semua data valid dan reliabel dan memenuhi kriteria pengujian sehingga penelitian dapat dilanjutkan dengan meregresi linear berganda data tersebut. Hasil uji t membuktikan bahwa secara parsial kualitas SDM (8,535

atau 0,000) dan profesionalisme kerja (11,545 atau 0,000) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Uji F juga menunjukkan hasil yang sama secara simultan dengan hasil uji sebesar 852,303 atau 0,000. Koefisien korelasi (R) diperoleh hasil sebesar 0,984 atau sebesar 98,4% artinya hubungan variabel kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme kerja sangat kuat terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. Nilai R Square sebesar 0,968 atau sebesar 96,8% artinya kinerja karyawan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme kerja, sedangkan sisanya sebesar 3,2 % kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

10. Hidayatul Issri Rubandiyah, (2019) *Faktor Kinerja Puskesmas di Kota Semarang* . Hasil penilaian kinerja puskesmas Kota Semarang pada tahun 2014 sampai 2016, sebesar 10,8% puskesmas selalu mengalami penurunan rangking kinerja dan 75,6% dengan rangking kinerja yang fluktuatif. Tahun 2016 sebesar 43,2% puskesmas mengalami penurunan rangking kinerja. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2018 yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja puskesmas di Kota Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pelatihan dan pendidikan memiliki ($p=0,007$), kondisi lingkungan fisik ($p=0,021$), teknologi ($p=0,021$),

kemampuan SDM ($p=0,002$), kepemimpinan ($p=0,018$), faktor sarana dan prasarana ($p=0,961$) dan ketersediaan dana ($p=0,995$). Simpulan dari penelitian ini yaitu faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja puskesmas adalah pelatihan dan pendidikan, kondisi lingkungan fisik, teknologi, kemampuan sumber daya manusia dan kepemimpinan.

Tabel 2.1 Tabel Tinjauan Empiris

| No | Peneliti | Judul | Metode Analisis | Hasil Penelitian |
|----|---|---|--|---|
| 1. | Putri Pajarini, Maya Yusnita, Dian Prihardini Wibawa (2023) | <i>Pengaruh disiplin kerja dan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai unit pelaksana teknis (UPT) puskesmas selindung.</i> | Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan SPSS. | Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel tersebut, disiplin kerja dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Selindung. Berdasarkan hasil uji secara simultan, disiplin kerja dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Selindung, sedangkan hasil analisis terhadap koefisien determinasi (R^2) hal ini menunjukkan penentuan R^2 dalam penelitian ini sebesar 81,6% dan masih ada sisa 18,4% dijelaskan diluar penelitian ini. |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| 2. | Ranny Kibar , Iskandar Z Hifnie , Supriyadi (2023) | <i>Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pesisir Barat.</i> | Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan SPSS. | Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh Kemampuan SDM (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan tingkat pengaruh sebesar 57,5 persen. Terdapat pengaruh Sarana Prasarana (X1) terhadap kinerja pegawai (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 57,4 persen. Terdapat pengaruh Kemampuan SDM (X1) dan Sarana Prasarana (X2) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (Y) dengan tingkat pengaruh sebesar 58,3 persen. |
| 3. | Rezki, Fatwa (2022) | <i>Analisis Motivasi, Disiplin Kerja Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bantaeng</i> | Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan SPSS. | Hasil penelitian menemukan bahwa motivasi kerja memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan kerja. Disiplin kerja dapat memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Sarana dan prasarana memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Kepuasan |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| | | <i>Provinsi Sulawesi Selatan.</i> | | pegawai memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kepuasan kerja dapat memediasi secara parsial pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja dapat memediasi secara parsial pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja dapat memediasi secara parsial pengaruh sarana dan prasarana terhadap kinerja pegawai pada BKPSDM Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan. |
| 4. | Lukman Hasi, Mashur Razak, Abdul Khalik (2022) | <i>Pengaruh Kemampuan Manajerial, Kualitas Sumberdaya Manusia Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pengelolaan Bumdes Se Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru.</i> | Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan SPSS. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan manajerial, kualitas Sumberdaya Manusia berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pengelolaan Bumdes Se Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Sedangkan Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengelolaan Bumdes Se |

| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| | | | | <p>Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Sementara hasil uji Simultan kemampuan manajerial, kualitas Sumberdaya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pengelolaan Bumdes Se Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Variabel yang berpengaruh dominan adalah Sarana Prasarana kerja.</p> |
| 5. | <p>Ela Mustika Dwi Handayani, Hanny Dwi Pratiwi, R. A. Fadillah Aulliah, Mohammad Fahreza (2022)</p> | <p><i>Human Resource Development Focused on Performance in IT Consulting Company.</i></p> | <p>Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan SPSS.</p> | <p>Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangat baik, perusahaan dapat mencari solusi permasalahan kinerja karyawannya dengan memberikan beberapa pelatihan, pendampingan hingga bonus yang dapat meningkatkan motivasi sehingga kinerja karyawan dapat meningkat dan memberikan pengaruh yang baik terhadap karyawan. Perusahaan menggunakan metode skala penilaian grafik dan metode pemeringkatan alternatif, dimana karyawan yang mendapat peringkat</p> |

| | | | | |
|----|---|--|---|---|
| | | | | teratas akan diberikan bonus tahunan oleh perusahaan. |
| 6. | Hasanudin, Eva Singgarniari, Faisal, Agussalim Ritonga, Imran Nasution, Supar Wasesa, Sri Rahayu (2022) | <i>Pengaruh Sarana Prasarana, Kualitas SDM dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.</i> | Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan SPSS. | Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana, kualitas SDM dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji regresi diperoleh nilai dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari α ($\alpha = 0,05$) maka dapat dijelaskan bahwa sarana prasarana, kualitas SDM dan kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. |
| 7. | Edi Sugiono, Suryono Efendi, Joko Susilo, (2021) | <i>The Influence Of Competence , Compensation And Leadership Style On Performance Through Job Satisfaction At The Inspectorate General Of The Ministry Of Agriculture.</i> | Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM). | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh kompetensi, kompensasi, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. Kemudian kepuasan kerja dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. |
| 8. | Rudi | <i>The Effect</i> | Metode | Hasil analisis |

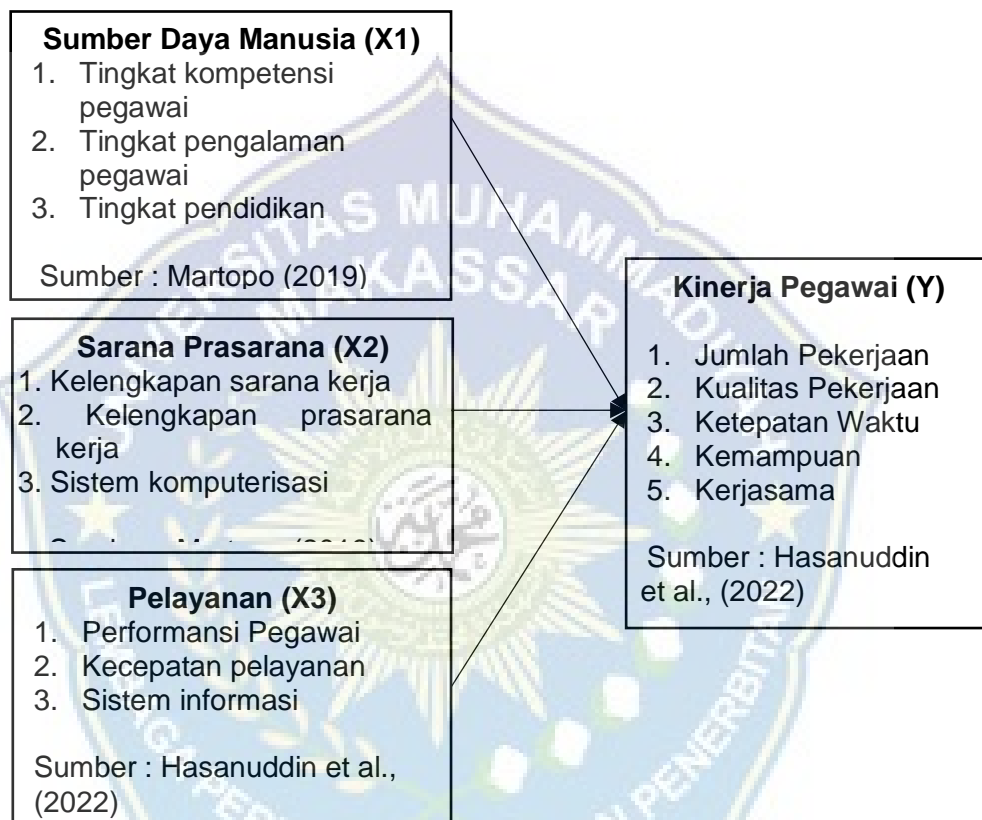
| | | | | |
|----|-------------------------------------|---|--|---|
| | Andika, Susetyo Darmanto (2020) | <i>Of Employee Empowerment And Intrinsic Motivation On Organizational Commitment And Employee Performance</i> | analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS SEM). | menemukan pengaruh yang signifikan terhadap pengaruh pemberdayaan, motivasi intrinsik, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. |
| 9. | Kina Atika, Nisa' Ulul Mafra (2020) | <i>Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim.</i> | Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan SPSS. | Hasil uji t membuktikan bahwa secara parsial kualitas SDM (8,535 atau 0,000) dan profesionalisme kerja (11,545 atau 0,000) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Uji F juga menunjukkan hasil yang sama secara simultan dengan hasil uji sebesar 852,303 atau 0,000. Koefisien korelasi (R) diperoleh hasil sebesar 0,984 atau sebesar 98,4% artinya hubungan variabel kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme kerja sangat kuat terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. Nilai R Square sebesar 0,968 atau sebesar 96,8% artinya kinerja karyawan dipengaruhi oleh |

| | | | | |
|-----|------------------------------------|--|--|--|
| | | | | kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme kerja, sedangkan sisanya sebesar 3,2 % kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel - variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. |
| 10. | Hidayatul Issri Rubandiyah, (2019) | <i>Faktor Kinerja Puskesmas di Kota Semarang .</i> | Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif. | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pelatihan dan pendidikan memiliki ($p=0,007$), kondisi lingkungan fisik ($p=0,021$), teknologi ($p=0,021$), kemampuan SDM ($p=0,002$), kepemimpinan ($p=0,018$), faktor sarana dan prasarana ($p=0,961$) dan ketersediaan dana ($p=0,995$). Simpulan dari penelitian ini yaitu faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja puskesmas adalah pelatihan dan pendidikan, kondisi lingkungan fisik, teknologi, kemampuan sumber daya manusia dan kepemimpinan. |

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan pada tinjauan teori dan empiris faktor sumber daya manusia, sarana prasarana dan pelayanan sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai sebagaimana dijelaskan sub bab

sebelumnya, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali.
2. Sarana prasarana berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali.
3. Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini *explanatory reseach*. penelitian *explanatory reseach* adalah penelitian yang menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan kesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Yessy Budaya Gultom, 2021). *Explanatory reseach* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Alasan utama penelitian ini menggunakan metode penelitian *explanatory* ialah untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena pendekatan ini disajikan dengan angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak di tuntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut,serta penampilan hasilnya (Yessy Budaya Gultom, 2021).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Pemilihan lokasi penelitian tersebut dilakukan dengan alasan bahwa UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali mudah dijangkau, dan relevan dengan konsentrasi program studi yang diambil. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan januari-februari.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017) dalam W Ayu Azizah (2021).

Berdasarkan data pada tahun 2023 jumlah keseluruhan pegawai pada UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat sebanyak 87. Berdasarkan data tersebut, maka populasi dalam penelitian ini sebanyak 87 orang.

Sehubungan dengan jumlah populasi di atas, maka sampel dari penelitian ini yaitu semua anggota populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, (2017) dalam W Ayu Azizah (2021).

Dengan demikian teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah teknik penarikan sample *probabilitas* di mana menurut teknik

penarikan sample *probability* adalah suatu teknik penarikan sampel yang berdasarkan diri bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk di pilih sebagai sampel. Dalam penentuan sample pada penelitian ini peneliti menggunakan sample jenuh, dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi (W Ayu Azizah, 2021).

D. Metode Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer yaitu data pokok yang diperoleh langsung dari responden penelitian. Data yang diperoleh adalah data yang menyangkut tentang Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Proses Pelayanan serta Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat.
- b. Data Sekunder yaitu data pendukung penelitian yang diperoleh dari UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat. Data-data ini berisi situasi dan kondisi UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat sebagai lokasi penelitian yang berguna bagi deskripsi lokasi penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah tempat penulis melakukan penelitian yaitu pada UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Kuesioner

Merupakan metode dengan memberikan sejumlah daftar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada seluruh responden.

2. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak terkait.

3. Dokumentasi

Merupakan metode yang langsung dilakukan dengan cara mengumpulkan keterangan yang dapat diperoleh dari dokumen organisasi dan foto-foto UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat.

F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi ada dua variabel penelitian, yaitu :

1. Variabel bebas (independent variable), Merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sumber daya manusia (X1), Sarana dan prasarana (X2) dan Proses pelayanan (X3).
2. Variabel terikat (dependent variable), Menurut Sugiyono (2019) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai (Y).

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

| No. | Variabel | Definisi Variabel | Indikator |
|-----|---------------------|--|--|
| 1. | Sumber Daya Manusia | Sumber daya manusia sebagai pelaksana yang memberikan pelayanan. | 1. Tingkat kompetensi pegawai. 2. Tingkat pengalaman pegawai. 3. Tingkat pendidikan pegawai. |
| 2. | Sarana Prasarana | Sarana dan prasarana merupakan factor penunjang pelaksanaan pelayanan dalam bentuk sarana dan prasarana kerja. | 1. Kelengkapan sarana kerja. 2. Kelengkapan prasarana kerja. 3. Sistem komputerisasi. |
| 3. | Pelayanan | Pelayanan adalah pelaksanaan dari pelayanan itu sendiri yang merupakan kontak langsung dengan pengguna jasa. | 1. Performansi Karyawan. 2. Kecepatan pelayanan. 3. Sistem informasi. |
| 4. | Kinerja Pegawai | Kinerja pegawai merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan | 1. Jumlah Pekerjaan. 2. Kualitas Pekerjaan. 3. Ketepatan Waktu. 4. Kemampuan Kerjasama. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. | |
|--|--|--|--|

Dalam penelitian ini pengukuran variabel menggunakan skala *likert*. Dengan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut menjadi titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan skala yang digunakan adalah sebagai berikut (Soraya & Lutfiati, 2020):

Tabel 3. 2 Pengukuran Skala *Likert*

| No | Jawaban | Kode | Skor |
|----|---------------------|------|------|
| 1 | Sangat Setuju | SS | 5 |
| 2 | Setuju | S | 4 |
| 3 | Kurang Setuju | KS | 3 |
| 4 | Tidak Setuju | TS | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

G. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan *software* SPSS dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis persamaan linier berganda, uji t, uji asumsi klasik, dan koefisien determinan.

1. Uji instrumen

Untuk memastikan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukuran yang akurat dan dapat dipercaya maka digunakan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (r hitung $>$ r

table = valid/r hitung r table = tidak valid) dan uji realibilitas diuji melalui Cronbach's Alpha (Ghozali, 2016). Jika variabel yang diteliti memiliki nilai cronbach's alpha (α) > (60%) atau (0.60) maka variabel dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai Cronbach's alpha (α) < (60%) atau (0,60) maka variabel dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2016).

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji model regresi terkait ada tidaknya korelasi antar variabel independen. Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation faktor* (VIF) (Ghozali, 2016).

b) Uji heteroskedasitas

Penelitian ini digunakan dua cara yakni dengan melihat grafik scatterplot antara nilai variabel dependen yaitu ZPRED dengan risualnya SRESID dan dengan cara melakukan uji park (Ghozali, 2016).

c) Uji normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016).

3. Teknik analisis regresi linear berganda

Koefisien regresi berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruhnya antara variabel independen dan variabel dependen.

Menurut Ghozali (2016) analisis linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kinerja Pegawai
- α = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi
- X1 = Sumber Daya Manusia
- X2 = Sarana Prasarana
- X3 = Pelayanan
- e = Error

4. Uji Hipotesis

a) Uji parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.

$t_{hitung} > t_{table}$ = berpengaruh atau sebaliknya (Ghozali, 2016).

b) Koefisien determinasi (R²)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui atau untuk

mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016). Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.



BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum UPTD Puskesmas Wosu

Puskesmas Wosu merupakan salah satu Puskesmas Perawatan yang ada di Kabupaten Morowali tepatnya di Desa Wosu Kecamatan Bungku. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, puskesmas Wosu memiliki wilayah kerja yang terdiri dari 10 Desa yang berada di Wilayah Kecamatan Bungku Barat. Kecamatan Bungku Barat merupakan salah satu kecamatan yang berada diwilayah Kabupaten Morowali. Kecamatan Bungku Barat secara administratif teletak kurang lebih 27 km dari wilayah ibu kota kabupaten (Bungku), 500 km jarak dari ibu kota provinsi Sulawesi Tengah (Palu). Jarak dari Puskesmas ke RSUD Daerah Morowali 18 KM. Batasan wilayah administrasi Puskesmas Wosu adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Berbatasana dengan Teluk Tolo

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Luwu Timur

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Desa Lanona

Kecamatan Bungku Tengah dan

Sebelah Barat : Berbatasan dengan Desa Parilangke

Kecamatan Bumi Raya

Puskesmas Wosu awalnya merupakan wilayah kerja dari Puskesmas Bahonsuai namun pada Tahun 2005 seiring dengan upaya peningkatan akses pelayanan kepada masyarakat maka Dinas Kesehatan Kabupaten Morowali melaksanakan Pembangunan Puskesmas Baru yakni peningkatan Pustu Wosu menjadi Puskesmas Wosu.

Pada Tahun 2006 bertepatan dengan Peringatan HKN di Kabupaten Morowali dirangkaikan dengan pencanangan Pelaksanaan Kegiatan Desa SIAGA di Kabupaten Morowali yakni desa Umpanga, juga disaat yang sama diresmikan pula Puskesmas Wosu sebagai Puskesmas Rawat Jalan oleh Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kab. Morowali dr. H. Rafiudin N. Zen, M. Kes dan yang menjadi Kepala Puskesmas dr. Mira Febriani Hontong.

Berikut nama-nama yang pernah menjadi Kepala Puskesmas di Puskesmas Wosu :

1. dr. Mira Febriani Hontong, Sp.A
2. dr. Sitti Khoiriyah
3. Sitti Maghfirah, SKM
4. Armawati Insani, SKM
5. Nurfalah Z. Lahasina, SE, MM.Kes
6. Ferdinan L, S. Kep
7. dr. MuzdhalifaB.,S. Ked (2023 – sekarang)

Pada Tahun 2009 Puskesmas Wosu ditingkatkan menjadi Puskesmas Perawatan, saat ini berstatus Akreditasi MADYA dan rencana REAKREDITASI pada Tahun 2020. Tahun 2018 ditetapkan menjadi Puskesmas sebagai Percontohan di Kabupaten Morowali melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : HK.01.07/MENKES/636/2018 Tanggal 16 November 2018.

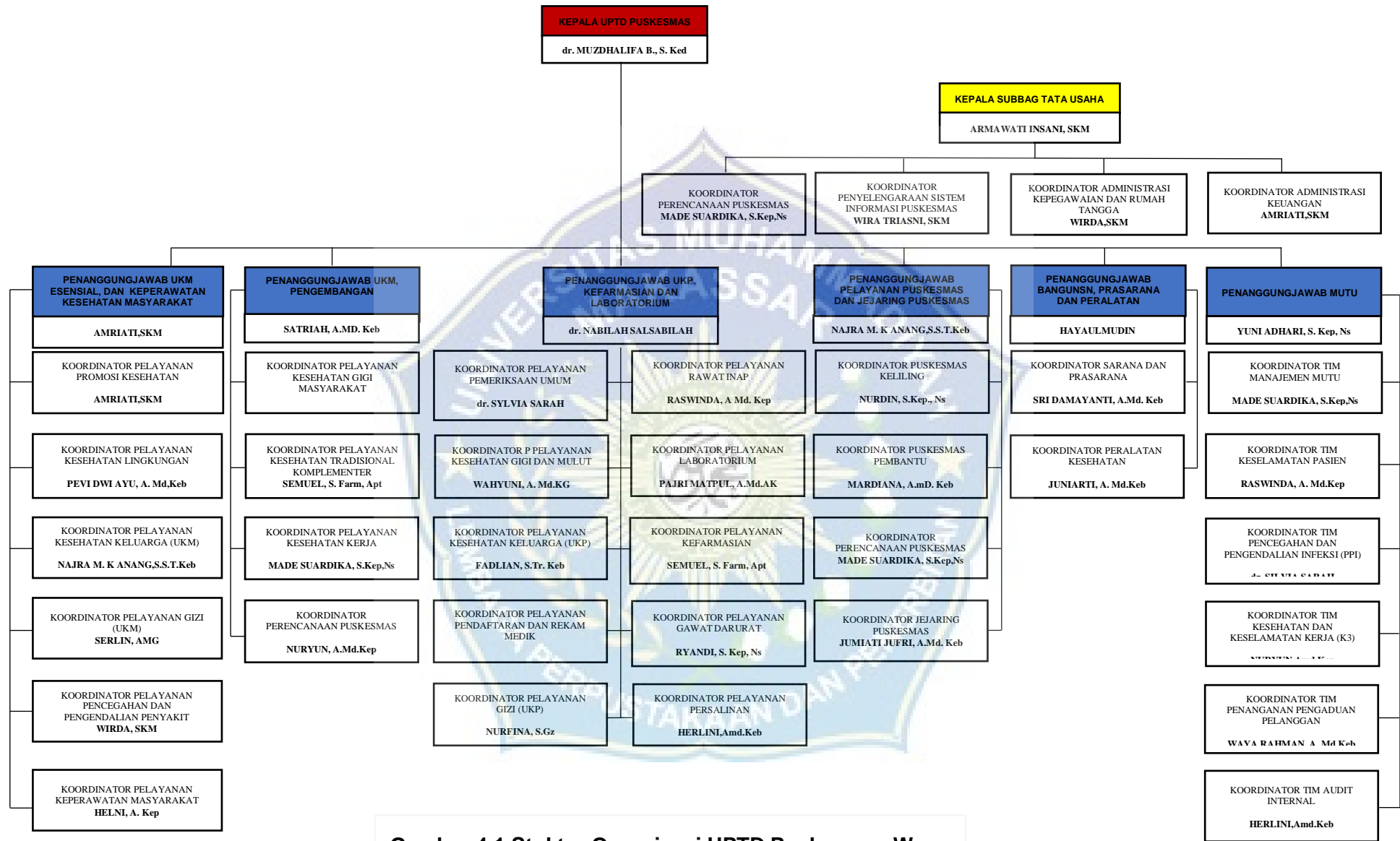
Adapun Motto dari UPTD Puskesmas Wosu adalah “SATU TEKAD UNTUK PELAYANAN PRIMA”. Dengan tujuan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dengan terwujudnya perilaku bersih dan sehat di masyarakat.

2. Visi dan Misi

Visi : Prima Dalam Pelayanan Untuk Mewujudkan Masyarakat Bungku Barat Sehat Secara Mandiri Menuju Sejahtera Bersama.

Misi : 1. Meningkatkan Sumberdaya Manusia Kesehatan.
 2. Meningkatkan Pengetahuan Masyarakat Tentang Hidup Sehat.
 3. Mendorong Masyarakat untuk Menerapkan Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat.

3. Struktru Organisasi UPTD Puskesmas Wosu



Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Wosu

B. Hasil Penelitian

1. Profil Responden

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 87 responden. Penelitian ini menjelaskan karakteristik responden yang merupakan keseluruhan pegawai UPTD Puskesmas Wosu. Jumlah responden sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Jumlah Responden

| No. | Kelompok Pegawai | Jumlah Responden |
|-----|------------------|------------------|
| 1. | PNS | 25 orang |
| 2. | PPPK | 14 orang |
| 3. | PTT Daerah | 37 orang |
| 4. | Non Nakes | 11 orang |
| | Total | 87 orang |

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali sebanyak 87 orang.

2. Karakteristik Responden

Setiap responden perlu dikelompokkan sesuai dengan karakteristik yang dimiliki oleh setiap responden. Adapun karakteristik responden yang digunakan sebagai berikut :

a) Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Karakteristik yang pertama dari responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin. Pengelompokan sampel dikategorikan menurut jenis kelamin laki laki dan perempuan.

Berikut adalah tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 2
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|-----------|-------------|
| Perempuan | 70 | 80% |
| Laki-laki | 17 | 20% |
| Total | 87 | 100% |

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang mengisi kuesioner dari 87 Pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu 80% berjenis kelamin perempuan dan 20% berjenis kelamin laki-laki.

b) Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Karakteristik yang kedua dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan usia. Responden. Pengelompokan sampel dikategorikan ke dalam 5 yaitu, usia kurang dari 20 tahun, 20 tahun – 30 tahun, 30 tahun – 40 tahun, 40 tahun – 50 tahun, dan lebih dari 50 tahun. Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan usianya.

Tabel 4. 3
Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

| Usia | Frekuensi | Presentase |
|---------------------|-----------|-------------|
| < 20 tahun | 0 | 0% |
| 20 tahun - 30 tahun | 11 | 13% |
| 30 tahun - 40 tahun | 32 | 37% |
| 40 tahun - 50 tahun | 28 | 32% |
| > 50 tahun | 16 | 18% |
| Total | 87 | 100% |

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 87 pegawai, responden paling banyak berada pada rentan usia 30 tahun – 40 tahun yaitu sebanyak 37% dari total responden. Usia pegawai yang paling banyak selanjutnya yaitu pada rentan usia 40 tahun - 50 tahun sebanyak 32% dari total responden. Kemudian pada rentan usia > 50 tahun yaitu sebanyak 18%. Pada rentan usia 20 tahun – 30 tahun yaitu sebanyak 13%, dan rentan usia < 20 tahun sebanyak 0%.

c) Karakteristik Berdasarkan Status Kepegawaian Responden

Karakteristik yang ketiga dari responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan status kepegawaian. Pengelompokan sampel dikategorikan menjadi 2, yaitu PNS dan Non PNS. Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan Status Kepegawaiannya.

Tabel 4.4

Karakteristik Berdasarkan Status Kepegawaian Responden

| Status Kepegawaian | Frekuensi | Presentase |
|--------------------|-----------|-------------|
| PNS | 41 | 47% |
| NON PNS | 46 | 53% |
| Total | 87 | 100% |

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang mengisi kuesioner dari 87 Pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu 53% berstatus PNS dan 47% berstatus Non PNS.

d) Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja Responden

Karakteristik yang keempat dari responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan lama masa kerjanya yang dapat

dilihat seberapa loyal pegawai menekuni pekerjaannya.

Pengelompokkan sampel dikategorikan kedalam 3 kategori, yaitu kurang dari 1 tahun – 5 tahun, 5 – 10 tahun, 10 tahun – 20 tahun. Berikut tabel karakteristik responden masa kerjanya.

Tabel 4.5
Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja Responden

| Masa Kerja | Frekuensi | Presentase |
|---------------|-----------|-------------|
| 1 - 5 tahun | 2 | 2% |
| 5 - 10 tahun | 24 | 28% |
| 10 - 20 tahun | 61 | 70% |
| Total | 87 | 100% |

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 87 pegawai, responden yang mempunyai masa kerja terlama berada pada masa kerja 10 - 20 tahun sebanyak 70% dari total responden. Usia pegawai yang mempunyai masa kerja terlama selanjutnya berada pada masa kerja 5 – 10 tahun sebanyak 28% dari total responden. Kemudian responden yang mempunyai masa kerja paling sedikit berada pada masa kerja 1 - 5 tahun sebanyak 2%.

e) Karakteristik Berdasarkan Jabatan Responden

Karakteristik yang kelima dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan jabatan. Pengelompokan sampel dikategorikan menjadi 2, yaitu Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional. Berikut tabel karakteristik responden masa kerjanya.

Tabel 4.6
Karakteristik Berdasarkan Jabatan Responden

| Jabatan | Frekuensi | Presentase |
|--------------------|-----------|-------------|
| Jabatan Struktural | 32 | 37% |
| Jabatan Fungsional | 55 | 63% |
| Total | 87 | 100% |

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang mengisi kuesioner dari 87 Pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 63% pegawai memiliki jabatan fungsional dan sebanyak 37% memiliki jabatan struktural.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk melihat distribusi data dari variabel yang digunakan dalam penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuesioner untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia, sarana prasaran dan pelayanan terhadap kinerja pegawai, maka peneliti melakukan perhitungan statistik terhadap data yang telah dikumpulkan. Pada penelitian ini

menggunakan statistik deskriptif dengan pengolahan data menggunakan program SPSS 29.

Analisis statistik deskriptif merupakan analisis untuk menjelaskan data penelitian secara umum. Data dikumpulkan untuk kemudian diolah menjadi data yang menghasilkan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Hasil uji statistik deskriptif penelitian mencakup nilai rata-rata (mean), nilai terendah (minimum), nilai tertinggi (maximum), serta standar deviasi dari tiap variabel penelitian terhadap sampel responden.

Dasar interpretasi nilai rata-rata digunakan dalam penelitian ini, mengacu pada interpretasi skor yang digunakan oleh Schafer, Jr (2004) sebagaimana digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 7 Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian

| No. | Nilai/Skor | Interpretasi |
|-----|-------------|-------------------------------|
| 1. | 1,00 – 1,79 | Jelek / Tidak Penting |
| 2. | 1,80 – 2,59 | Kurang |
| 3. | 2,60 – 3,39 | Cukup |
| 4. | 3,40 – 4,19 | Bagus / Penting |
| 5. | 4,20 – 5,00 | Sangat Bagus / Sangat Penting |

Sumber: Modifikasi dari Schafer, Jr (2004)

Perolehan hasil analisis statistik deskriptif dapat ditinjau pada tabel sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (X1)

Variabel Sumber Daya Manusia diukur dengan menggunakan 3 indikator yakni, tingkat kompetensi pegawai, tingkat pengalaman pegawai dan tingkat pendidikan pegawai.

Ketiga indikator tersebut semuanya dikembangkan menjadi 3 item pernyataan. Persepsi responden tentang sumber daya manusia dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 8 Frekuensi Indikator Sumber Daya Manusia

| Item | Skor Jawaban | | | | | | | | | | Mean |
|-----------------------------------|--------------|---|---|---|----|------|----|------|----|------|------|
| | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| X1.1.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 69,0 | 27 | 31,0 | 4,31 |
| X1.1.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 59 | 67,8 | 28 | 32,2 | 4,32 |
| X1.1.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 61 | 70,1 | 26 | 29,9 | 4,29 |
| X1.1 | | | | | | | | | | | 4,30 |
| X1.2.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 11,5 | 56 | 64,4 | 21 | 24,1 | 4,12 |
| X1.2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 66 | 75,9 | 21 | 24,1 | 4,24 |
| X1.2.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | 81,6 | 16 | 18,4 | 4,18 |
| X1.2 | | | | | | | | | | | 4,18 |
| X1.3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 8,0 | 40 | 46,0 | 40 | 46,0 | 4,37 |
| X1.3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 17,2 | 42 | 48,3 | 30 | 34,5 | 4,17 |
| X1.3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 17,2 | 42 | 48,3 | 30 | 34,5 | 4,17 |
| X1.3 | | | | | | | | | | | 4,23 |
| Mean Variabel Sumber Daya Manusia | | | | | | | | | | | 4,23 |

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel sumber daya manusia, responden memberi nilai sangat bagus atau sangat penting, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata 4,23. Indikator yang memiliki rata-rata tertinggi dari variabel sumber daya manusia adalah tingkat kompetensi pegawai (X1.1), dengan nilai rata-rata sebesar 4,30. Hal ini menggambarkan bahwa pegawai yang memiliki tingkat kompetensi yang baik akan mempengaruhi kinerja pegawai menjadi lebih maksimal.

2. Sarana Prasarana (X2)

Variabel sarana prasarana diukur dengan menggunakan 3 indikator yakni, tingkat kelengkapan sarana kerja, kelengkapan prasarana kerja, dan sistem komputerisasi. Dari ketiga indikator tersebut semuanya dikembangkan menjadi 3 item pernyataan. Persepsi responden tentang sarana prasarana dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 9 Frekuensi Indikator Sarana Prasarana

| Item | Skor Jawaban | | | | | | | | | | Mean |
|--------------------------------|--------------|---|----|------|----|------|----|------|----|------|------|
| | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| X2.1.1 | 0 | 0 | 53 | 60,9 | 15 | 17,2 | 19 | 21,8 | 0 | 0 | 2,60 |
| X2.1.2 | 0 | 0 | 4 | 4,6 | 6 | 6,9 | 68 | 78,2 | 9 | 10,3 | 3,94 |
| X2.1.3 | 0 | 0 | 81 | 93,1 | 4 | 3,4 | 77 | 88,5 | 7 | 8,0 | 2,16 |
| X2.1 | | | | | | | | | | | 2,90 |
| X2.2.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 77 | 88,5 | 10 | 11,5 | 4,11 |
| X2.2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 21,8 | 61 | 70,1 | 7 | 8,0 | 3,86 |
| X2.2.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 21,8 | 61 | 70,1 | 7 | 8,0 | 3,86 |
| X2.2 | | | | | | | | | | | 3,94 |
| X2.3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3,4 | 77 | 88,5 | 7 | 8,0 | 4,04 |
| X2.3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6,9 | 81 | 93,1 | 0 | 0 | 3,93 |
| X2.3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 18,4 | 71 | 81,6 | 0 | 0 | 3,81 |
| X2.3 | | | | | | | | | | | 3,92 |
| Mean Variabel Sarana Prasarana | | | | | | | | | | | 3,60 |

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel s, responden memberi nilai bagus atau penting, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata 3,60. Indikator yang memiliki rata-rata tertinggi dari variabel sarana prasarana adalah tingkat

kelengkapan prasarana kerja (X2.2), dengan nilai rata-rata sebesar 3,94. Hal ini menggambarkan bahwa kelengkapan prasarana yang memadai dapat mempengaruhi kinerja pegawai menjadi lebih maksimal dan memuaskan. Sebaliknya indikator yang memiliki rata-rata terendah dari variabel sarana prasarana adalah tingkat kelengkapan sarana (X2.1), dengan nilai rata-rata sebesar 2,90. Hal ini menggambarkan bahwa kelengkapan sarana yang tidak memadai sangat mempengaruhi kinerja pegawai yang tidak maksimal dan memuaskan.

3. Pelayanan (X3)

Variabel sarana prasarana diukur dengan menggunakan 3 indikator yakni, performansi pegawai, kecepatan pelayanan dan sistem informasi. Dari ketiga indikator tersebut semuanya dikembangkan menjadi 3 item pernyataan. Persepsi responden tentang pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 10 Frekuensi Indikator Pelayanan

| Item | Skor Jawaban | | | | | | | | | | Mean |
|--------|--------------|---|----|------|----|------|----|------|----|------|------|
| | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| X3.1.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 | 65,5 | 30 | 34,5 | 4,34 |
| X3.1.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 49,4 | 44 | 50,6 | 4,50 |
| X3.1.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | 47,1 | 46 | 52,9 | 4,52 |
| X3.1 | | | | | | | | | | | 4,45 |
| X3.2.1 | 0 | 0 | 53 | 60,9 | 24 | 27,6 | 10 | 11,5 | 0 | 0 | 2,50 |
| X3.2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 | 63,2 | 32 | 36,8 | 3,36 |
| X3.2.3 | 0 | 0 | | | 51 | 58,6 | 34 | 39,1 | 2 | 2,3 | 3,43 |
| X3.2 | | | | | | | | | | | 3,09 |
| X3.3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6,9 | 68 | 78,2 | 13 | 14,9 | 4,08 |

| Item | Skor Jawaban | | | | | | | | | | Mean |
|-------------------------|--------------|---|---|---|---|-----|----|------|----|------|------|
| | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| X3.3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 8,0 | 67 | 77,0 | 13 | 14,9 | 4,07 |
| X3.3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4,6 | 70 | 80,5 | 13 | 14,9 | 4,10 |
| X3.3 | | | | | | | | | | | 4,08 |
| Mean Variabel Pelayanan | | | | | | | | | | | 3,87 |

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel pelayanan, responden memberi nilai bagus atau penting, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata 3,87. Indikator yang memiliki rata-rata tertinggi dari variabel pelayanan adalah performansi pegawai (X3.1), dengan nilai rata-rata sebesar 4,45. Hal ini menggambarkan bahwa pegawai yang memiliki performasnsi yang baik akan mempengaruhi kinerja pegawai menjadi lebih baik dan memuaskan.

4. Kinerja Pegawai (Y)

Variabel sarana prasarana diukur dengan menggunakan 4 indikator yakni, jumlah pekerja, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu dan kemampuan kerjasama. Dari keempat indikator tersebut semuanya dikembangkan menjadi 3 item pernyataan. Persepsi responden tentang sarana prasarana dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 11 Frekuensi Indikator Kinerja Pegawai

| Item | Skor Jawaban | | | | | | | | | | Mean |
|-------------------------------|--------------|---|----|------|----|------|----|------|----|------|------|
| | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| Y.1.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 16,1 | 57 | 65,5 | 16 | 18,4 | 4,02 |
| Y.1.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 16,1 | 57 | 65,5 | 16 | 18,4 | 4,02 |
| Y.1.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 26,4 | 48 | 55,2 | 16 | 18,4 | 3,91 |
| Y.1 | | | | | | | | | | | 3,98 |
| Y.2.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 13,8 | 55 | 63,2 | 20 | 23,0 | 4,09 |
| Y.2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6,9 | 61 | 70,1 | 20 | 23,0 | 4,16 |
| Y.2.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6,9 | 61 | 70,1 | 20 | 23,0 | 4,16 |
| Y.2 | | | | | | | | | | | 4,14 |
| Y.3.1 | 0 | 0 | 42 | 48,3 | 2 | 2,3 | 24 | 27,6 | 19 | 21,8 | 3,23 |
| Y.3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 32 | 36,8 | 36 | 41,4 | 19 | 21,8 | 3,85 |
| Y.3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | 47,1 | 21 | 24,1 | 25 | 28,7 | 3,82 |
| Y.3 | | | | | | | | | | | 3,63 |
| Y.4.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 49,4 | 44 | 50,6 | 4,51 |
| Y.4.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 | 51,7 | 42 | 48,3 | 4,48 |
| Y.4.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 | 58,6 | 36 | 41,4 | 4,41 |
| Y.4 | | | | | | | | | | | 4,47 |
| Mean Variabel Kinerja Pegawai | | | | | | | | | | | 4,05 |

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel kinerja pegawai, responden memberi nilai bagus atau penting, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata 4,05. Indikator yang memiliki rata-rata tertinggi dari variabel kinerja pegawai adalah kemampuan kerjasama (Y.4), dengan nilai rata-rata sebesar 4,47. Hal ini menggambarkan bahwa pegawai yang memiliki tingkat kerjasama yang baik akan mempengaruhi kinerja pegawai menjadi lebih baik dan maksimal.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner tersebut mampu mengukur variabel yang ingin diukur (Ghozali, 2016).

Dengan membandingkan nilai r tabel dengan r dimana $df = n - 2$ dengan *hitung sig* 5%. Jika $r \leq r$ maka valid. *hitung*

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian validitas data instrumen adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen atau pernyataan dalam penelitian tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen atau pernyataan dalam penelitian tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali, dengan jumlah responden 87 orang. Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas tiap-tiap butir pernyataan pada kuesioner yang telah dirancang. Dasar pengambilan keputusan yaitu jika r hitung (*correlated item-total*

correlations) > r tabel , untuk mendapatkan r tabel maka terlebih dahulu menghitung nilai r dengan menggunakan rumus $df = n-2$ dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan peneliti dengan taraf signifikansi 5% (0,05) sehingga dapat diketahui nilai r tabel = 0,210. Hasil pengujian validitas dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas

| No | Variabel | r hitung | r tabel | Sig | ket |
|----|--------------------------|----------|---------|-------|-------|
| | Sumber Daya Manusia (X1) | | | | |
| 1 | X1.1.1 | 0,448 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 2 | X1.1.2 | 0,471 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 3 | X1.1.3 | 0,448 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 4 | X1.2.1 | 0,450 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 5 | X1.2.2 | 0,455 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 6 | X1.2.3 | 0,409 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 7 | X1.3.1 | 0,483 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 8 | X1.3.2 | 0,412 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 9 | X1.3.3 | 0,412 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| | Sarana Prasarana (X2) | r hitung | r tabel | Sig | ket |
| 1 | X2.1.1 | 0,514 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 2 | X2.1.2 | 0,264 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 3 | X2.1.3 | 0,757 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 4 | X2.2.1 | 0,661 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 5 | X2.2.2 | 0,710 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 6 | X2.2.3 | 0,710 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 7 | X2.3.1 | 0,794 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 8 | X2.3.2 | 0,348 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 9 | X2.3.2 | 0,282 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| | Pelayanan (X3) | r hitung | r tabel | Sig | ket |
| 1 | X3.1.1 | 0,605 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 2 | X3.1.2 | 0,569 | 0,210 | 0,000 | VALID |

| | | | | | |
|----|---------------------|----------|---------|-------|-------|
| 3 | X3.1.3 | 0,570 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 4 | X3.2.1 | 0,424 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 5 | X3.2.2 | 0,468 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 6 | X3.2.3 | 0,534 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 7 | X3.3.1 | 0,610 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 8 | X3.3.2 | 0,573 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 9 | X3.3.3 | 0,623 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| | Kinerja Pegawai (Y) | r hitung | r tabel | Sig | ket |
| 1 | Y1.1.1 | 0,545 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 2 | Y1.1.2 | 0,545 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 3 | Y1.1.2 | 0,555 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 4 | Y1.2.1 | 0,522 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 5 | Y1.2.2 | 0,612 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 6 | Y1.2.3 | 0,612 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 7 | Y1.3.1 | 0,656 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 8 | Y1.3.2 | 0,705 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 9 | Y1.3.3 | 0,675 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 10 | Y1.4.1 | 0,710 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 11 | Y1.4.2 | 0,719 | 0,210 | 0,000 | VALID |
| 12 | Y1.4.3 | 0,636 | 0,210 | 0,000 | VALID |

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan tabel 4.12 Uji validitas diatas menunjukkan bahwa keseluruhan item variabel yaitu sumber daya manusia, sarana prasarana, pelayanan dan kinerja pegawai yang digunakan sebagai pengukuran variabel tersebut telah valid. Diamana suatu pernyataan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan valid sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas instrument menggambarkan pada kemantapan dan keajengan alat ukur yang digunakan. Suatu

alat ukur dikatakan memiliki reabilitas atau keajengan yang tinggi atau dapat dipercaya apabila alat ukur tersebut stabil sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk meramalkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali(2016), yaitu jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,6$ maka pernyataan dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,6$ maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel. Sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas

| No | Variabel | Cronbach's Alpha | | Ket |
|----|---------------------|------------------|-----|----------|
| 1 | Sumber Daya Manusia | 0,804 | 0,6 | Reliabel |
| 2 | Sarana Prasarana | 0,690 | | Reliabel |
| 3 | Pelayanan | 0,698 | | Reliabel |
| 4 | Kinerja Pegawai | 0,837 | | Reliabel |

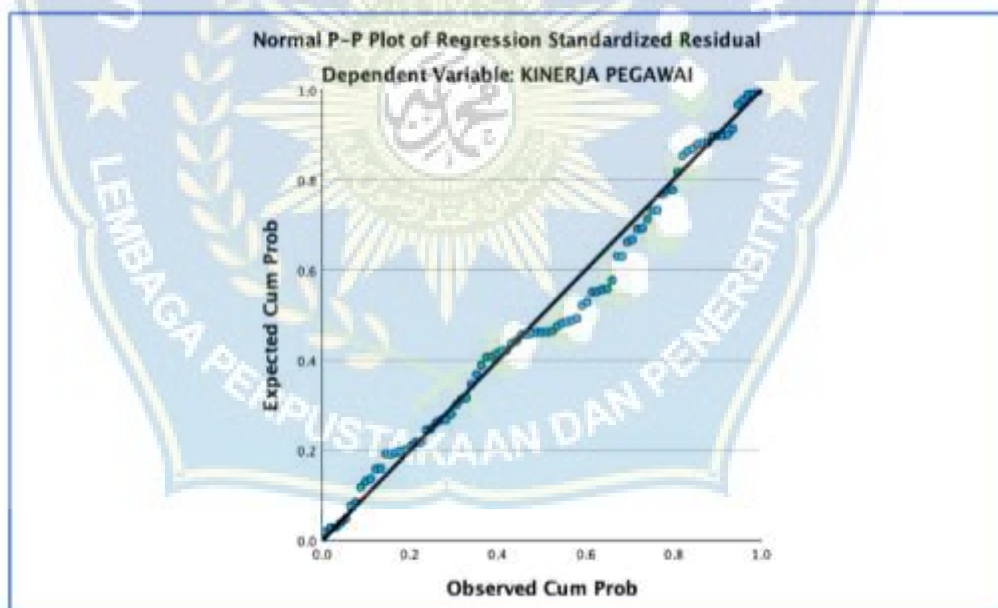
Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan tabel 4.13 Diatas dapat dilihat bahwa seluruh variabel dengan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan item atau instrument dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel atau handal sehingga layak untuk digunakan sebagai alat ukur.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Ghozali, 2018). Analisis grafik dalam penelitian ini menggunakan *Normal Probability Plot (P – Plot)*. Data yang berdistribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Berdasarkan grafik normal probability plot seperti yang disajikan pada gambar berikut:



Gambar 4. 2 Hasil Uji Asumsi Normalitas

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan grafik hasil uji p-plot diatas dapat dilihat bahwa model regresi bersifat normal dimana penyebaran (titik) disekitar garis regresi (diagonal) dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk digunakan.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel independen. Jika tidak terjadi korelasi antar variabel independen maka termasuk model regresi yang baik. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Faktor*). Jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, maka menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi (karena $VIF=1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas adalah nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolonieritas

| Variabel Independen | Colinearity Statistics | | Keterangan |
|---------------------|------------------------|-------|-----------------------|
| | Tolerance | VIF | |
| Sumber Daya Manusia | 0,929 | 1,076 | Non Multikolonieritas |
| Sarana Prasarana | 0,929 | 1,076 | Non Multikolonieritas |

| | | | |
|-------------------------------------|-------|-------|--------------------------|
| Pelayanan | 0.960 | 1,100 | Non Multikolonieritas |
| Dependen variabel : Kinerja Pegawai | | | |

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

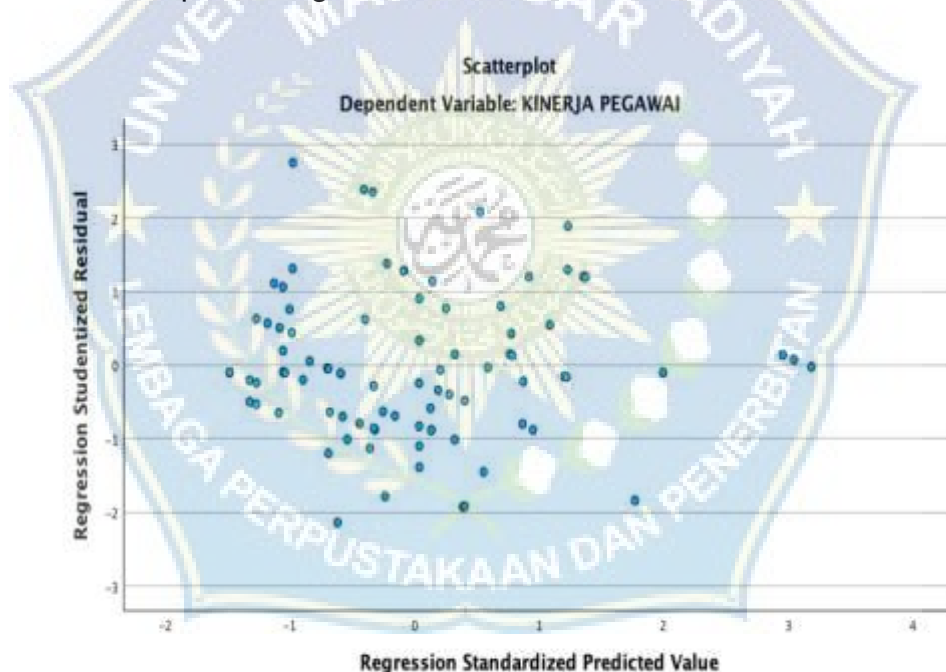
Berdasarkan tabel diatas, dari hasil uji *variance inflation faktor* (VIF) pada hasil output SPSS 29, tabel *coefficient*, masing-masing variabel independent VIF dari <10,000 yaitu untuk variabel sumber daya manusia , variabel sarana prasarana , dan variabel pelayanan . Hal tersebut disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas. Sedangkan nilai *tolerance* > 0,10 yaitu untuk variabel sumber daya manusia , variabel sarana prasarana , dan variabel pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda tidak mengandung gejala multikolonieritas antara variabel dependen dengan variabel independent yang lain sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2018). Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot regresi*. Dasar analisis terjadi heteroskedastiditas adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot sebagai berikut:



Gambar 4.3 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan data diatas grafik scatterplot dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar diatas maupun

dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal tersebut dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan persamaan linier berganda. Analisis ini meramalkan atau memprediksi suatu nilai variabel dependen dengan adanya perubahan dari variabel independen (Priyatno, 2020). Variabel Independen dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia (X1), sarana prasarana (X2), dan pelayanan (X3). Sedangkan variabel dependen adalah kinerja pegawai (Y). Hasil analisis regresi linear berganda terdapat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Variabel Independen | B (Koefisien Regresi) | Beta | T hitung | Sig t | Keterangan |
|---|-----------------------|-------|----------|-------|------------|
| Sumber Daya Manusia | 0.264 | 0.236 | 2.432 | 0.036 | Signifikan |
| Sarana Prasarana | 0.306 | 0.241 | 2.493 | 0.039 | Signifikan |
| Pelayanan | 0.839 | 0.527 | 5.771 | 0.001 | Signifikan |
| N = 87 R = 0.555 R square = 0.309 Adjusted Rsquare = 0.284 Variabel Dependen: Kinerja Pegawai | | | | | |

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -6.319 + 0,264X_1 + 0,306X_2 + 0,839X_3 + e$$

Sehingga menghasilkan interpretasi dari hasil persamaan diatas sebagai berikut:

a. $\beta = 0,264$

Nilai koefisien dari variabel X_1 adalah positif dan signifikan. Hal ini dapat dilihat dengan nilai koefisien sebesar 0,264 dan signifikan menunjukkan angka 0,036 yang berarti lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap peningkatan variabel sumber daya manusia akan mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 0,264 atau 26,4% dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. $\beta = 0,306$

Nilai koefisien dari variabel X_2 adalah positif dan signifikan. Hal ini dapat dilihat dengan nilai koefisien sebesar 0,306 dan signifikan menunjukkan angka 0,039 yang berarti lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap peningkatan variabel sumber daya manusia akan mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 0,306 atau 30,6% dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. $\beta = 0,839$

Nilai koefisien dari variabel X_3 adalah positif dan signifikan. Hal ini dapat dilihat dengan nilai koefisien sebesar 0,839 dan signifikan menunjukkan angka 0,001 yang berarti lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal

ini dapat disimpulkan bahwa setiap peningkatan variabel sumber daya manusia akan mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 0,839 atau 83,9% dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Pengujian hipotesis

a. Uji parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial atau terpisah dari variabel bebas lainnya. Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Kaidah pengambilan keputusannya adalah :

- 1) Jika nilai sig < 0,05 atau thitung > ttabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai sig > 0,05 atau thitung < ttabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig |
|---------------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std.Error | Beta | | |
| (Constant) | -6.319 | 9.591 | | -0.659 | 0.512 |
| Sumber Daya Manusia | 0.264 | 0.214 | 0.236 | 2.432 | 0.036 |
| Sarana Prasarana | 0.306 | 0.238 | 0.241 | 2.493 | 0.039 |

| | | | | | |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Pelayanan | 0.839 | 0.145 | 0.527 | 5.771 | 0.001 |
| Variabel Dependen : Kinerja Pegawai | | | | | |

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas memperlihatkan pengaruh masing-masing variabel independent secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- 1) Pengaruh variabel sumber daya manusia (X1) terhadap kinerja pegawai (Y)

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan t hitung untuk variabel literasi keuangan sebesar 2.432 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.663 maka dapat disimpulkan t hitung > t tabel dan nilai signifikan $0.036 < 0,05$ sehingga hipotesis terbukti, dimana terdapat pengaruh yang signifikan variabel sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Dengan demikian hipotesis diterima.

- 2) Pengaruh variabel sarana prasarana (X2) terhadap kinerja pegawai (Y)

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan nilai t hitung untuk variabel efikasi keuangan sebesar 2.493 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.663 dan nilai signifikan $0.039 < 0.05$ sehingga hipotesis terbukti, dimana terdapat pengaruh yang signifikan variabel sarana prasarana terhadap kinerja pegawai di UPTD

Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Dengan demikian hipotesis diterima.

3) Pengaruh variabel pelayanan (X3) terhadap kinerja pegawai (Y)

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan nilai t hitung untuk variabel faktor demografi sebesar 5.771 sedangkan nilai t tabel 1.663 maka dapat disimpulkan t hitung > t tabel dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$ sehingga hipotesis terbukti, dimana terdapat pengaruh signifikan variabel pelayanan terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Dengan demikian hipotesis di terima.

b. Koefisien determinasi (R²)

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independent secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R – Squared (Ghozali, 2016). Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Berikut adalah hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini :

Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std Error of the Estimate |
|-------|---|----------|-------------------|---------------------------|
|-------|---|----------|-------------------|---------------------------|

| | | | | |
|---|--------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.555a | 0.309 | 0.484 | 3.504 |
|---|--------|-------|-------|-------|

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2024)

Pada tabel di atas, dapat dilihat hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai Adjust R Square sebesar 0.284. ini menunjukkan bahwa hubungan sumber daya manusia, sarana prasaran dan pelayanan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali mempunyai tingkat hubungan yaitu sebesar :

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0.484 \times 100\%$$

$$D = 48,4\%$$

Angka ini mengidentifikasi bahwa variabel sumber daya manusia, sarana prasaran dan pelayanan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali sebesar 48,4% sedangkan selebihnya sebesar 51,6% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian seperti kedisiplinan kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, jenjang karir dan faktor lain sebagainya.

D. Pembahasan

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini di uji dengan regresi linier berganda. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai variabel independen yaitu Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana dan Pelayanan terhadap

variabel dependen yaitu Kinerja Pegawai. Pembahasana ini adalah analisis mengenai hasil temuan penelitian terhadap kesesuaian teori, pendapat maupun penelitian terdahulu yang telah dikekemukan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan utuk mengatasi hal tersebut.

Pembahasan hasil pengujian untuk hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu , sebagai berikut :

1. Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali

Sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Suatu instansi yang memiliki sumber daya manusia yang baik maka tentu akan mempengaruhi kinerja pegawainya.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ariansyah et.,al (2023), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara sumber daya manusia dengan kinerja pegawai.

Hal yang sama juga terjadi pada riset penelitian yang dilakukan oleh Kina atika et.,al (2020), yang menunjukkan hasil bahwa Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sejalan dengan riset penelitian yang dilakukan Hasanuddin et.,al (2022), menunjukkan hasil bahwa Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Terdapat tiga indikator dalam variabel Sumber Daya Manusia yang mempengaruhi Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Indikator yang paling berpengaruh adalah tingkat kompetensi pegawai yang meliputi hal-hal dalam mengerjakan pekerjaannya seperti keterampilan, karakteristik, kepribadian dan kemampuan intelektual. Sehingga faktor inilah yang sangat mempengaruhi Sumber Daya Manusia yang ada di Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Adapun indikator lain seperti tingkat pengalaman pegawai dan tingkat pendidikan juga mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi maka akan semakin tinggi pula pencapaian target institusinya. Secara teoritis apabila pegawai mempunyai pengalaman kerja yang banyak maka dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pengalaman kerja dan tingkat pendidikan yang dimiliki seorang pegawai akan berpengaruh terhadap pola pikir, sikap dan tingkah laku yang diyakini mampu meningkatkan kinerja.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan wawancara, fakta yang terjadi di tempat penelitian menunjukkan bahwa

terdapat sumber daya manusia yang baik yang dimiliki oleh Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali yang dapat mempengaruhi kinerja pegawainya. Tingkat kompetensi pegawai, tingkat pengalaman pegawai dan tingkat pendidikan pegawai yang dimiliki UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali sudah sangat baik dan kompeten dibidangnya hal ini dapat dilihat dengan pencapaian kinerja yang memuaskan (Armawati Insani, SKM).

2. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali

Sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Suatu instansi yang memiliki sarana prasarana yang baik maka akan dapat mempengaruhi kinerja pegawai menjadi lebih efektif dan efisien.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Desi Permata Sari (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara sarana prasarana dengan kinerja pegawai.

Sejalan dengan riset penelitian yang dilakukan Pajarini et.,al (2023), menunjukkan hasil bahwa Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Lukman Hasi et., al (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif tetapi tidak signifikan antara sarana prasarana dengan kinerja pegawai.

Terdapat tiga indikator dalam variabel Sarana Prasarana yang mempengaruhi Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Indikator yang paling berpengaruh adalah kelengkapan prasarana kerja yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dimana Prasarana yang dimaksud adalah fasilitas-fasilitas yang terdapat di Puskesmas berupa bangunan fisik gedung, peralatan pemeriksaan maupun fasilitas penunjang pemeriksaan yang terdapat di dalam Gedung Puskesmas dan wilayah sekitar Puskesmas sudah sangat baik. Hal ini meliputi gedung kantor, meja pelayanan dan lain-lain. Adapun indikator lain seperti sistem komputerisasi dan kelengkapan sarana juga mempengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan wawancara, fakta yang terjadi di tempat penelitian menunjukkan bahwa Sarana Prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali dapat mempengaruhi kinerja pegawainya. Kelengkapan Sarana, kelengkapan prasarana dan sistem komputerisasi sudah sangat

baik tetapi ada sebagian kecil sarana prasarana di Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali perlu ditingkatkan lagi, baik dari segi kelengkapan jenis, jumlah, maupun kualitasnya (Armawati Insani, SKM).

3. Pengaruh Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali

Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Jika suatu instansi memberikan pelayanan yang baik maka akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dimana hal ini mempengaruhi kinerja pegawai yang puas akan kinerjanya.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Yessy Budaya Gultom (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan dengan kinerja pegawai.

Sejalan dengan riset penelitian yang dilakukan Ovelia Lengkong (2023), yang menunjukkan hasil Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Nova Hari Santhi dan Widya Hartati (2018), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif tetapi tidak signifikan antara pelayanan dengan kinerja pegawai.

Terdapat tiga indikator dalam variabel Pelayanan yang mempengaruhi Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Indikator yang paling berpengaruh adalah performansi pegawai yang merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya ditempat kerja. Adapun indikator lain seperti sistem informasi dan kecepatan pelayanan juga mempengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan wawancara, fakta yang terjadi di tempat penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali dapat mempengaruhi kinerja pegawainya. Pelayanan ini merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas kinerja pegawai. Faktor pelayanan juga terkait dengan kemampuan pegawai menangani waktu proses pelayanan kepada para konsumen agar berjalan dengan baik. Hal ini berkaitan dengan keandalan pegawai dalam melayani. Adapun dalam meningkatkan kualitas pelayanan terkait dengan faktor keandalan pegawai adalah hal-hal yang terkait dengan waktu tunggu, waktu proses serta mengenai akurasi pelayanan yang berkaitan dengan realibilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.

Performansi pegawai, sistem informasi dan kecepatan pelayanan sudah sangat baik. Tetapi ada beberapa persoalan mengenai sistem informasi dan kecepatan pelayanan yang perlu di perhatikan dan ditingkatkan lagi (Armawati Insani, SKM).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya SDM yang baik dan berkualitas dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa tersedianya sarana prasarana yang lengkap dapat mendorong dalam meningkatkan kinerja pegawai.
3. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima konsumen yang dimana hal ini merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai yang puas akan kinerjanya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, peneliti tertarik mengajukan sejumlah saran yang dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia yang ada pada Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali sudah baik dan harus tetap ditingkatkan lagi dengan cara instansi diharapkan untuk lebih memperhatikan karier setiap pegawainya. Dalam hal ini, atasan memiliki peran penting dalam memberikan penjelasan, bimbingan dan arahan yang lebih intensif kepada pegawai tentang jenjang kompetensi dan karier yang dapat dicapainya. Dengan demikian kemampuan dan pemahaman pegawai akan meningkat mengenai alur atau urutan kerja yang harus ditempuh oleh pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. Sarana Prasarana yang ada sudah sangat baik, tetapi ada beberapa sarana prasarana yang harus ditingkatkan lagi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai pada Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali. Terutama kelengkapan komputer disetiap ruangan kerja yang belum terpenuhi dan juga tempat parkir yang belum ada.
3. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Wosu Kecamatan Bungku Barat Kabupaten Morowali sudah baik. Sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen dan juga memberikan rasa kepuasan tersendiri atas kinerja pegawai itu sendiri. Tetapi perlu diingat harus terdapat sistem informasi di tempat pendaftaran mengenai jadwal tugas

dokter ataupun kegiatan-kegiatan lainnya dan juga beberapa pegawai perlu memperbaiki sikap dan komunikasi dengan sesama pegawai ataupun konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Martopo (2019). *Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sarana & Prasarana Proses Pelayanan dan Lay Out Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota*. Surakarta. [Http://v2.eprints.ums.ac.id/archive/etd/16234/5/26](http://v2.eprints.ums.ac.id/archive/etd/16234/5/26)
- Andre fajar wijaya, Sri Wahyuni (2022). *Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Air Minum Dalam Kemasan*. Volume 7 Issue 3 (2022) Pages 164 - 175 Jurnal Mirai Management ISSN : 2598-8301 (Online)
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Morowali. (2017) <https://morowalikab.bps.go.id/statictable/2015/04/24/93/banyaknya-puskesmas-menurut-kecamatan-tempat-tidur-dan-status-di-kabupaten-morowali-utara-2013.html>
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit Erlangga. Hal. Bintoro, D., & Daryanto, D. (2017). *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Yogyakarta: Gava
- Atmadjati, Arista (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini*. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=wchcDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR8&dq=layanan&ots=X6lz7kh9VW&sig=zGAKlQ62KE2A PLtLI91nmdK4TvA&redir_esc=y#v=onepage&q=layanan&f=false
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-1. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Desy Permata Sari (2022). *Pengaruh Sarana dan Prasarana, Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien di UPT Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung*. Thesis.
- Fitri Handayani, Sutarjo Tui, Samsul Rizal, Irwan Abdullah (2022). *Analisis Job Design dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BTPN Cabang Bawakaraeng Makassar*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia. <https://dmi-journals.org/ijms/index>
- F.X. Sulistiyanto W.S, Siti Munisih (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana (Studi Kasus Apotek*

"X' Kota Semarang). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, Vol. 6, No.2, Maret 2023 (238-244).

Gasperz, Vincent (1997), *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Gibson, James, L., et al. (1987) *Organisasi Dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*. Binarupa Aksara, Jakarta.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8).

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hidayatul Issri Rubandiyah (2019). *Faktor Kinerja Puskesmas di Kota Semarang . Higeia Journal of Public Health Research and Development*. Universitas Negeri Semarang. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>

Hantono. (2018). *Konsep Analisa Laporan Keuangan Dengan Pendekatan Rasio dan SPSS, Cetakan pertama*. Yogyakarta: CV. Budi Utama

Hasanuddin, Eva Singgarniari, Faisal, Agussalim Ritonga, Imran Nasution, Supar Wasesa, Sri Rahayu (2022). *Pengaruh Sarana Prasarana, Kualitas SDM dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai* . *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* Vol 4, No 2, November 2022, Hal 804–813 ISSN 2685-869X (media online) DOI 10.47065/ekuitas.v4i2.2407

Hasibuan, Melayu SP, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.

Irmayani, N. D. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kaswan. 2016. *Teori-Teori Pelatihan dan Pengembangan*. Alfabeta. Bandung

- Kasannudin, Mukhamad (2022). *Pengaruh Kualits Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Koperasi Terhadap Kinerja Koperasi Pondok Pesantren di Kabupaten Demak*. Skripsi. Semarang: Institute Agama Islam Negeri Walisongo Semarang. <http://library.walisongo.ac.id/digilib/files/disk1/132/>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 73 TAHUN 2016. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK*. Kemenkes RI. <http://dx.doi.org/10.32493/drj.v6i2.28741>
- Kina Atika, Nisa' Ulul Mafra.(2020) *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim*. Jurnal Media Wahana Ekonomika,Vol.17 No.4,Januari 2020 : 355-366.
<https://jurnal.univpgripalembang.ac.id/index.php/Ekonomika/index>
- Layli Durrotun Nabila (2019). *Karakteristik Pelayanan,Proses Pelayanan, dan 8 Elemen Terpenting Pelayanan*. <http://laylidurrotunnabila.blog.unesa.ac.id/karakteristik-pelayanan-proses-pelayanan-dan-8-elemen-terpenting-pelayanan>
- Lukman Hasi, Mashur Razak, Abdul Khalik (2022). *Pengaruh Kemampuan Manajerial, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pengelolaan Bumdes Se Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru*. Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia Volume 3 Nomor 4 Agustus 2022.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan Bandung : Pt Remaja Rosdakarya*.
- Novia Widiyanti Putri (2019). *Karakteristik Pelayanan*. <http://noviawidiyantiputri.blog.unesa.ac.id/karakteristik-pelayanan>
- Nurul Rizki Fitria, Septo Pawelas Arso, Aditya Kusumawati (2018). *Hubungan Variabel Organisasi dan Psikologis Dengan Kinerja Pegawai Puskesmas Bendan Kota Pekalongan Dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) Volume 6, Nomor 5, Oktober 2018 (ISSN: 2356-3346) <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Poppy (2023). *Pengertian Sumber Daya Manusia Dan Manajemen SDM*. <https://www.talenta.co/blog/peran-sdm-msdm-fungsi-manajemen-sumber-daya-manusia-adalah/>

Putri Pajarini, Maya Yusnita, Dian Prihardini Wibawa (2023). *Pengaruh disiplin kerja dan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai unit pelaksana teknis (UPT) puskesmas selindung*. CEBONG Journal.

ISSN 2828-366X (online) Vol. 02 No. 03, Juli (2023), pp. 141-148
Published by IHSA Institute. www.
plus62.isha.or.id/index.php/cebong

Saidah, F. (2021). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai BKPSDM Kota Madiun (Studi Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun)*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sugiyono, (2019). *Metode penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta, Bandung.

Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke sebelas. Jakarta: Prenada Media Group.

Soemarsono, (2019). *SDM (Sumber Daya Manusia). Pilar Penting Atas Keberhasilan dan Kegagalan Organisasi*
<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/palangkaraya/id/data-publikasi/berita-terbaru/2825-sdm-sumber-daya-manusia-pilar-penting-atas-keberhasilan-dan-kegagalan-organisasi.html>

Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. . Bumi Aksara.

Siti Nur Alfiyah (2023). *Pengaruh Sarana Prasarana dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Kecamatan Pedurungan Kota Semarang)*. Semarang. Thesis.

Supardi, S., Yuniar, Y., Sari, I. D., Timur, J., Utara, S., Selatan, S., Selatan, K., & Tengah, K. (2019). *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia The Implementation of Pharmaceutical Services Standard in Pharmacies in Several Cities in Indonesia. Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3(3), 152–159.

Palupi, Septika Retno. 2019. *“Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kelengkapan Fasilitas Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Kecamatan Se-Kota Administratif Cilacap.” Economic Education Analysis Journal* 3(2).

Umami Masitahsari (2015). *Analisis Kinerja Pegawai di Puskesmas Jongaya Makassar*. Makassar. Skrispi

Wasesa, Supar. (2019). "Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Komitmen Profesi Terhadap Perencanaan Karir Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Balai Wilayah Sungai Sumatera II." *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis* 4(1): 10– 19. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JRMB/article/view/1389>.

Wibowo. (2016). *MANAJEMEN KINERJA*. Edisi kelima.: Jakarta: PT. Rajawali Pers

Wulandari, F. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan I*. Yogyakarta : CV Gerbang Media Aksara.

Yessy Budaya Gultom (2021). *Pengaruh Kompetensi, Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Sipayung Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu*. Thesis. Riau

Zendy Priyangan Hakim (2020). *Kinerja Pegawai Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur*.





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Ririn fatmala
Nim : 105021104122
Program Studi : Megister Manajemen

Dengan nilai:

| No | Bab | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1 | Bab 1 | 10 % | 10 % |
| 2 | Bab 2 | 13 % | 25 % |
| 3 | Bab 3 | 7 % | 15 % |
| 4 | Bab 4 | 5 % | 10 % |
| 5 | Bab 5 | 3 % | 5 % |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 20 Mei 2024
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nurhidayah Sabirin, S.Pd.
NIM. 8061891

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id





BAB III Ririn fatmala - 105021104122

ORIGINALITY REPORT

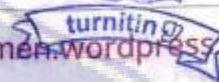
7% SIMILARITY INDEX **7%** INTERNET SOURCES **0%** PUBLICATIONS **%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | docobook.com Internet Source | 2% |
| 2 | kuliahprodimanajemen.wordpress.com Internet Source | 2% |
| 3 | docplayer.info Internet Source | 2% |
| 4 | journal.uta45jakarta.ac.id Internet Source | 2% |

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



AB IV Ririn fatmala - 105021104122

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 5% | 5% | 2% | % |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|----------------------------|----|
| 1 | digilibadmin.unismuh.ac.id | 5% |
| | Internet Source | |

Exclude quotes On Exclude matches Off

Exclude bibliography On

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



LULUS
turnitin

AB V Ririn fatmala - 105021104122

SIMILARITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 5% | 5% | 2% | % |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | | |
|----------|--|--|-----------|
| 1 | mafiadoc.com Internet Source |  | 3% |
| 2 | www.slideshare.net Internet Source |  | 2% |

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

