



**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS CANTIGI KABUPATEN INDRAMAYU TAHUN 2021**

Ani Kuspini

Dosen Akper Saifuddin Zuhri
anikuspini@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 13 Juli 2021

Disetujui : 30 Juli 2021

Dipublikasikan : 28 Januari 2022

ABSTRAK

Di era millennium ini, persaingan antar perusahaan sangat ketat, termasuk dalam bidang pelayanan kesehatan. Melayani di bidang ini perlu perhatian khusus, karena ini tentang kepuasan pasien, sehingga diperlukan pegawai yang memiliki moral yang baik, profesional, disiplin dan bertanggung jawab dalam melakukan tugasnya, hal ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani masyarakat. Beberapa literatur mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi kerja. Berdasarkan latar belakang di atas, dalam penelitian ini penulis memilih Puskesmas Cantigi di Kabupaten Indramayu sebagai objek penelitian. Jumlah total pekerja adalah empat puluh dua terdiri dari pemimpin dan pegawai, dipilih sebagai sampel ditetapkan sebagai total sampling. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh faktor kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu. Metode yang digunakan adalah dua jenis penelitian, yaitu penelitian deskriptif dan penelitian verifikatif. Model penelitian memakai persamaan regresi berganda, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa uji validitas dan uji reliabilitas semua responden telah memenuhi persyaratan. Dari uji parsial, variabel kemampuan dan motivasi kerja secara ganda berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja memiliki pengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Uji bersama kedua variabel juga berpengaruh signifikan, dan uji koefisien determinasi kedua variabel, kemampuan dan motivasi kerja, dapat menjelaskan variabel kualitas pelayanan.

Kata Kunci:
Kemampuan
kerja, motivasi
kerja, kualitas
pelayanan

ABSTRACT

In this millennium era, competition between companies is very tight, including in the field of health services. Serving in this field needs special attention, because this is about patient satisfaction, so that employees are required to have good morals, professionalism, discipline and responsibility in carrying out their duties, this is necessary to improve employee performance in serving the community. Some literature says that service quality is influenced by work ability and motivation. Based on the background above, in this study the authors chose the Cantigi Health Centre in Indramayu District as the object of research. The total

Keywords:
Work ability,
work
motivation,
service quality

number of workers is forty two consisting of leaders and employees, selected as a sample determined as total sampling. The purpose of this study was to determine the influence of work ability and motivation factors on the quality of health services in the Cantigi Health Center., method use deskriptif and verivikatif. The research model uses multiple regression equations, from the results of the study it can be concluded that the validity and reliability tests of all respondents have met the requirements. From the partial test, the ability and work motivation variables have a significant double effect on the quality of health services and based on the regression equation shows that the variable of work motivation has a greater influence on the quality of health services. The joint test of the two variables also has a significant effect, and the coefficient of determination of both variables, ability and work motivation, can explain the variable quality of service.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari pembangunan nasional, karena kesehatan sangat terkait dengan konotasi yang dipengaruhi dan dapat juga mempengaruhi aspek demografi/ kependudukan, keadaan dan pertumbuhan ekonomi masyarakat termasuk tingkat pendidikan serta keadaan dan perkembangan lingkungan fisik maupun biologic, adalah salah satu kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan dan usaha mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang perlu dimantapkan dan dikembangkan. Hal ini akan mendukung pelaksanaan manajemen kesehatan dan pembangunan upaya- upaya kesehatan demi peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pemerintah mengarahkan pembangunan kesehatan bertujuan agar kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk untuk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan Puskesmas harus mampu mengubah bentuk dan system pelayananya agar sesuai dengan tuntutan pelanggannya dan bukan orang yang sakit saja tetapi melayani orang yang sehat dan tetap ingin sehat, dengan demikian baik rumah sakit maupun puskesmas harus berubah menjadi tempat pemeliharaan kesehatan yang memuaskan bagi orang yang sakit dan yang sehat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas yang berkaitan dengan mutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien , dikenal dengan nama pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit atau puskesmas (Sujudi, 2010). Disamping pengembangan pelayanan yang efisien dan efektif, pelayanan prima merupakan tuntutan dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit dan puskesmas agar kinerja karyawan yang diharapkan dapat terwujud.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas merupakan salah satu unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kota/ Kabupaten yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam system pelayanan kesehatan, Puskesmas diharapkan dapat bertindak sebagai motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di Wilayah kerjanya. Puskesmas Cantigi yang akan menjadi objek penelitian penulis merupakan puskesmas yang menjadi tuntutan masyarakat di wilayah kerja puskesmas Cantigi khususnya dan semua masyarakat pada umumnya. Puskesmas Cantigi adalah salah satu puskesmas di

Kabupaten Indramayu yang berada di desa Cantigi Kulon Kecamatan Cantigi Kabupaten Indramayu dan terletak dijalur pantai pantura. Tinggi rendahnya kemampuan dan motivasi kerja karyawan puskesmas Cantigi dalam pelayanan kesehatan dapat diukur dari sejauh mana efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang nyata, sehingga dapat mewujudkan masyarakat daerah Cantigi yang sehat. Diharapkan kinerja karyawan puskesmas Cantigi dalam melayani masyarakat merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian serius karena menyangkut kesehatan masyarakat luas.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kemampuan

Sebagai dasar pengkajian ilmu akan dikemukakan beberapa pendapat yang berkaitan dengan kemampuan (*ability*), menurut Sutermeister (1976) dalam Riduwan (2008), memberikan pengertian bahwa kemampuan adalah factor penting dalam meningkatkan produktifitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang dimiliki seseorang. Menurut Bob Davis (1994) dalam Riduwan (2008) menyatakan bahwa “ *Skill is learned but an abilities is general characteristic of the performer and can be used in a variety of skill*”, Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah factor kemampuan (*ability*) dan factor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1964) dalam Riduwan (2008), yang merumuskan bahwa :

1. *Human Performance* = *Ability* + *Motivation*.
2. *Motivation* = *Attitude* + *Situation*
3. *Ability* = *Knowledge* + *Skill*

Konsep Motivasi

Supardi dan Anwar (2006:47) mengatakan motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Jadi, motivasi bukanlah yang dapat diamati tetapi adalah hal yang dapat disimpulkan adanya karena sesuatu perilaku yang tampak. Sondang (2014:355), menyatakan bahwa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya pada umumnya adalah sesuatu yang mempunyai arti penting bagi dirinya sendiri dan bagi instansi. Menurut Heidjachman dan Wilson (2008:115), motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Untuk membangun produktivitas dan motivasi pekerja ada dua hal yang harus dilakukan: pertama, carilah pembayaran pekerjaan individual seseorang; dan kedua, bantu mereka mencapai pembayaran untuk setiap tugas tambahan yang diberikan sehingga baik kebutuhan instansi maupun individu tercapai (Wilson, 2008). Sejalan dengan teori dan pendapat para ahli, penulis mengambil teori dari Mc.Clelland's sebagai dimensi untuk bahan penelitian karena lebih relevan. Pendapat dari teori motivasi ini menyatakan bahwa pegawai mempunyai cadangan energy potensial. Energy akan dimanfaatkan oleh pegawai karena didorong oleh motif, harapan dan insentif, dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Motif (*Motif*), adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

2. Harapan (*Expectancy*), adalah suatu kesempatan yang diberikan , terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan.
3. Insentif (*Incentive*) yaitu memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi. Dengan demikian semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja . (Hasibuan , 2010)

Konsep Kualitas pelayanan

Pengertian pelayanan umum menurut Menpan Nomor 81 Tahun 2013, adalah :“ Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan badan usaha milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan”.

Sedangkan yang dimaksud hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sitem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya aktivitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Selanjutnya berdasarkan prinsip untuk menyiapkan suatu kualitas pelayanan, perlu adanya dasar untuk system kualitas yang memiliki karakteristik tertentu. Gaspersz dalam Riduwan (2008) mengutarakan beberapa dasar system kualitas modern, sebagai berikut :

1. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan.
2. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kuliats secara terus menerus.
3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja
5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

Dengan demikian organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, selalu berfokus kepada pencapaian pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini :

1. Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu tahun 2021
2. Kemampuan Kerja memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu tahun 2021
3. Motivasi Kerja memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu tahun 2021

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu Jawa Barat. Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka digunakan dua jenis penelitian, yaitu penelitian deskriptif dan penelitian verifikatif.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran terhadap berbagai karakteristik variabel penelitian serta keterkaitannya dengan fenomena di lapangan melalui tanggapan responden berkenaan dengan kemampuan kerja, motivasi kerja dan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk menjawab hipotesis penelitian, maka digunakan penelitian verifikatif yang dapat bersandarkan pada penggunaan metode survei dengan tipe penelitian yang dapat dikelompokkan ke dalam *explanatory research* yang bertujuan menjelaskan pengaruh hubungan di antara variabel penelitian. Metode verifikatif bertujuan untuk menguji secara sistematis dugaan mengenai adanya hubungan antar variabel dan masalah yang sedang diselidiki dalam hipotesis (Arikunto,2010).

Hipotesis akan diuji dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan cara menarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta yang disajikan sampel. Analisis regresi berganda adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung (Robert D. Retherford dalam Sunyoto, 2011).

Jumlah populasi (unit analisis) adalah 42 karyawan tetap dan karyawan tidak tetap Puskesmas Cantigi tahun 2020, dengan jumlah populasi yang terbatas maka pengambilan data dilakukan secara *sensus (total sampling)*, yaitu dengan mengambil semua unit analisis (populasi) sebagai data penelitian dengan mengambil seluruh anggota populasi menjadi sampel penelitian (Sugiyono,2011: 126).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas Variabel Terikat

Nilai r-tabel didapat dari tabel nilai r-product moment dengan ukuran sampel (n) sebanyak 21 dan $\alpha = 0,05$ sehingga semua r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa 21 item dalam daftar pernyataan yang diberikan kepada responden adalah memenuhi persyaratan validitas, ada 1 pertanyaan yang tidak valid (no: 46) dikarenakan r-hitung < dari r-tabel.

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat

Uji reliabilitas variabel terikat yaitu mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan dengan membandingkan antara koefisien Alpha Cronburch dan r-tabel. Nilai koefisien Alpha Cronbach dapat dilihat pada lampiran sebesar 0,933, sedangkan nilai r-tabel dengan $n = 21$ dan $\alpha = 0,05$, didapat angka sebesar 0,933 karena koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari r-tabel ($0,933 > 0,05$) maka dapat dinyatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan reliabilitas.

3. Hasil Uji Validitas Variabel Bebas

Uji validitas variabel-variabel bebas, meliputi dua variabel yaitu: kemampuan kerja (X_1) dan motivasi kerja (X_2). Nilai r-hitung pada X_1

menggunakan ukuran sampel ($n = 25$; $\alpha = 0,05$) didapat angka 0,929, dan r – hitung pada X_2 didapat angka 0,879 dengan jumlah $n = 17$. Nilai r -hitung pada semua variabel bebas menunjukkan angka yang lebih besar dari r -tabel 0,7 (Sekaran 2003) sehingga dinyatakan bahwa semua item tersebut dinyatakan sudah valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian

4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas

Uji reliabilitas variabel bebas mengenai dua variabel yaitu: kemampuan kerja dan motivasi kerja, yaitu dengan membandingkan antara r -hitung dengan r -tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas

No.	Variabel	r -hitung	r -tabel	Status
1	Kemampuan Kerja (X_1)	0,929	0,7	Valid
2	Motivasi (X_2)	0,879	0,7	Valid

5. Hasil deskriptif

Data responden variable yakni : Kemampuan kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2), dan kualitas pelayanan (Y) puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu, dapat digambarkan bahwa :

- Kemampuan kerja (X_1) terdapat jumlah 42 orang yang mengisi angket. Diperoleh hasil untuk : rata- rata (mean) sebesar 4,00352 ; dengan simpanan baku (standar deviasi) = 0,37691
- Motivasi (X_2) terdapat jumlah 42 orang yang mengisi angket. Diperoleh hasil untuk : rata- rata (mean) sebesar 3,950980 ; dengan simpanan baku (standar deviasi) = 0,440179
- Produktifitas kerja (Y) terdapat jumlah 42 orang yang mengisi angket. Diperoleh hasil untuk : rata- rata (mean) sebesar 4,04988 ; dengan simpanan baku (standar deviasi) = 0,37876

Tabel 2.
Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KUALITAS PELAYANAN	4.049886621	.3787614671	42
KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN	4.035238095	.3769145474	42
MOTIVASI KERJA KARYAWAN	3.950980392	.4401790095	42

6. Hasil Uji Persyaratan analisis.

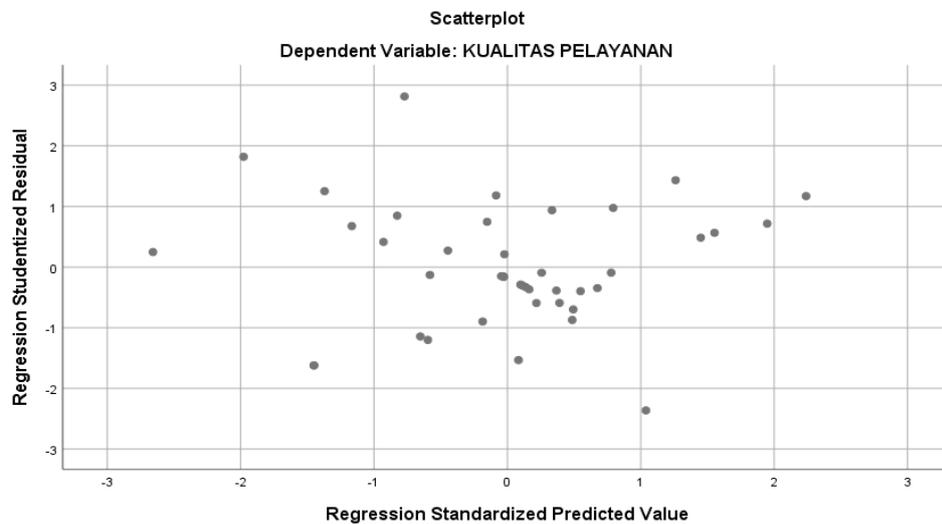
Untuk menjamin validitas model maka sebelum diuji signifikansi dan intepretasi model, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian asumsi klasik dalam model yang meliputi pengujian multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi (Sunnyoto, 2011:04). Pada pengujian asumsi ini tidak dilakukan pengujian asumsi normalitas karena uji tersebut hanya dilakukan jika melakukan pengujian hipotesis dengan statistik uji t student ataupun uji F . Seperti yang telah

dijelaskan sebelumnya pengujian hipotesis penelitian tidak menggunakan ke dua statistik tersebut karena data yang digunakan bukan data sampel namun merupakan data populasi.

Tabel 3. Hasil Uji Persyaratan

Uji asumsi	Hasil		
	X1	X2	Y
Multikolinieritas	2.003	2.003	-
Normalitas			0,200
Autokorelasi			1.770

- Hasil uji asumsi Multikolinieritas** dengan nilai VIF untuk variabel kemampuan kerja (X_1) sebesar 2.003, dan motivasi kerja (X_2) sebesar 2.003, jauh lebih kecil dibandingkan nilai cut off sebesar 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi pelanggaran asumsi non multikolinieritas.
- Hasil uji Normalitas**, berdasarkan table 4.2. di atas tampak bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200 > 0,05. Oleh sebab itu H_0 diterima. Hal ini berarti nilai residual berdistribusi normal
- Hasil uji Autokorelasi**, berdasarkan tabel 4.2 di atas tampak bahwa angka Durbin-Watson = 1.770, antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Hasil uji Heteroskedastisitas**. Menurut Wijaya (2012: 130), masalah heteroskedastisitas dapat dilihat dari plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika plot menunjukkan menyebar di atas dan dibawah 10 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas



Gambar 1. scatterplot

Dari scatterplot di atas dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

7. Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.

		Correlations		
		KUALITAS PELAYANAN	KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN	MOTIVASI KERJA KARYAWAN
Pearson Correlation	KUALITAS PELAYANAN	1.000	.536	.720
	KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN	.536	1.000	.708
	MOTIVASI KERJA KARYAWAN	.720	.708	1.000
Sig. (1-tailed)	KUALITAS PELAYANAN	.	.000	.000
	KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN	.000	.	.000
	MOTIVASI KERJA KARYAWAN	.000	.000	.
N	KUALITAS PELAYANAN	42	42	42
	KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN	42	42	42
	MOTIVASI KERJA KARYAWAN	42	42	42

Koefisien korelasi Kualitas Pelayanan dan Kemampuan kerja sebesar +0,536 dan signifikan karena Sig. (1-tailed) = 0,000 < 0,05
 Koefisien korelasi Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja sebesar +0,72 dan signifikan karena Sig. (1-tailed) = 0,000 < 0,05
 Koefisien korelasi Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja sebesar +0,708 dan signifikan karena Sig. (1-tailed) = 0,000 < 0,05

Tabel 8. Output Regresi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.496	.269011753070133

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA KARYAWAN, KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN
 b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Adjusted R Square= 0,496 berarti kontribusi Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 49,6%

Tabel 9. Uji Simultan ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.060	2	1.530	21.139	.000 ^b
	Residual	2.822	39	.072		
	Total	5.882	41			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA KARYAWAN, KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN

8. Persamaan Regresi

Hipotesis:

Ho: Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

H1: Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Karena Sig. = 0.000 < 0.05 maka Ho ditolak atau signifikan. Ini berarti H1 diterima atau Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Tabel 10. Coefficients Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.514	.459		3.297	.002
	KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN	.053	.158	.053	.336	.739
	MOTIVASI KERJA KARYAWAN	.588	.135	.683	4.350	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Persamaan Regresi:

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 1.514 + 0.053 \text{ Kemampuan Kerja} + 0.588 \text{ Motivasi Kerja} + \varepsilon$$

Hipotesis:

a. Kemampuan kerja

Ho: Kemampuan Kerja tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

H1: Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Karena Sig. = 0.739 > 0.05 maka Ho diterima atau tidak signifikan. Ini berarti Kemampuan Kerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Hipotesis:

b. Motivasi kerja

Ho: Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

H1: Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Karena Sig. = 0.000 < 0.05 maka Ho ditolak atau signifikan. Ini berarti Motivasi Kerja Karyawan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian yang diuraikan terbukti bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan., sbb :

1. Pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Cantigi kabupaten Indramayu.

Pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan , diperoleh kesimpulan statistik bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan nilai jalur sebesar 0,536 standar deviasi, dapat diartikan bahwa semakin baik Kemampuan Kerja , maka Kualitas Pelayanan akan semakin meningkat.

Pengujian atas hipotesis Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa Kemampuan Kerja mempengaruhi terhadap Kualitas pelayanan dengan total pengaruh sebesar 28,7 % , kurangnya pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Cantigi karena karyawan yang memiliki kemampuan kerja tidak akan bekerja secara maksimal apabila tidak ada motivasi atau kurangnya motivasi baik dari pimpinan maupun dari rekan sejawat.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ester Manik, et all (2017) , melakukan penelitian dengan mengkaji “ *The Impact of Motivation, Ability, Role Perception on Employee Performance and Situational Factor as Moderating Variable of Public Agency in Bandung, Indonesia*”. Penelitian tersebut memfokuskan pada pengaruh motivasi dan kemampuan kerja . Penelitian ini dilakukan pada dua sektor publik pemerintah dengan sampel 83 orang. Dengan menggunakan pemodelan persamaan struktural partial least square. Hasil penelitian menunjukkan model MARS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dengan variabel motivasi merupakan kontribusi terbesar terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Cantigi kabupaten Indramayu.

Pengaruh motivasi Kerja terhadap kualitas pelayanan , diperoleh kesimpulan statistik bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan nilai jalur sebesar 0,720 standar deviasi, lalu dapat diartikan bahwa semakin baik Motivasi Kerja yang diterima karyawan, maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan .

Pengujian atas hipotesis motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan dengan total pengaruh sebesar 48,2 % . Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh langsung Motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar, artinya bahwa perubahan sedikit pada motivasi kerja akan memberikan dampak pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Cantigi kabupaten Indramayu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Edy Soeryanto (2019) dengan mengkaji “ *The Influence of Motivation On Quality Service Delivery in Decentralised Indonesia*”. Sampel penelitian diperoleh dari 102 penerima layanan pemerintah daerah termasuk kepala departemen yang sektornya menjadi unit penyelidikan dan analisis. Hasilnya mengungkapkan bahwa motivasi secara positif dan signifikan mempengaruhi kualitas layanan di kabupaten di provinsi Jawa Barat, khususnya, kota Bandung.

3. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cantigi kabupaten Indramayu.

Pengujian atas hipotesis Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja mempengaruhi secara simultan terhadap produktifitas kerja karyawan, dengan pengaruh sebesar 52 %. Hal ini mengindikasikan bahwa secara simultan kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat besar. Berdasarkan pada hasil penelitian maka kemampuan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Cantigi kabupaten Indramayu.

Pengaruh dari motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan jauh lebih besar dibandingkan pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan . sejalan dengan hasil penelitian Ester Manik, et all (2017) bahwa , pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dengan variabel motivasi merupakan kontribusi terbesar terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa perubahan sedikit pada motivasi kerja akan memberikan dampak yang sangat besar pada kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada rumusan masalah, hipotesis, dan pembahasan yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian Deskriptif
 - a. Kemampuan Kerja , Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan di puskesmas Cantigi kabupaten Indramayu- Jawa Barat menunjukkan hasil yang baik , walaupun belum maksimal hasilnya, dikarenakan :
 - 1) Kemampuan kerja baik tapi belum maksimal, dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya dalam hal penggajian atau kompensasi yang diterima pegawai, institusi belum memperhatikan gaji karyawannya sesuai standar upah minimum regional karena gaji yang selama ini diterima terutama untuk tenaga kependidikan dan tenaga honorer masih dibawah upah minimum regional (UMR) setempat. Dengan rendahnya penghasilan yang diterima menyebabkan kinerja karyawan menjadi rendah .
 - 2) Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa motivasi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan di puskesmas Cantigi menunjukkan tingkat yang cukup baik walaupun belum maksimal .
 - 3) Pemberian motivasi baik dari pimpinan maupun dari rekan sejawat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan , perlu adanya motivasi yang lebih ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat di wilayah puskesmas Cantigi dapat lebih memuaskan , perlu adanya team work yang solid dari karyawan puskesmas cantigi.
 - 4) Dari hasil penelitian, dalam hal kualitas pelayanan pelayanan sudah baik walau belum mencapai maksimal dikarenakan standar dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusia maupun sumber daya sarana belum terpenuhi sehingga capaian hasil untuk kualitas pelayanan belum tercapai dengan maksimal.
2. Hasil Penelitian Verifikatif

Kemampuan kerja dan motivasi kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Cantigi kabupaten Indramayu. Sementara untuk hasil parsial variabel kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

- a. Variabel yang memiliki pengaruh yang sedikit terhadap kualitas pelayanan adalah variabel kemampuan kerja, karena kemampuan kerja tidak dapat berdiri sendiri harus ada pendorong/ motivasi dan semangat yang diterima karyawan agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat puskesmas Cantigi dapat terlayani dengan memuaskan.
- b. Pengaruh dari motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan jauh lebih besar dibandingkan pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa perubahan sedikit pada motivasi kerja akan memberikan dampak pengaruh yang sangat besar pada kualitas pelayanan di puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas Cantigi, maka disarankan sebagai berikut

1. Pimpinan mengupayakan peningkatan tunjangan kesejahteraan karyawan secara adil, proposional dan transparan.
2. Pimpinan senantiasa memberikan motivasi kerja kepada karyawan dengan cara memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan dan study lanjut serta melengkapi sarana prasarana sesuai kebutuhan.
3. Menciptakan lingkungan iklim yang kondusif diantaranya dengan melakukan kegiatan yang positif seperti out bond, family gathering, senam sehat dan lain-lain.
4. Memberikan hak karyawan dengan tidak memberikan pekerjaan melebihi waktu yang ditentukan atau beban kerja yang berlebihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Amir sohail, Robina Safdar, Salam Saleem. 2014. *Effect of Work Motivation and Organizational Comitmmnt on Job Satisfaction*. Global Journal Inc (USA) Volume 14 Issue 6 Online ISSN: 2249-4588& Print ISSN:0975-5853.
- As'ad, M. 2009. *Psikologi Islami: Seri Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Edy Soeryanto . 2019, “ *The Influence of Motivation On Quality Service Delivery in Decentralised Indonesia*”., Vol 5 No 1 (2019): Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Ekonomi |, Vol 5 No 1 – 2019
<http://journal.widyatama.ac.id/index.php/jabe/issue/view/3>
- Gudono,2012, *Teori Organisasi*, Yogyakarta : BPFE.
- Handoko . 2010, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : BPFE
- Hidayat, A. Aziz . 2017. *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*, Jakarta.: Salemba Medika

- Martoyo, S. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Notoatmojo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Rich, B.L., Lepine, J.A., & Crawford, E.R. 2010. *Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance*. *Academy of Management Journal*, Vol. 53, No. 3, 617–635.
- Ridwan, 2010, *Metode dan Teknis Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. 2011. *Organizational Behavior*. Fourteenth Edition. New Jersey: Pearson.
- Shahzad . 2018 , “*Impact of Employee Motivation on Customer Satisfaction: Study of Airline Industry in Pakistan*” Pakistan Army Aviation, Riphah International University, Islamabad, Pakistan..
https://www.researchgate.net/publication/326910717_Impact_of_Employee_Motivation_on_Customer_Satisfaction_Study_of_Airline_Industry_in_Pakistan
- Siagian, Sondang P, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*; Jakarta, Bumi Aksara
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, 2011, *Riset Bisnis dengan Analisis Jalur SPSS*, Jogjakarta : Gava Media
- Singh, R.R., Chauhan, A., Agrawal, S., & Kapoor S. 2011. *Impact of Organisational Climate on Job Satisfaction – a Comparative Study*.
- IJCSMS International Journal of Computer Science and Management Studies, Vol. 11, Issue 02, Aug 2011. pp. 9-18.
- Singgih, S. 2000, *BukuLatihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Uddin, M.J., Luva R.H., & Hossian, S.M.M. 2013. *Impact of Organizational Culture on Employee Performance and Productivity: A Case Study of Telecommunication Sector in Bangladesh*. *International Journal of Business and Management*, Vol. 8, No. 2, pp. 63-77.
- Usman, Husaini, 2009, *Manajemen : Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Wirawan. 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia ; Teori, Psikologi, Hukum KetenagaKerjaan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Wijaya, T. 2012 . *Praktis dan Simpel Menguasi SPSS 20 untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pusaka
- Yukl, 2010, *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Jakarta : Indeks PT.