



**PENGARUH KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Kartika Cibadak)**

Skripsi

**Diajukan Oleh:
Gita Eka Sulistiowati
022118228**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2022**

ABSTRAK

GITA EKA SULISTIOWATI. 022118228. Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Kartika Cibadak). Di bawah Bimbingan ERNADHI SUDARMANTO dan DESSY HERLISNAWATI.

Kualitas atau mutu dalam industry jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui bagaimana kinerja Rumah Sakit Kartika Cibadak, (2) Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Kartika Cibadak, (3) Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kinerja Rumah Sakit Kartika Cibadak terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif dengan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Metode penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* dimana kuesioner diisi oleh 100 orang melalui link yang disebar oleh peneliti. Metode pengolahan dan analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, koefisien determinasi dan regresi linier sederhana dengan alat analisis yang digunakan adalah SPSS 28.

Pengujian ini menunjukkan hasil bahwa Kinerja Organisasi Sektor Publik berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat. dan juga Kinerja Organisasi Sektor Publik berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja Organisasi Sektor Publik dan Kualitas Pelayanan Masyarakat



**PENGARUH KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Kartika Cibadak)**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Akuntansi Program
Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor

Gita Eka Sulistiowati
022118228

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)



Ketua Program Studi Akuntansi
(Dr. Arief Tri Hardiyanto, Ak., MBA., CMA.,
CCSA., CA., CSEP., QIA., CFE., CGCAE)

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Rumah Sakit Kartika Cibadak)**

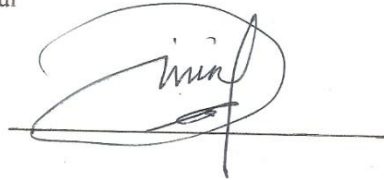
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari Selasa, 7 Juni 2022

Gita Eka Sulistiowati
022118228

Menyetujui

Ketua Penguji Sidang
(Ketut Sunarta, Ak., MM, CA., PIA)



Ketua Komisi Pembimbing
(Ernadi Sudarmanto, Ak., M.M., M.Ak.,
CFE., Cfra., CA., QIA., CGCAE., ASEAN CPA)



Anggota Komisi Pembimbing
(Dessy Herlisnawati, SE., M.Si)



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Eka Sulistiowati
NPM : 022118228
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Kartika Cibadak)

Dengan ini menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan Bogor.

Bogor, Juni 2022

Gita Eka Sulistiowati

PRAKATA

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan Berkah, Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Kartika Cibadak)" sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna baik dari segi teknis maupun segi ilmiahnya yang semua itu disebabkan dari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis.

Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sehingga dapat dijadikan masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan penulis agar menjadi lebih baik.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Atas bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan dan kelancaran.
2. Orang tua saya tercinta Ibu Sutarmi dan Bapak Suparno serta kedua adik saya Jody dan Fikri yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan berupa materil dan non materil.
3. Bapak Prof. Dr. H. Bibin Rubini, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pakuan.
4. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., C.A. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
5. Bapak Dr. Arief Tri Hardiyanto, Ak., MBA., CMA., CCSA., C.A., CSEP., QIA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor
6. Bapak Ernadhi Sudarmanto Ak., M.M., M.Ak., CFE., Cfra., CA., QIA., CGCA., ASEAN CPA. Selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan semangat demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dessy Herlisnawati, SE., Msi., CAP. Selaku Anggota Komisi Pembimbing yang tekag memberikan bimbingan, motivasi dan semangat demi kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Ibu Amelia Rahmi, SE., M.Ak., AWP. Selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu, membimbing, memberikan do'a dan memberikan motivasi selama perkuliahan.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
10. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah memberikan ketulusan untuk membantu dalam hal administrasi selama perkuliahan.
11. Keluarga Besar saya yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam

mendukung perkuliahan saya

12. Isma Septi, Lasya Tata Perdana, Febiola Saimanda, Nur Fitroh Taubah, Hana Hanifa, Liza Lutviana, Tyo, Kak Oki, M.Firmansyah yang telah membantu dan memberikan dukungan
13. Teman-teman kelas A dan teman-teman Angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan
14. Serta rekan kerja orang tua saya yang juga memberikan do'a dan dukungannya.

Bogor, Mei 2022

Gita Eka Sulistiowati

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	4
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	4
1.2.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Maksud Penelitian.....	5
1.3.2. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.4.1. Kegunaan Praktis	5
1.4.2. Kegunaan Akademis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Akuntansi Sektor Publik	6
2.1.1. Ruang Lingkup Akuntansi Sektor Publik dan Perkembangannya.....	6
2.1.2. Profesi sebagai Akuntan Sektor Publik	7
2.1.3. Perkembangan Profesi Akuntan Sektor Publik di Indonesia.....	7
2.2. Kinerja	7
2.2.1. Pengertian Kinerja	7
2.2.2. Kinerja Keuangan	8
2.2.3. Penilaian Kinerja Keuangan	8
2.2.4. Tujuan Pengukuran Kinerja Keuangan.....	9
2.2.5. Aspek Kinerja	10
2.2.6. Faktor yang mempengaruhi Kinerja	11
2.2.7. Indikator kinerja.....	12
2.3. Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.3. Dasar Pelayanan.....	14

2.3.4. Etika dalam Pelayanan.....	15
2.3.5. Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.4. Masyarakat.....	16
2.4.1. Pengertian Masyarakat.....	16
2.4.2. Ciri-Ciri Masyarakat	16
2.4.3. Syarat Fungsional Masyarakat	17
2.4.4. Pembagian Masyarakat	17
2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran.....	17
2.5.1. Penelitian Sebelumnya.....	17
2.5.2. Kerangka Pemikiran	21
2.6. Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	24
3.2.1. Objek.....	24
3.2.2. Unit Analisis	24
3.2.3. Lokasi Penelitian.....	24
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	24
3.3.1. Jenis Data Penelitian	24
3.4. Operasionalisasi Variabel	25
3.5. Metode Penarikan Sampel	26
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data.....	27
3.7.1. Metode Pengujian Data.....	27
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.7.3. Metode Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	37
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian / Hasil Pengumpulan Data.....	37
4.1.1. Perkembangan dan Kegiatan Usaha	37
4.1.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	46
4.2. Kondisi/Fakta Variabel yang Diteliti/Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
4.3. Analisis Dari Variable Yang Diteliti Pada Lokasi Penelitian.....	49
4.3.1. Tanggapan Masyarakat Terhadap Indikator Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik.....	49
4.3.2. Tanggapan Masyarakat Terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat.....	55
4.3.3. Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat.....	61
4.4. Pembahasan & Interpretasi Hasil Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65

5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Kinerja Rumah Sakit Kartika Cibadak Bulan November	2
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	25
Tabel 3.2 Kriteria Uji Validitas.....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik.....	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Masyarakat	29
Tabel 3.5 Kriteria Uji Reliabilitas	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Realibilitas	31
Tabel 3.7 Hasil Uji Normalitas	32
Tabel 3.8 Hasil Uji Multikolinearitas	33
Tabel 3.9 Kesimpulan Uji Multikolinearita	33
Tabel 3.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	34
Tabel 3.11 Skala Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 3.12 Rentang Kelas Interval dan Nilai Interpretasinya	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.7 Rekapitulasi Karakteristik Responden	49
Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel.....	50
Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik Indikator Kuantitas	51
Tabel 4.10 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik Indikator Ketepatan Waktu	52
Tabel 4.11 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik Indikator Efektivitas	53
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Kinerja Organisasi Sektor Publik.....	54
Tabel 4.13 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Keandalan	55
Tabel 4.14 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Daya Tanggap	56
Tabel 4.15 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Jaminan	57
Tabel 4.16 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Empati	58
Tabel 4.17 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Bukti Fisik.....	59

Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kualitas Pelayanan Masyarakat.....	60
Tabel 4.19 Perhitungan Determinasi (R^2)	61
Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji t.....	62
Tabel 4.21 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kerangka Berpikir Mengenai Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Lokasi Rumah Sakit Kartika Cibadak	23
Gambar 2.2 Kinerja Organisasi Sektor Publik (Variabel X) berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Masyarakat	22
Gambar 3.1 Grafik Normalitas.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Kartika Cibadak.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah kebutuhan bagi manusia yang sangat penting dan merupakan modal utama dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Untuk mewujudkan suatu masyarakat yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi, maka pelaksanaan pembangunan di sektor kesehatan menjadi prioritas. Pembangunan di sektor Kesehatan meliputi memperbaiki dan memperbanyak sarana Kesehatan, baik itu sarana Kesehatan milik pemerintah ataupun swasta.

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus dapat berkompetisi dalam era bisnis yang demikian itu. Salah satunya, rumah sakit dapat memberikan pelayanan Kesehatan dengan peralatan yang modern, melihat bahwa segmen pasar bagi rumah sakit adalah seluruh lapisan masyarakat, tidak memandang golongan atau status masyarakat sehingga diharapkan semua masyarakat mendapatkan pelayanan rumah sakit yang memuaskan. Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan. (Abidin, 2016)

Salah satu cara untuk mengetahui apakah organisasi sektor public sudah dikelola dengan baik adalah dengan melakukan penilaian terhadap kinerja pada organisasi public itu sendiri. Penilaian kinerja sektor public sangatlah penting untuk dilakukan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan public. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja sebuah organisasi public dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, karena pada dasarnya orientasi organisasi public bukan untuk mencari laba namun lebih mengutamakan pelayanan public.

Dalam organisasi sektor publik, kinerja adalah suatu ukuran hasil/prestasi dalam mengelola dan menjalankan suatu organisasi dimana berhubungan dengan segala hak yang akan, sedang dan telah dilakukan organisasi tersebut dalam kurun waktu tertentu. Penilaian kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud, yaitu: Membantu membenahi kinerja pemerintah, Pengalokasian pembuatan keputusan dan sumber daya, Memperbaiki komunikasi kelembagaan dan diwujudkan pertanggung jawaban organisasi publik (Mardiasmo, 2004).

Menurut Helfert (Srimindarti, 2004: 53) Kinerja perusahaan adalah hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam pemanfaatan sumber daya yang dimiliki sehingga menghasilkan suatu keadaan perusahaan secara utuh selama periode tertentu. Kinerja juga merupakan istilah umum yang digunakan untuk seluruh atau Sebagian aktivitas dan tindakan dalam organisasi pada suatu periode tertentu dengan dasar efisiensi, referensi pada sejumlah standar seperti biaya yang diproyeksikan atau biaya-biaya masa lalu, akuntabilitas atau

pertanggungjawaban manajemen dan lain sebagainya. (Srimindarti, 2004).

Rumah Sakit Kartika Cibadak merupakan satu-satunya rumah sakit tipe c yang banyak dikunjungi oleh masyarakat ketika berobat dan rawat inap karena rumah sakit tersebut mempunyai pelayanan yang bagus dan letaknya strategis. Menurut Saepul Ramdani mengutip berita di Sukabumi Update bahwa rumah sakit Kartika juga menolak beberapa pasien yang merupakan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dimana tidak ada biaya sepeser pun untuk biaya operasi, baik di rumah sakit pemerintah maupun swasta karena sudah ditanggung biayanya.

Tabel 1.1 Data Laporan Kinerja Rumah Sakit Kartika Cibadak Bulan November

Pembayaran Obat

Keterangan	September	Oktober
Pembayaran tanggal 1	Rp 293,473,373	Rp232,284,161
Pembayaran tanggal 11	Rp289,335,318	Rp158,801,027
Pembayaran tanggal 21	Rp357,447,722	Rp414,075,649
Total	Rp940,256,413	Rp805,160,837

Pembayaran BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan

Keterangan	September	Oktober
BPJS kesehatan	Rp53,815,436	Rp54,425,771
BPJS Ketenagakerjaan	Rp100,340,422	Rp102,002,998

Pembayaran Jasa Medis dan Bonus Dokter

Keterangan	September	Oktober
Gaji Dokter	Rp212,590,000	Rp208,050,000
Jasmed Umum	Rp507,228,816	Rp418,412,120
Jasmed BPJS	Rp817,155,220	Rp859,088,315
Bonus BPJS	Rp610,789,892	Rp503,477,059
Guanrantee Fee	-	
Kelebihan Bonus	Rp(50,725,423)	Rp(40,908,848)
Total	jumlah	jumlah
Omset Pasien Closing	pendapatan	
%	Total/omset	Total/omset

Pembayaran Sewa Alat Dokter

Keterangan	September	Oktober
Sewa Alat Umum	Rp38,002,750	Rp17,501,250
Sewa Alat BPJS	Rp115,070,000	Rp39,889,000

Pembayaran Gaji

Keterangan	September	Oktober
Gaji Karyawan	Rp189,420,631	Rp189,263,871
Insentif dari intership	Rp3,500,000	Rp3,500,000
Pesangon Karyawan	Rp84,165,878	Rp14,936,202
Lemburan	Rp14,776,350	Rp13,981,500

Rincian Pendapatan RS

Bulan	Setoran Tunai	Kartu Kredit	Non BPJS	BPJS	Deposit
September	Rp55,623,603	Rp54,112,063	Rp18,314,031	Rp,96,396,128	Rp18,020,200
Oktober	Rp83,833,568	Rp63,143,539	Rp57,302,600	Rp,62,325,800	Rp27,891,692

Pengajuan Klaim BPJS

Bulan	Rawat Jalan	Total Pasien	Rawat Inap	Total Pasien
September	Rp3,103,382,400	12,731	Rp2,927,076,200	760
Oktober	Rp2,622,526,100	11048	Rp3,510,453,300	910

Sumber: Rumah Sakit Kartika Cibadak

Dari data diatas, dapat diketahui masalah yang dihadapi yaitu belum terlaksananya pembayaran jasa medis dan bonus untuk pasien kemenkes di karenakan perhitungannya yang manual yang memakan waktu lama, Resume medis yang belum lengkap di isi oleh dokter untuk pengklaiman BPJS. Maka penulis tertarik menarik judul “Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Kartika Cibadak)”

Tabel 1.2 Data Sumber Daya Manusia Kesehatan Rumah Sakit Kartika Cibadak

Sumber Daya Manusia Kesehatan				
No	Rumpun SDM	Sub rumpun SDM	Jenis SDM	Jumlah Tenaga
1	Keperawatan	Keperawatan	Ners	14
2	Keperawatan	Keperawatan	Perawat (NonNers)	56
3	Keperawatan	Keperawatan	Perawat Lainnya	1
4	Keperawatan	Keperawatan	Perawat (SPK)	2
5	Kebidanan	Kebidanan	Bidan Klinik	14
6	Kefarmasian	Kefarmasian	Apoteker	2
7	Kefarmasian	Kefarmasian	Farmasi (SMF)	10
8	Keteknisian Medis	Keteknisian Medis	Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	4
9	Teknik Biodemika	Teknik Biodemika	Radiografer	3
10	Teknik Biodemika	Teknik Biodemika	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (Analisis Kesehatan)	7
11	Teknik Biodemika	Teknik Biodemika	Elektromedis	1
12	Teknik Biodemika	Teknik Biodemika	Fisikawan Medik	1
13	Teknik Biodemika	Teknik Biodemika	Radioterapis	1
14	Teknik Biodemika	Teknik Biodemika	Analisis Kesehatan (SMAK)	2
15	Struktural	Struktural	Sekretaris / Direktur	1

Sumber Daya Manusia Kesehatan				
No	Rumpun SDM	Sub rumpun SDM	Jenis SDM	Jumlah Tenaga
16	Struktural	Struktural	Wakul Direktur	1
17	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Keuangan	14
18	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Hukum	1
19	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Publikasi dan Informasi Publik	8
20	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Pengelola Website	2
21	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Pekarya	1
22	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Juru Mudi	4
23	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Keamanan	9
24	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Tenaga Umum lainnya yang belum tercatat	13

Sumber: Badan PPSDM Kesehatan Informasi SDM Kesehatan

Dari data diatas, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Kartika Cibadak mempunyai fasilitas yang membuat pasien nyaman dan juga mempunyai tenaga kerja yang mampu melayani pasien sesuai kebutuhannya. Namun, terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat tentang kualitas pelayanan dan penilaian mereka tentang kualitas pelayanan yang benar-benar diterima pada seluruh dimensi kualitas. Oleh karena hal itu, penulis tertarik menarik judul “Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Kartika Cibadak)

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, didapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan rumah sakit Kartika cibadak
2. Kualitas pelayanan rumah sakit Kartika cibadak belum terlihat maksimal
3. Kinerja rumah sakit belum cukup baik untuk masyarakat

1.2.2. Perumusan Masalah

Setelah dilakukan identifikasi masalah, maka didapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja Rumah Sakit Kartika Cibadak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud mendapatkan informasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Rumah Sakit Kartika Cibadak terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan maksud penelitian tujuan yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui:

1. Untuk menguji pengaruh kinerja Rumah Sakit Kartika Cibadak terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan serta wawasan yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Serta diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kartika Cibadak.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai alat atau wadah untuk memperbaiki dan menaikkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kartika Cibadak.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai wawasan dan acuan untuk masyarakat mengenai pelayanan di Rumah Sakit Kartika Cibadak.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan pengalaman serta dapat menerapkan teori-teori perkuliahan termasuk mata kuliah Akuntansi Sektor Publik ke dalam dunia kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Akuntansi Sektor Publik

Definisi Akuntansi Sektor Publik menurut Bastian (2010:3) adalah sebagai berikut: "Akuntansi Sektor Publik adalah mekanisme teknik dan analisis akuntansi yang diterapkan pada pengelolaan dana masyarakat di Lembaga- lembaga tingginegara dan departemen-departemen di bawahnya, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, LSM, dan yayasan sosial pada proyek-proyek Kerjasama sektor public dan swasta"

Sedangkan menurut Mardiasmo (2009:2) mendefinisikan Akuntansi Sektor Publik yaitu sebagai: "Akuntansi Sektor Publik merupakan alat informasi baik bagi public"

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Akuntansi Sektor Publik adalah kegiatan di bidang jasa dan mempunyai aktivitas yang berhubungan dengan usaha, terutama bersifat keuangan guna pengembalian keputusan untuk menyediakan kebutuhan dan hak publik melalui pelayanan public yang diselenggarakan oleh entitas perusahaan.

Jenis Akuntansi Sektor Publik

Organisasi Sektor Publik sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, seperti Departemen Pendidikan, Departemen Tenaga Kerja, Kantor Pencatatan Sipil, atau Kepolisian. Kita juga berinteraksi dengan Organisasi Sektor Publik di bagian keagamaan, Seperti MUI, Nahdlatul Ulama (NU), Muhammadiyah, PGI (Persatuan Gereja Indonesia), KWI (Konfrensi Waligereja Indonesia), dan lain- lain. Organisasi Sektor Publik di bidang kesehatan juga terdapat Universitas, Sekolah, Rumah Sakit, Puskesmas, dan balai-balai kesehatan. Partai-partai politik dan LSM-LSM di berbagai bidang pun termasuk ke dalam Organisasi Sektor Publik.

2.1.1. Ruang Lingkup Akuntansi Sektor Publik dan Perkembangannya

Ruang lingkup Akuntansi Sektor Publik meliputi badan-badanpemerintahan (pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan unit-unit kerja pemerintah), organisasi sukarelawan, rumah sakit, perguruan tinggi dan universitas, Yayasan, lembaga swadaya masyarakat, organisasi keagamaan, organisasi politik, dan sebagainya.

Sistem akuntansi untuk badan-badan pemerintahan harus mengikuti Standar Akuntansi Pemerintah (SAP) seperti dimaksud dalam undang-undang nomor 17 tahun 2003 pasal 32, undang-undang nomor 1 tahun 2004 pasal 51 ayat 3, dan peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2005. Di sisi lain, unit pemerintah yang bergerak di bidang bisnis (BUMN dan BUMD) mengikuti standar akuntansi keuangan yang dikeluarkan oleh IAI (Ikatan Akuntansi Indonesia) sementara organisasi non pemerintahan mengikuti Standar Akuntansi Keuangan.

2.1.2. Profesi sebagai Akuntan Sektor Publik

Profesi akuntan dianggap oleh Anglo Amerika disiplin akuntansinya yang sangat mempengaruhi pertumbuhan bisnis di seluruh dunia. Beberapa negara, seperti Rusia dan negara Eropa Timur, mulai mengalami perubahan yang signifikan di bidang akuntansi.

Kekuatan terbesar dan kelemahan utama akuntansi:

- 1 Uang merupakan alat tukar penengah dan sumber kekayaan, sehingga akuntan dibayar untuk mengembangkan kekayaan orang lain.
- 2 Kelompok sosialis, dimana uang tidak memainkan peranan penting, maka akuntansi tidak akan dianggap penting
- 3 Akuntansi yang sangat tergantung pada waktu dan tempat, oleh karena itu perbandingan antar organisasi menjadi lebih sulit.

2.1.3. Perkembangan Profesi Akuntan Sektor Publik di Indonesia

Berdirinya Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) yang mulai memunculkan Kompartemen Akuntan Sektor Publik. Kompartemen ini mewadahi para pekerja bidang akuntansi dan akuntan yang bekerja di Organisasi Sektor Publik.

Proses pengembangan bidang Akuntansi Sektor Publik dipengaruhi oleh:

1. Kapasitas dan tujuan kebijakan ekonomi, sehingga aspek budaya, sosial, politik, ekonomi menjadi dominan
2. Orientasi pengelolaan Organisasi Sektor Publik akan mengubah arah pengembangan Organisasi Akuntansi
3. Kunci pemecahan permasalahan Akuntansi Sektor Publik adalah penyederhanaan yang logis untuk menciptakan kompleksitas bidang Akuntansi Sektor Publik.

2.2. Kinerja

2.2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan terjemahan dari Bahasa Inggris, yaitu dari kata Performance. Kata Performance berasal dari kata to perform yang berarti menampilkan atau melaksanakan. Menurut beberapa ahli, Kinerja memiliki beberapa makna. Wibowo (2007:7) mengungkapkan bahwa “Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan bagaimana cara mengerjakannya” jadi dapat dikatakan kinerja merupakan tampilan kerja seseorang bagaimana ia melakukan pekerjaan di dalam proses pencapaian tujuan. Dari tampilan tersebut, maka dapat diukur secara kuantitatif.

Setiap individu memiliki tugas, wewenang, dan tanggungjawab masing-masing sesuai dengan jabatan yang dimilikinya, untuk menyelesaikan tugas yang diberikan maka harus berdasarkan waktu yang ditetapkan. Individu dikatakan tidak maksimal dalam bekerja jika ia tidak memiliki perilaku yang baik di dalam kerjanya. Perilaku yang baik dalam pekerjaan tentunya harus berkualitas, memiliki

kemampuan berinisiatif dan mampu bekerja sama dengan sesama rekanataupun atasannya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah tampilan kerja mengenai apa dan bagaimana yang dikerjakan seseorang berdasarkan tanggungjawab yang dibebankan padanya.

2.2.2. Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan dalam konteks dunia usaha mengandung pengertian yang sangat luas. Pengertian kinerja keuangan menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2007) adalah kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengendalikan sumber daya yang dimilikinya.

Kinerja keuangan merupakan gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas (Jumingan, 2006:239).

Menurut Rudianto (2013:189) kinerja keuangan adalah hasil atau prestasi yang telah dicapai oleh manajemen perusahaan dalam menjalankan fungsinya mengelola asset perusahaan secara efektif selama periode tertentu. Kinerja keuangan sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan untuk mengevaluasi dan mengetahui sampai dimana tingkat keberhasilan perusahaan berdasarkan aktivitas keuangan yang telah dilaksanakan.

Kinerja keuangan ialah penentuan secara periodic efektivitas operasional suatu organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya (Mulyadi, 2007:2)

Pendapat serupa dikemukakan oleh Wiratna (2017:71) menyatakan bahwa Kinerja keuangan merupakan hasil dari evaluasi terhadap pekerjaan yang telah selesai dilakukan, hasil pekerjaan tersebut dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan Bersama. Setiap pekerjaan yang telah selesai dilakukan perlu dilakukan penilaian/pengukuran secara periodic.

Dari sejumlah pengertian kinerja keuangan diatas, dapat diambil kesimpulan sederhana bahwa kinerja keuangan merupakan pencapaian prestasi perusahaan pada suatu periode yang menggambarkan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas.

2.2.3. Penilaian Kinerja Keuangan

Menurut Srimindarti (2006:34) penilaian kinerja keuangan yaitu penentuan efektivitas operasional, organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya secara periodic.

Pengukuran kinerja juga diaplikasikan perusahaan untuk melaksanakan perbaikan atas kegiatan operasionalnya supaya dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Untuk investor, informasi mengenai kinerja keuangan perusahaan dapat digunakan untuk melihat apakah mereka akan mempertahankan investasi mereka di perusahaan

tersebut apa mencari alternatif lain. Jika kinerja perusahaan baik maka nilai usaha akan tinggi dengan nilai usaha yang tinggi membuat para investor melihat perusahaan tersebut untuk menanamkan modal sehingga akan terjadi kenaikan harga saham.

Sedangkan bagi perusahaan, informasi kinerja keuangan perusahaan dapat dimanfaatkan untuk hal sebagai berikut:

1. Untuk mengukur prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi dalam suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatannya.
2. Dapat digunakan sebagai dasar penentuan strategi perusahaan untuk masa yang akan datang.
3. Memberi petunjuk dalam pembuatan keputusan dan kegiatan organisasi pada umumnya dan divisi atau bagian organisasi pada khususnya.
4. Sebagai dasar penentuan kebijaksanaan penanaman modal agar dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan.

2.2.4. Tujuan Pengukuran Kinerja Keuangan

Tujuan pengukuran kinerja keuangan sangat penting untuk diketahui karena pengukuran yang dilakukan dapat mempengaruhi perilaku pengambilan keputusan dalam perusahaan. Pengukuran kinerja keuangan suatu perusahaan tergantung pada sudut pandang yang diambil dan tujuan analisis. Karena alasan itu, pihak manajemen perusahaan sangat perlu menyesuaikan kondisi perusahaan dengan alat ukur penilaian kinerja yang akan digunakan serta tujuan pengukuran kinerja keuangan tersebut.

Ada empat tujuan dilaksanakannya pengukuran kinerja keuangan perusahaan (Munawir, 2004:31) yakni untuk:

1. Mengetahui tingkat likuiditas, yaitu kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban keuangan yang harus segera diselesaikan pada saat ditagih.
2. Mengetahui tingkat solvabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban keuangannya apabila perusahaan tersebut dilikuidasi, kewajiban keuangan yang dimaksud mencakup keuangan jangka pendek maupun jangka Panjang.
3. Mengetahui tingkat profitabilitas atau rentabilitas, yaitu kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu dengan menggunakan aktiva atau modal secara produktif.
4. Mengetahui tingkat stabilitas, yaitu kemampuan perusahaan dalam menjalankan dan mempertahankan usahanya sehingga tetap stabil.

Dengan tujuan tersebut, penilaian kinerja keuangan mempunyai beberapa peranan bagi perusahaan. Penilaian kinerja keuangan dapat mengukur tingkat biaya dari berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh perusahaan, untuk menentukan atau mengukur efisiensi setiap bagian, proses atau produksi serta untuk menentukan

derajat keuntungan yang dapat dicapai oleh perusahaan yang bersangkutan, untuk menilai dan mengukur hasil kerja pada tiap-tiap bagian individu yang telah diberikan wewenang dan tanggungjawab, serta untuk menentukan perlu tidaknya digunakan kebijaksanaan atau prosedur yang baru untuk mencapai hasil yang lebih baik (Wild dan Halsey, 2005; Munawir, 2002)

2.2.5. Aspek Kinerja

Menurut Sedarmayanti, 2001 mengungkapkan aspek dalam kinerja adalah sebagai berikut:

1. *Work of Quality* yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi serta hasil kerjanya bermanfaat.
2. *Promptness*, yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pekerjaan lain.
3. *Inisiative*, yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggungjawab. Bawahan dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. *Capability*, yaitu yang berhubungan bagaimana kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh bawahan dan bagaimana kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya atau potensi yang ada.
5. *Communication*, yaitu interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada guru untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan Kerjasama yang lebih baik akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara parapegawai atau bawahan dan atasan, yang juga akan menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Bernadin dan Russel (Utomo et,al:2006) mengajukan kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Yang merupakan Quantity yaitu:
 - a. *Timeliness*, adalah tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan itu.

- b. *Costeffectivity*, adalah tingkat sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
- c. *Need for supervision*, merupakan tingkat sejauh mana seseorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah Tindakan yang kurang diinginkan.
- d. *Interpersonal impact*, merupakan tingkat sejauh mana seseorang pekerja memelihara harga diri, nama baik dan Kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

Merupakan aspek kinerja menurut para tokoh diatas maka yang menjadi aspek kinerja adalah kualitas pekerjaan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan, inisiatif, kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dan mampumenjalni komunikasi.

2.2.6. Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005) kinerja individu dalam organisasi dipengaruhi oleh dua faktor yakni faktor individu dan lingkungan organisasi. Secara psikologis, individu yang normal adalah yang mempunyai integritas diri antara fungsi psikis dan fisiknya. Dengan memiliki integritas yang tinggi ia memiliki konsentrasi diri yang baik, sehingga ia mampu mengelola dan mendayagunakan potensi secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas. Sedangkan faktor lingkungan organisasi yang meliputi uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola kerja yang efektif serta fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Selanjutnya, pendapat oleh Surya (2004) tentang faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Kesejahteraan (Reward System)
2. Lingkungan
3. Desain karir
4. Kesempatan untuk berkembang dan meningkatkan diri
5. Motivasi atau semangat kerja
6. Pengetahuan
7. Keterampilan, dan
8. Karakter pribadi

Dari beberapa pendapat tokoh di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu terdiri dari tiga faktor yakni diri individu yang berhubungan dengan kemampuan, faktor organisasi yang berhubungan dengan kepemimpinan, sumber daya dan gaji, faktor psikologis yang berhubungan dengan persepsi, sikap, kepribadian, dan motivasi.

2.2.7. Indikator kinerja

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan, adalah:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektifitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.

6. Komitmen kerja

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.3. Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017:180), Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan dapat ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Lupyoadi (2013:112) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industry jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Sunyoto (2013:178) mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya

kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Dari beberapa definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan mengupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut.

2.3.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017:186) prinsip-prinsip kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan Pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan

Strategik proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. Meninjau (*Review*)

Proses meninjau (*Review*) merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan maupun stakeholder lainnya.

6. Total Pahala Manusia (*Total Human Reward*)

Pahala (*Reward*) dan pengakuan (*Recognition*) merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara memotivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*Sense Of Belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.3.3. Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut agar memberikan pelayanan yang prima kepadakonsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
3. Menyapa dengan lembut
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap ada yang berbicara
5. Berbicara dengan Bahasa yang baik dan benar
6. Bertanggungjawab sejak awal hingga akhir.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata konsumennya dan konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yangbaik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Maka pelayanan yang baik mencakup:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
Konsumen ingin dilayani dengan baik, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satunya yang paling penting untuk diperhatikan yaitu sarana dan prasarana yang tersedia.
2. Tersedianya karyawan yang baik.
Konsumen merasa nyaman tergantung dari petugas yang melayaninya maka petugas harus ramah, sopan, menarik dan disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
3. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga akhir
Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
Dalam melayani konsumen diharapkan petugas mampu melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengankeinginan konsumen.
5. Mampu berkomunikasi
Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi denganBahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti oleh konsumen.
6. Berusaha memahami kebutuhan konsumen
Petugas harus cepat tanggap mengerti, memahami apa yang diinginkan dan kebutuhan konsumen.

2.3.4. Etika dalam Pelayanan

Etika atau *ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan atau perbuatan tetapi bukan menurut adat tetapitata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruknya, jadi etika adalah teori tentang perbuatan manusia yang ditimbang menurut baik dan buruknya.

Etika juga dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagian yang menawarkan jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap batin, prinsip hidup, pandangan moral, serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum yaitu:

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam praktek nya sikap harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari bagaimana caraberpakaian, berbicara, sikap dan perilaku.

3. Cara berpakaian

Petugas harus menggunakan busana yang setara dengan kombinasi yang cukup menarik dan juga harus berpakaian rapih dan tidak terlihat kumal. Jikapetugas sudah diberikan seragam maka gunakan sesuai dengan waktu yang diharapkan.

4. Cara berbicara

Cara berbicara yang dimaksud yaitu cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berinteraksi dengan konsumen mengenai apa yang diinginkan komunikasi dengan jelas, singkat, dan tidak bertele-tele.

2.3.5. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono dan Chandra (2012:78) indikator kualitas pelayanan berupa:

1. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsive*)

Kesigapan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada pelanggan saat dibutuhkan, seperti: kesiapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menjalankan

tugasnya, menangani keluhan konsumen, dll.

3. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan dengan cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam manfaatpelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perusahaan.

4. Empati (*Emphaty*)

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada masyarakat seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan masyarakat yang baik.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, kendaraan, loket, perlengkapan, ruangan shalat, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.

2.4. Masyarakat

2.4.1. Pengertian Masyarakat

Salah satu definisi dari masyarakat adalah “a union of families” atau masyarakat merupakan gabungan atau kumoulan dari beberapa keluarga. Awal dari masyarakat pun dapat kita katakana berasal dari hubungan antar individu, kemudian kelompok yang lebih membesar lagi menjadi suatu kelompok besar orang-orang yang disebut dengan masyarakat (Khairuddin, 2008).

Masyarakat adalah suatu kesatuan yang selalu berubah yang hidup karena proses masyarakat. Masyarakat terbentuk melalui hasil interaksi yang kontinyu antar individu. Dalam kehidupan bermasyarakat selalu dijumpai saling mempengaruhi antar kehidupan individu dengan kehidupan bermasyarakat (Soetomo, 2009).

Berdasarkan Pengertian menurut pendapat diatas, maka dapatdisimpulkan masyarakat adalah hubungan satu orang/sekelompok orang-orang yang hidup secaramengelompok maupun individu dan berinteraksi satu sama lain dimana mereka salingmempengaruhi yang menimbulkan perubahan sosialdi dalam kehidupan.

2.4.2. Ciri-Ciri Masyarakat

Menurut Soekanto (1983), suatu masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama manusia, yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Manusia yang hidup bersama sekurang-kurangnya terdiri dari dua orang.
2. Bergaul dalam waktu cukup lama, sebagai akibat hidup bersama itu, timbul sistem komunikasi dan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antar manusia.
3. Adanya kesadaran bahwa setiap manusia merupakan bagian dari suatu

kesatuan.

4. Menghasilkan kebudayaan yang mengembangkan kebudayaan.

2.4.3. Syarat Fungsional Masyarakat

Menurut Soekanto (1983) suatu masyarakat akan dapat dianalisa dari sudut syarat- syarat fungsionalnya, yaitu:

1. Fungsi adaptasi yang menyangkut hubungan antara masyarakat sebagai sistem sosial dengan sub sistem organisme perilaku dan dengan dunia fisiko organik. Hal ini secara umum menyangkut penyesuaian masyarakat terhadap kondisi- kondisi dari lingkungan hidupnya.
2. Fungsi integrasi, hal ini mencakup jaminan terhadap koordinasi yang diperlukan antara unit-unit dari suatu sistem sosial, khususnya yang berkaitan dengan kontribusi pada organisasi dan berperannya keseluruhansistem.
3. Fungsi mempertahankan, pada hal ini berkaitan dengan hubungan antara masyarakat sebagai sistem sosial dengan sub-sistem aksi kepribadian. Fungsi ini menyangkut penentuan tujuan-tujuan yang sangat penting bagimasyarakat, dan mobilisasi masyarakat untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

2.4.4. Pembagian Masyarakat

Menurut Shadily (1993), cara terbentuknya masyarakat mendatangkan pemabgian dalam:

1. Masyarakat paksaan, umpamanya negara, masyarakat tawanan, masyarakat pengungsi atau pelarian dan sebagainya ke dalam kelompoknya bersifat *Gemeinschaft* ke luar bersifat *Gesellschaft*.
2. Masyarakat merdeka yang terbagi ke dalam:
 - a. Masyarakat alam, yaitu yang terjadi dengan sendirinya. Suku golongan atau suku yang bertalian karena darah atau keturunan umumnya yang masih sederhana sekali kebudayaannya dalam keadaan terpencil atau tak mudah berhubungan dengan dunia luar umumnya bersifat *Gemeinschaft*.
 - b. Masyarakat budidaya, terdiri karena kepentingan keduniaan atau kepercayaan antara lain kongsi perekonomian, koperasi, gereja dan sebagainya umumnya bersifat *Gessellsechaft*.

2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.5.1. Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian relevan yang dilakukan sebelumnya, antara lain:

1. Esa Pertani (2018) Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik dengan menggunakan metode Balanced Scorecard menggunakan jenis

penelitian deskriptif dan metode penelitian studi kasus observasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kinerja dari Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Barito Timur dinilai dari pelanggan menunjukkan kinerja yang bagus, perspektif keuangan menunjukkan dayaserap anggaran baik namun tidak efisien.

2. Angel Yuanda (2007) Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Menggunakan Pendekatan Value For Money (studi kasus pada Pemerintah Kota Blitar) menggunakan jenis penelitian Deskriptif dan metode Penelitian studi kasus dan juga data yang diperoleh dengan metode dokumentasi sedangkan teknik analisis data menggunakan metode Value For Money yaitu dengan menggunakan rasio efisien dan rasio efektivitas. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kinerja pemerintah Blitar sudah tercapai dalam menghemat biaya ditunjukkan dengan semakin berkurangnya pos-pos yang tidak ekonomis dari tahun ke tahun dan hasil ratio dibawah 100%.
3. Predik Kwan, Willy Tri Hardianti, Doddy Setiawan (2015) Upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dengan jenis penelitian deskriptif dan metode pengumpulan data observasi dan juga analisis data sedangkan teknik penelitian kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa belum optimalnya kualitas dan kinerja pemerintah secara garis besar disebabkan oleh faktor 1) rendahnya kualitas sumber daya manusia dari aparat pemerintah desa, 2) sumber daya dan potensi keuangan sebagai sumber pendapatan desa masih terbatas.
4. Rizka Mardiyanto (2017) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di kantor kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang dengan jenis penelitian deskriptif dan teknik penelitian kuantitatif dan juga teknik pengambilan sampel menggunakan teknik proportionate stratified random sampling sedangkan metode pengumpulan data dengan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kantor kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang pada tahun 2017 secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang baik karena nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 54,10 yang berada pada interval 43,76 – 62,50 sehingga kualitas kinerja pelayanan kantor kecamatan Kotabaru berada pada tingkat “C”
5. Nurhalisah Mursidin (2017) Pengukuran Kinerja Sektor Publik Ditinjau dari Perspektif Balanced Scorecard (Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kab.Baru) dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan teknik penelitian menggunakan kualitatif sedangkan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan studi Pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja RSUD Kab.Baru dengan menggunakan metode Balanced Scorecard berada penilaian

cukup baik dengan skor total 0,46.

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Esa Pertani (2018) Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik dengan metode Balanced Scorecard	Kinerja Organisasi Sektor Publik	- Perspektif Pelanggan - Perspektif Keuangan - Perspektif Proses Internal - Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	Studi Kasus Observasi	Kinerja dari Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Barito Timur dinilai dari pelanggan menunjukkan kinerja yang bagus, perspektif keuangan menunjukkan daya serap anggaran baik namun tidak efisien.
2	Angel Yuanda (2007) Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Menggunakan Pendekatan Value For Money (Studi Kasus pada Pemerintah Kota Blitar)	Kinerja Organisasi Sektor Publik	- Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) - Rasio efisien - Rasio efektivitas	Studi Kasus	Kinerja pemerintah Blitar sudah tercapai dalam menghemat biaya ditunjukkan dengan semakin berkurangnya pos-pos yang tidak ekonomis dari tahun ke tahun dan ratio di bawah 100%
3	Predik Kwan, Willy Tri Hardianto, Doddy Setiawan (2015) Upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas	Kualitas Pelayanan pada masyarakat	- Peningkatan Disiplin - Disiplin Aparat - Kualitas Hasil Kerja	- Deskriptif - Observasi - Analisis Data	Belum optimalnya kualitas dan kinerja pemerintah secara garis besar disebabkan oleh faktor 1) Rendahnya kualitas sumber daya manusia dari

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	pelayanan masyarakat		-	-	aparapemerintah desa 2) Sumber daya dan potensi keuangan sebagai sumber pendapatan desa masih terbatas
4	Rizka Mardiyanto (2017) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di kantor kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang	Kualitas Pelayanan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur pelayanan - Persyaratan pelayanan - Kejelasan Petugas - Kedisiplinan petugas - Tanggung jawab petugas - Kemampuan Petugas - Kecepatan pelayanan - Keadilan mendapat pelayanan - Kesopanan dan keramahan petugas - Kewajaran biaya - Kepastian biaya - Kepastian jadwal - Kenyamanan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Deskriptif - Kuantitatif 	Kinerja pelayanan kantor kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang pada tahun 2017 secara keseluruhan termasuk dalam kategorikurang baik karena nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 54,10 yang berada pada interval; 43,76-62,50 sehingga kualitas kinerja pelayanan kantor kecamatan Kotabaru berada pada tingkat "C"

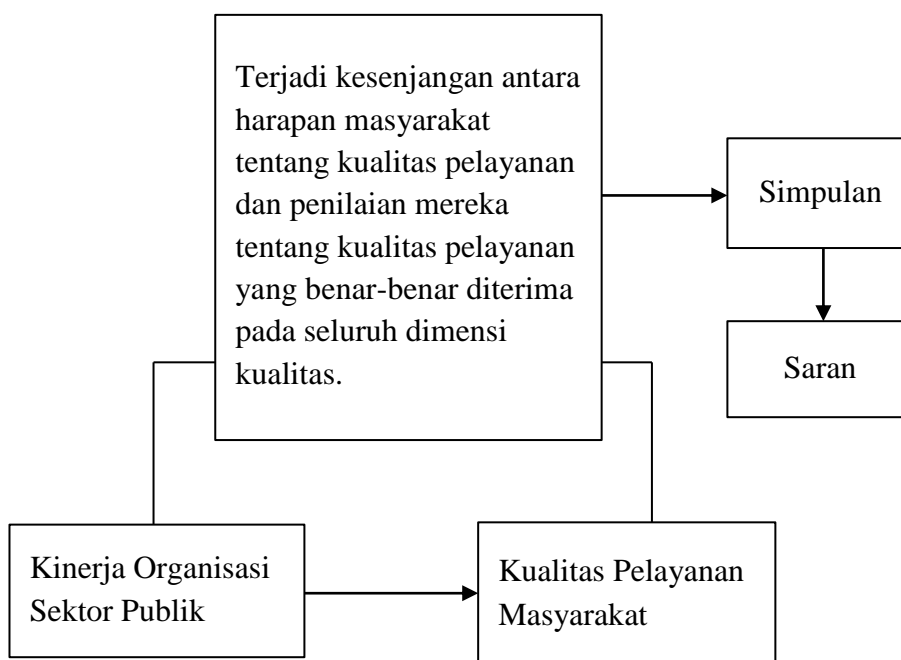
No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
			-Keamanan Pelayanan		
5	Nurhalisah Mursidin (2017) Pengukuran Kinerja Sektor Publik dari perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	Kinerja Sektor Publik	<ul style="list-style-type: none"> - Pertumbuhan Pendapatan - Perubahan Biaya - Akuisisi Pasien - Kepuasan Pasien - Rawat jalan - Rawat inap - BOR - TOI - BTO - ALOS - TOI - GDR - NDR - Retensi Karyawan - Pelatihan Karyawan - Produktivitas Karyawan 	-Deskriptif -Kualitatif	Kinerja RSUD Kab.Barru dengan menggunakan metode <i>Balanced Scorecard</i> berada penilaian cukup baik dengan skor total 0,46.

2.5.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran diturunkan dari beberapa teori maupun konsep yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi-asumsi yang berbentuk bagan alur pemikiran yang mungkin dapat dirumuskan ke dalam hipotesis operasional atau hipotesis yang dapat diuji (Sujarweni, 2015:66).

Menurut Mahsun (2009) secara umum kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Goestch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

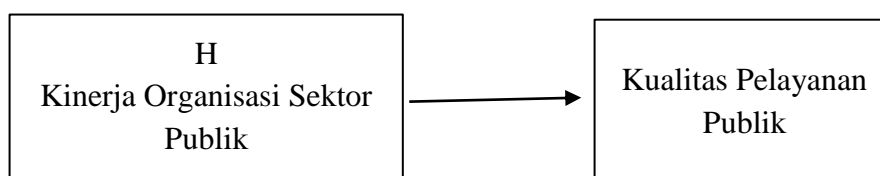
Kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah mengenai pengaruh kinerja organisasi sektor public terhadap kualitas pelayanan masyarakat (studi kasus rumahsakit Kartika cibadak). Variabel penelitian ini terdiri bagaimana kinerja organisasi sector public terhadap kualitas pelayanan masyarakat.



Gambar 2.1 Diagram Kerangka Berpikir Mengenai Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Lokasi Rumah Sakit Kartika Cibadak

2.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori-teori yang ada di rumuskan dalam kerangka pemikiran maka dapat digambarkan suatu hipotesis penelitian, yaitu :



Gambar 2.2 Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik berpengaruh pada Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat

Hipotesis penelitian untuk gambar 2.1 adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1: Kinerja Organisasi Sektor Publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif, kuantitatif dan verifikatif. Menurut Sujarweni dan Endrayanto (2015:23), analisis deskriptif adalah pengolahan data yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui datasampel atau populasi. Menurut Sugiyono (2014:28), metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Metode ini menjelaskan dan mendeskripsikan masing-masing variabel dengan menggunakan data berupa angka kemudian menjelaskan hubungan antar kedua variabel.

Dan menurut Sugiyono (2014:30), metode verifikatif adalah metode penelitian melalui pembuktian, untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistika, sehingga didapat hasil penelitian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Kinerja Organisasi Sektor Publik (Rumah Sakit Kartika Cibadak) dan kualitas pelayanan masyarakat.

3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis adalah sumber informasi berupa variabel yang akan diolah pada tahap analisis data. Unit analisis dapat berupa individu, kelompok, atau organisasi. Unit analisis pada penelitian ini adalah Masyarakat daerah cibadak dimana mereka sudah mengetahui bagaimana kinerja rumah sakit tersebut.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Kartika Cibadak yang berlokasi di Jalan Siliwangi No.139, Kec.Cibadak, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat 43351.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data Penelitian

Data adalah sesuatu yang diketahui atau dianggap, diketahui artinya yang sudah terjadi dan merupakan sebuah fakta atau bukti. Data dapat memberikan gambar tentang suatu keadaan atau persoalan. Jenis data yang saya gunakan yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2014:131) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli, untuk mendapatkan data primer peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Dalam penelitian ini data primer berupa hasil kuesioner yang diolah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, data internet dan skripsi dari penelitian sebelumnya.

Sumber data rumah sakit yang berupa data fasilitas rumah sakit dan data sumber daya manusia Kesehatan rumah sakit Kartika cibadak saya dapatkan melalui website Badan PPSDM Kesehatan Informasi SDM Kesehatan (http://bppsdmk.kemkes.go.id/info_sdmk/info/fasyankes?unit=3202086) dan website Rumah Sakit KartikaCibadak yaitu ([http://www.rskartikacibadak.co.id /Fasilitas](http://www.rskartikacibadak.co.id/Fasilitas))

3.4. Operasionalisasi Variabel

Menurut Sujarweni (2015:77) operasionalisasi variabel adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrument serta sumber pengukuran berasal dari mana. Penjelasan tertera pada table berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Organisasi Sektor Publik (Robbins, 2016)	Kualitas kerja	Kemampuan organisasi sektor publik untuk memenuhi keinginan masyarakat	Ordinal
	Kuantitas	Seberapa banyak fasilitas yang disediakan	Rasio/Ordinal
	Ketepatan waktu	Cepat atau tidak nya organisasi sektor publik melayani masyarakat	Ordinal/Rasio
	Efektivitas	Sejauh mana organisasi efektif dalam mencapai suatu tujuan	Ordinal
Kualitas Pelayanan Masyarakat (Tjiptono, 2012)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang akurat tanpa melakukan kesalahan	Ordinal
	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan	Ordinal
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Memberikan keyakinan dan kepercayaan terhadap masyarakat untuk perusahaan	Ordinal
	Empati (<i>Empathy</i>)	Perhatian yang diberikan kepada Masyarakat	Ordinal

Variabel	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala Pengukuran
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Penampilan berupa fisik seperti fasilitas, lahan parkir, dll	Ordinal

3.5. Metode Penarikan Sampel

Sampel adalah Sebagian dari unit-unit populasi yang diperoleh melalui sampling tertentu (Rochaety dkk, 2019:54). Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling atau Sampling acak sederhana, menurut Sumarsono (2004:59) sampling acak sederhana adalah bahwa setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dimasukkan sebagai sampel.

Untuk menentukan jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Taro Yamane, yaitu:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

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

$$n = \frac{112,985}{1 + 112,985(0,1)^2}$$

$$n = \frac{112,985}{1 + 1,129}$$

n = 99,98, dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah sebanyak 99,98 dibulatkan menjadi 100 orang dengan pertimbangan agar mendapatkan data yang akurat.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan sebuah cara untuk mendapatkan data yang diperlukan di dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode ini adalah:

1. Metode Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono (2014:224) metode pengumpulan data ini apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam wawancara peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kepada masyarakatsekitar di daerah Cibadak dimana itu adalah daerah rumah sakit Kartika cibadakdan kemudian dicatatat secara garis besar sekaligus

dipergunakan sebagai pedoman selama berlangsungnya wawancara.

2. Metode Kuesioner (angket)

Menurut Sugiyono (2014:230) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup yang diberikan kepada masyarakat sekitar daerah Cibadak.

3. Metode Observasi

Observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat kegiatan sehari-hari yang dilakukan pegawai yaitu berupa perilaku pegawai, semangat kerja, kedisiplinan, absensi, tingkat penyelesaian pekerjaan.

3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data

3.7.1. Metode Pengujian Data

3.7.1.1. Uji Validitas

Uji pendahuluan diawali dengan memberikan kuesioner yang berisi pernyataan yang terdiri dari variable kinerja organisasi sektpr public dan kualitas pelayanan masyarakat kepada responden. Hasil jawaban responden kemudian diuji validitas terlebih dahulu kemudian dilanjutkan pada uji reliabilitas.

Menurut Sugiyono (2016:121) uji validitas adalah hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk analisis item kuesioner, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut.

Kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,1 atau sebesar 10%. Tinggi atau rendahnya validitas instrument akan menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran terkait variable yang dimaksud. Jika suatu indikator memiliki korelasi antara skor masing-masing indikator terhadap skor total maka dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut valid. Sebelum kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data maka terlebih dahulu diuji validitasnya dengan menggunakan rumus Product Moment sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum xy) - (\sum x \sum y)}{[\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}][\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}]}$$

Keterangan:

r : Koefisien Korelasi

n : Jumlah Sampel

Y : Total skor item pertanyaan

X : Item Pertanyaan

$\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat pada masing-masing Y

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat pada masing-masing X

Jika hasil dari perhitungan dengan rumus tersebut diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut valid dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis, sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data tersebut tidak valid dan tidak layak digunakan dalam uji hipotesis. Adapun kriteria uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kriteria Uji Validitas

<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Kriteria
>0,3	Valid
<0,3	Tidak Valid

(Sunyoto, 2011:224)

Berdasarkan tabel 3.2 hasil uji validitas dapat diukur dengan membandingkan tabel kriteria dengan ketentuan jika koefisien korelasi $r > 0,3$ maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika koefisien korelasi $r < 0,3$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji Validitas dalam penelitian ini dilakukan kepada 100 responden, dihitung menggunakan bantuan IBM SPSS 25. Hasil uji validitas variable kinerja organisasi sector public (X) dapat dilihat pada Tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik

Variabel	Indikator	<i>Correlation</i> (r hitung)	Ketetapan (r tabel)	Keterangan
Kinerja Organisasi Sektor Publik	X1.01	0,782	0,3	Valid
	X1.02	0,474	0,3	Valid
	X1.03	0,536	0,3	Valid
	X1.04	0,419	0,3	Valid
	X1.05	0,518	0,3	Valid
	X1.06	0,446	0,3	Valid
	X1.07	0,405	0,3	Valid
	X1.08	0,459	0,3	Valid

Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian validitas meliputi 8 item pernyataan pada variable Kinerja Organisasi Sektor Publik (X), dapat diketahui bahwa semua indikator dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan nilai koefisien korelasi terkecil sebesar 0,419 (X1.004) dan koefisien korelasi terbesar sebesar 0,782 (X1.01) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

Berikut hasil uji validitas variable Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y) dengan

menggunakan IBM SPSS 25 dapat dilihat pada Tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Masyarakat

Variabel	Indikator	Correlation (<i>r</i> hitung)	Ketetapan (<i>r</i> tabel)	keterangan
Kualitas Pelayanan Masyarakat	Y1.01	0,680	0,3	Valid
	Y1.02	0,840	0,3	Valid
	Y1.03	0,777	0,3	Valid
	Y1.04	0,765	0,3	Valid
	Y1.05	0,803	0,3	Valid
	Y1.06	0,824	0,3	Valid
	Y1.07	0,733	0,3	Valid
	Y1.08	0,767	0,3	Valid
	Y1.09	0,760	0,3	Valid
	Y1.10	0,620	0,3	Valid
	Y1.11	0,717	0,3	Valid

Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian meliputi 11 item pernyataan pada variable Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y) dapat diketahui bahwa semua indikator dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan nilai koefisien korelasi terkecil sebesar 0,620 (Y1.10) dan koefisien korelasi terbesar sebesar 0,840 (Y1.02) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

3.7.1.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sunyoto (2011 : 110) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan bagian indikator dari variable atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. *Repeated measure* atau pengukuran ulang. Dalam waktu yang berbeda, masyarakat / responden diberi butir pertanyaan dan alternative jawaban yang sama. Butir pertanyaan dikatakan handal apabila jawabannya sama.
2. *One shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukuran kehandalan butir pertanyaan sekali menyebar kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar *score* jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan computer program *statistical program for society science* (SPSS) dengan fasilitas *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 . Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran reliabilitas dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Menurut Arikunto (2013,20) pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* karena instrument penelitian ini

dibentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \frac{\sum st^2}{dx}$$

Keterangan:

r_{11} : koefisien reliabilitas instrument k : jumlah butir pertanyaan

$\sum st^2$: jumlah varian butir

$\sum st^2$: Jumlah varian total kriteria koefisien reliabilitas

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir kemudian dijumlahkan seperti berikut ini:

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{\sum x^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

σ = Varians

$\sum x^2$ = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Nilai reliabilitas yang diperoleh kemudian dibandingkan nilai tabel r product moment. Jika $r_{11} < r$ product moment dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan tidak reliabel (tidak dapat dipercaya). Sebaliknya jika $r_{11} > r$ product moment dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan reliabel.

Adapun cara untuk melihat reliabilitas atau tidak data yang dihasilkan maka dapat mengacu pada tabel kriteria uji reliabilitas berikut:

Tabel 3.5 Kriteria Uji Reliabilitas

<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
>0,6	Reliabel
<0,6	Tidak Reliabel

(Sunyoto, 2011:114)

Berdasarkan tabel 3.3 dapat dijelaskan hasil pengujian dapat melihat tabel uji reliabilitas yaitu dengan membandingkan jika hasil dari pengolahan data lebih dari atau sama dengan 0,6 maka data dapat dikatakan reliabel dan jika kurang dari 0,6 maka data tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.6 dengan menggunakan bantuan IBM SPSS 25 sebagai berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Nilai	Ketetapan	Keterangan
Kinerja Organisasi Sektor Publik	0,835	0,6	Realibel
Kualitas Pelayanan Masyarakat	0,847	0,6	Realibel

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1. Uji Normalitas

Menurut (Sujarweni, 2016) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variable yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas dapat dilihat dengan menggunakan uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov dengan pengambilan keputusan yaitu:

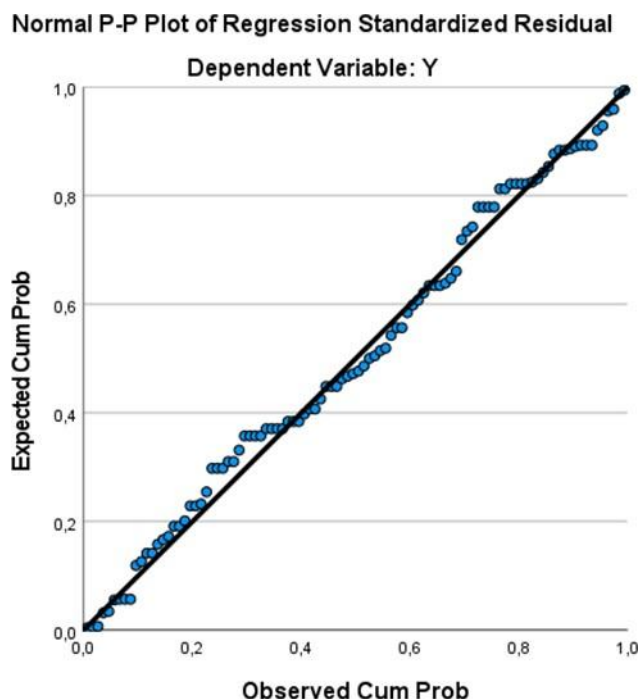
1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

Hipotesis dari uji normalitas adalah sebagai berikut:

H_0 : Residual berdistribusi normal

H_a : residual tidak berdistribusi normal

Adapun hasil uji normalitas menggunakan bantuan IBM SPSS 25 adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Grafik Normalitas

(Data Diolah, 2022)

Berdasarkan Gambar 3.1 hasil uji normalitas menunjukkan bahwa garis yang

berbentuk lurus merupakan garis diagonal dan titik-titik yang mengikuti garis diagonal adalah data penelitian ini. Pada grafik normalitas diatas dapat diketahui bahwa data menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal sehingga pada model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 3.7 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std.Deviation	3,66312313	
Most Extreme Differences	Absolute	,067	
	Positif	,046	
	Negative	,067	
Test Statistic		,067	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^e		,200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2- tailed)	Sig.	,324	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,312
		Upper Bound	,336

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000

Data Diolah, 2022

Berdasarkan uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov didapat nilai signifikansi sebesar 0,200, dimana $0,200 > 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal oleh karena itu data penelitian ini dapat digunakan dan selanjutnya dilakukan uji multikolinieritas.

3.7.2.2. Uji Multikolinieritas

Menurut (Sujarweni, 2016) Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variable independent yang memiliki kemiripan antar variable independent dalam suatu model. Kemiripan antar variable independent akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk diuji ini juga menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variable independent terhadap variable dependen. Menurut (Sujarweni, 2016) menyatakan bahwa untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilihat dari tolerance value atau variance inflation factor (VIF) dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variable independent dalam model regresi
2. Jika nilai tolerance < 0.1 dan nilai VIF > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variable independent dalam model regresi

**Tabel 3.8 Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized B	Coefficients Std.Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinerity Tolerance	Statistic VIF
1 (Constant)	17,388	2,291		7,591	<,001		
X	,870	,073	,771	11,970	<,001	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Y

Jika tolerance Value dibawah 0,10 atau VIF di atas 10 maka terjadi multikolinieritas. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10.

Tabel 3.9 Kesimpulan Uji Multikolinierita

Model	Colienarity Statistic		
	Tolerance	VIF	Keputusan
Kinerja Organisasi Sektor Publik	1,000	1,000	Tidak terjadi multikoloniaritas

Data Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 3.8 Hasil Uji Multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak ada nilai korelasi antar variable independent yang melebihi atau lebih besar dari 10, oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa variable kinerja organisasi sektor publik dalam penelitian ini tidak terjadi sehingga selanjutnya dilakukan pengujian heteroskedastisitas.

3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2013) dalam buku (Pandoyo & Sofyan, 2018:230) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

Menurut (Gujarti, 2004) dalam buku (Wahyudi, 2016:204) keberadaan heteroskedastisitas dalam suatu model dapat dideteksi dengan metode grafis. Keberadaan heteroskedastisitas dapat diamati dengan cara menampilkan plot residual kuadrat. Jika terdapat pola tertentu pada plot residual kuadrat, maka dapat dikatakan

model terindikasi mengalami heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak terdapat pola-pola tertentu atau data menyebar maka terindikasi adanya homoskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji apakah di dalam suatu model regresi terjadi varians yang fluktuatif dari suatu residua tau tidak. Suatu data dapat dinyatakan bebas dari masalah heterokedastisitas apabila nilai probabilitas dari variable independent (Kinerja Organisasi Sektor Publik) adalah lebih besar dari 0.05. berikut disajikan uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser dalam penelitian ini.

**Tabel 3.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a**

Model		Unstandardized B	Coefficients Std.Error	Standardized Coefficient Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,061	1,416		2,867	,005
	X	-,039	,046	-,087	-,861	,391

a. Dependent Variable: ABS_RES

Data Diolah, 2022

Berdasarkan uji heteroskedastisitas di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk variable X adalah 0,391. karena nilai signifikansi variable di atas lebih besar dari

0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

3.7.3. Metode Analisis Data

3.7.3.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:168) skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert maka variabel yang diukur dapat dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian

indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari positif sampai dengan negative, yang dapat berupa kata-kata antara lain.

Tabel 3.11 Skala Pengukuran Variabel

Skala	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---------------------------	---

Dalam menentukan kelas Panjang interval, dengan menggunakan rumus Panjang kelas interval, yaitu:

$$I = \frac{skt - skr}{v}$$

Keterangan:

I = Panjang kelas interval

Skt = Skor tertinggi

Skr = Skor Terendah

V = Volume Kriteria

Berdasarkan jumlah kriteria alternative jawaban maka diperoleh Panjang kelas interval sebagai berikut:

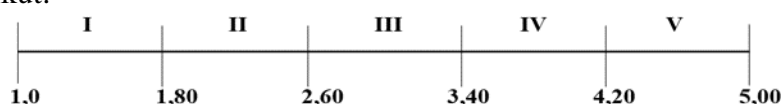
$$I = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Panjang kelas interval 0,8 tersebut dibuatkan jarak penilaian untuk mengetahui nilai rata-rata yang diberikan oleh responden terhadap setiap unsur pertanyaan yang berkaitan. Setelah perhitungan Panjang kelas interval, kemudian dibuat rentang skala dengan begitu dapat diketahui rata-rata penilaian responden terhadap setiap unsur diferensiasi dan sejauh mana variasinya. Berikut penjelasannya:

Tabel 3.12 Rentang Kelas Interval dan Nilai Interpretasinya

Kelas Interval	Nilai Rata-rata	Interpretasi	
		Kinerja Organisasi Sektor Publik	Kualitas Pelayanan Masyarakat
I	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
II	1,81 – 2,60	Tidak Baik	Tidak Baik
III	2,61 – 3,40	Cukup Baik	Cukup Baik
IV	3,41 – 4,20	Baik	Baik
V	4,21 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Baik

Berdasarkan tabel kelas interval (rentang skala) tersebut, maka dilakukan analisis kuantitatif yang menunjukkan tingkat kesesuaian antar skor diperoleh hasil sebagai berikut:



3.7.3.2. Koefisien Determinasi (R²)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independent (Kinerja Organisasi Sektor Publik) secara serentak

terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Masyarakat). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independent yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependen adalah sempurna. (Priyatno, 2010).

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

Keterangan

Kd = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi

3.7.3.3. Uji T

Uji T ini digunakan untuk melihat signifikan dari variabel bebas secara individu dalam mempengaruhi variabel terikat. Menurut (Pandoyo & Sofyan 2018) menyatakan bahwa apabila nilai prob thitung (ditunjukkan pada prob) lebih kecil dari ttabel 0,05 atau 5% (yang telah ditentukan) maka dapat dikatakan bahwa variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya, sedangkan apabila nilai prob thitung lebih besar dari ttabel 0,05 atau 5% maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

H_0 Sig < 0,05 : Terdapat pengaruh signifikan kinerja organisasi sector public terhadap kualitas pelayanan masyarakat

H_0 Sig > 0,05 : Tidak terdapat pengaruh signifikan kinerja organisasi sector public terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

3.7.3.4. Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linier dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent). Metode ini juga bias digunakan sebagai ramalan, sehingga dapat diperkirakan antara baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunnya suatu tingkat variabel Y, begitupun sebaliknya. Rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (dependen) X = Variabel bebas (independent)

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

b = koefisien regresi (pengaruh positif atau negativee = error

BAB IV

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian / Hasil Pengumpulan Data

4.1.1. Perkembangan dan Kegiatan Usaha

Rumah Sakit Kartika Cibadak berdiri pada tanggal 05 maret 2014 dibawah naungan PT.Kartika Parama Medika. RS Kartika Cibadak adalah rumah sakit ke dua yang didirikan oleh PT.Kartika Parama Medika setelah RS Kartika Medical Center Sukabumi, dan pada tanggal 17 September 2014 dilakukan perubahan akta dimana RS Kartika Cibadak berubah dibawah naungan PT.Cipta Sarana Medika. Akta perubahan tersebut disahkan oleh Notaris Dede Fujianti, SH., M.Kn dengan nomor akta Pendirian No.90 tertanggal 17 September 2014 dan disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan nomor AHU-27838.40.10.2014 tertanggal 03 oktober 2014.

RS Kartika Cibadak didirikan diatas tanah seluas 3.094 m² dengan luas bangunan awal 3.555 m² yang terdiri dari 4 lantai di Kawasan Jl.Siliwangi No.139 Cibadak Sukabumi dan beroperasi untuk memberikan pelayanan Kesehatan yang menyeluruh kepada masyarakat

Adapun tugas wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam struktur organisasi di atas sebagai berikut:

1. Direktur Utama
 - a. Mencapai tujuan Rumah Sakit Kartika Cibadak
 - b. Menyusun strategi bagaimana Rumah Sakit Kartika cibadak dapat menjadi rumah sakit pilihan pertama masyarakat
 - c. Mengawasi dan mengevaluasi kinerja pegawai
 - d. Membuat kebijakan rumah sakit
 - e. Sebagai penanggung jawab seluruh kegiatan
2. Audit Internal
 - a. Melakukan pemeriksaan dan penilaian atas efisiensi dan efektivitas di bidang operasional, keuangan, akuntansi, sumber daya manusia dan kegiatan lainnya.
 - b. Memberikan saran perbaikan dan informasi yang obyektid lainnya
 - c. Membuat laporan hasil audit Rumah Sakit
 - d. Memantau, menganalisis dan melaporkan pelaksanaan tindak lanjut perbaikan yangtelah disarankan
 - e. Menyusun program untuk mengevaluasi mutu kegiatan audit internal yang dilakukan
3. Direktur
 - a. Sebagai penanggung jawab seluruh kegiatan operasional harian
 - b. Seluruh kegiatan harian rumah sakit
 - c. Melakukan review pekerjaan semua bagian setiap bulan secara rutin
4. Komite Medis

- a. Membantu direktur utama rumah sakit Menyusun standar pelayanan dan memantaupelaksanaanya
 - b. Memantau pelaksanaan tugas tenaga medis
 - c. Meningkatkan program pelayanan
 - d. Memberikan usulan rencana kebutuhan tenaga medis
 - e. Monitoring dan evaluasi penggunaan obat di Rumah Sakit.
5. Komite keperawatan
- a. Mensupport peningkatan profesionalisme staff keperawatan yang bekerja di RumahSakit.
 - b. Memastikan rumah sakit memelihara mutu profesi tenaga keperawatan
 - c. Memastikan staff keperawatan menunjukkan perilaku professional dan disiplin sesuai kode etik.
 - d. Memastikan rumah sakit memelihara mutu profesi tenaga keperawatan
6. Komite PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)
- a. Membuat dan mengevaluasi kebijakan PPI
 - b. Melaksanakan sosialisasi kebijakan komite PPI agar kebijakan dapat dipahami dan dilaksanakan oleh petugas Kesehatan Rumah Sakit.
 - c. Memberikan uraian kepada direktur untuk pemakaian antibiotic yang rasional di RumahSakit
 - d. Melakukan pengawasan terhadap Tindakan-tindakan yang menyimpang dari SPO
7. Komite mutu
- a. Penyusunan kebijakan, pedoman dan program kerja terkait pengelolaan dan penerapanprogram mutu pelayanan rumah sakit
 - b. Memberi masukan dan pertimbangan kepada kepala atau direktur rumah sakit terkaitperbaikan mutu tingkat rumah sakit
 - c. Pemantauan dan memandu penerapan program mutu di unit kerja
 - d. Memfasilitasi penuisinan profil indicator mutu dan instrumen untuk pengumpulan data
 - e. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan mutu
8. Komite nakes
- a. Memelihara mutu profesi tenaga keperawatan
 - b. Menjaga disiplin, etika, dan perilaku profesi tenaga Kesehatan lainnya
 - c. Menyusun standar pelayanan tenaga Kesehatan
 - d. Mempertahankan dan mengembangkan kompetensi
9. SPI (Satuan Pemeriksa Internal)
- a. Menyusun, mengubah dan melaksanakan kebijakan audit internal
 - a. Melakukan verifikasi dan uji kehandalan terhadap informasi yang

- diperolehnya
- b. Melakukan analisis terhadap rencana investasi rumah sakit
 - c. Melakukan penilaian terhadap system pengendalian pengelolaan, pemantauanefektivitas dan efisiensi system dan prosedur
10. Kabid Pelayanan dan Penunjang Medis
 - a. Menyelenggarakan perencanaan pada seksi perencanaan pelayanan medis
 11. Kabid keperawatan
 - a. Membantu direktur rumah sakit dalam pelaksanaan di bidang keperawatan
 - b. Mengendalikan penyusunan falsafah keperawatan
 - c. Mengendalikan penyusunan kebutuhan sarana dan prasarana keperawatan
 12. Kabag Umum & personalia
 - a. Menyiapkan data dan daftar gaji dari seluruh karyawan yang ada di rumah sakit
 - b. Mendokumentasikan arsip dan administrasi kepegawaian mencakup cuti karyawan,jamsostek, dan asuransi Kesehatan
 - c. Bertanggungjawab atas kesiapan SDM, baik dalam pelaksanaan rekrutmen, manajemen dan pengembangannya untuk mendukung semua strategi operasional rumah sakit.
 13. Kabag Keuangan dan Accounting
 - a. Melaksanakan peraturan/kebijakan yang ditetapkan direktur rumah sakit
 - b. Menyiapkan laporan rencana dan relisasi cash flow
 - c. Memeriksa dan menganalisis laporan hutang rumah sakit
 - d. Membuat laporan tahunan mengenai kegiatan bagian keuangan
 14. Humas
 - a. Menerima keluhan masyarakat dan meneruskannya kepada pimpinan lembaga/instansi terkait serta menyusun dan memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat
 - b. Mengelola dan menganalisa kotak saran internal dan eksternal
 - c. Menyusun, menganalisa klipping pemberitaan sebagai bahan pengambilan kebijakakepemimpinan
 15. Marketing eksternal & internal
 - a. Memperkenalkan dan menjelaskan fasilitas RS kepada dokter perujuk
 - b. Melakukan follow up terhadap dokter perujuk
 - c. Menjalani hubungan yang baik dengan dokter
 - d. Membuat laporan pertanggungjawaban
 16. PJ FO (Penanggung Jawab Shift)
 - a. Melaksanakan serah terima tugas kepada petugas perawat pengganti

- b. Membantu kelancaran tersedianya alat-alat medis dan alat kesehatan lainnya sesuaidengan standar
 - c. Mewakili kepala ruangan apabila berhalangan hadir atau tidak masuk kerja
 - d. Mempersiapkan dan memelihara catatan klinis pasien
17. IT
- a. Melakukan penyiapan computer dan printer di bagian pendaftaran poliklinik sebelumdigunakan
 - b. Melakukan pengecekan computer dan printer di sentral opname setiap hari
 - c. Memeriksa kecepatan koneksi jaringan ke server lain
18. MPP (Manajemen Pelayanan Pasien)
- a. Merencanakan di bidang pelayanan perizinan/rekomendasi/surat keterangan
 - b. Melaksanakan pelayanan publikasi dan informasi
 - c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta membuat laporan pelaksanaan tugas
19. Kains ICU & OK
- a. Melaksanakan pelayanan intensif, pemantauan ketat dan terus menerus, Tindakan segera
 - b. Melakukan supervise di Instalasi Rawat Intensif
 - c. Bekerjsama dengan bagian lain yang terkait
 - d. Meminta informasi dan saran kepada atasan
20. Kains Rawat Jalan
- a. Menyusun rencana kerja instalasi rawat jalan
 - b. Menyusun jadwal kegiatan instalasi rawat jalan
 - c. Melaksanaan koordinasi kegiatan instalasi rawat jalan
 - d. Menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan rawat jalan
21. Kains MCU & Homecare
- a. Menyusun rencana operasional di Instalasi Medical Check Up
 - b. Melaksanakan pengendalian, pengawasan, evaluasi program dan kegiataninstalasi MCU
 - c. Penyampaian laporan kegiatan dan hal – hal lainnya
22. Kains penunjang medis
- a. Menjamin ketersediaan peralatan untuk mempermudah pelayanan medis
 - b. Menyusun rencana kegiatan sub bagian penunjang medis
 - c. Menyusun rencana jumlah, jenis pergantian peralatan penunjang medis.
23. Karu laboratorium
- a. Melakukan pengembangan laboratorium

- b. Menjaga kebersihan laboratorium
 - c. Memelihara dan merawat semua peralatan yang ada di laboratorium
24. Karu radiologi
- a. Menerima surat permintaan pemeriksaan radiologi yang telah diregsitrasi petugasadministrasi
 - b. Melakukan registrasi sebelum pemeriksaan
 - c. Memberikan pelayanan radiologi dengan mengutamakan keamanan dan kenyamananpasien
 - d. Melakukan proses pemeriksaan radiologi sesuai permintaan dokter
 - e. Menyiapkan hasil senelum diserahkan kepada pasien
25. Karu farmasi
- a. Mengusulkan macam dan jumlah alat yang dibutuhkan dalam pelayanan farmasi
 - b. Membuat laporan penggunaan laporan obat bulanan
 - c. Mengkoordinir staff yang ada di unit pelayanan farmasi/apotek
 - d. Bertanggungjawab atas persediaan dan pelayanan perbekalan farmasi di unit pelayananfarmasi/apotek
26. Karu rekam medis
- a. Mengawasi dan bertanggungjawab terhadap semua kegiatan di seksi rekam medis agar terselenggara dengan baik
 - b. Mengawasi dan bertanggung jawab terhadap tata tertib, disiplin, kebersihan, keamanan dan kelancaran tugas di seksi rekam medis
 - c. Mengadakan/memimpin rapat di seleksi rekam medis
 - d. Mengkoordinir pelayanan rekam medis di rumah sakit
27. Karu gizi
- a. Monitoring dan evaluasi tenaga pramusaji dan makanan
 - b. Menandatangani barang pesanan medis
 - c. Menghitung jumlah pasien
 - d. Menulis etiket/kertas diet pasien
28. ATEM (Akademi Teknik Elektro Medik)
- a. Melakukan kegiatan pelayanan pengelolaan alat elektromedik yang meliputi persiapan, pelaksanaan, pelaporan dan evaluasi
29. SANITASI
- a. Menyiapkan dan menyusun rencana dan program kerja sesuai dengan lingkup tugas berdasarkan kebijakan dan arahan dari direktur
 - b. Memimpin, mengatur dan mengendalikan kegiatan pelayanan di Instalasi Sanitasi
 - c. Melaksanakan kegiatan pelayanan di bidang kesehatan lingkungan sesuai dengan jabatan
 - d. Melaksanakan evaluasi, monitoring, dan pelaporan serta pertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada direktur
30. Kains VK, Peritanologi & bayi sehat

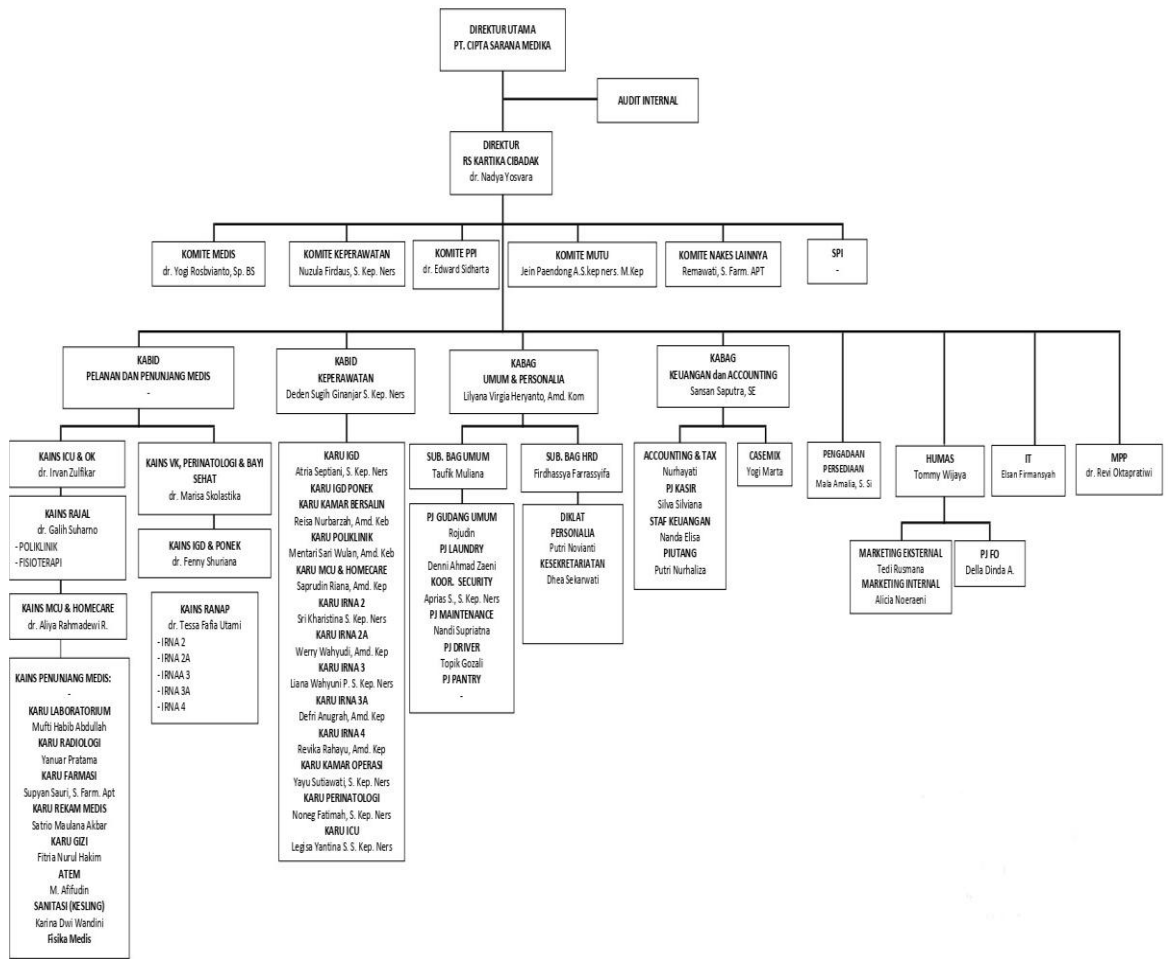
- a. Menerima pasien yang akan bersalin
 - b. Memberi bimbingan persalinan sesuai kondisi kebutuhan pasien
 - c. Memantau dan menilai keadaan pasien seperti proses persalinan, keadaan plasenta, keadaan bayi dan pendarahan sesudah melahirkan
 - d. Merawat dan meneliti bayi baru lahir, mencatat identitasnya, nilai APGAR
 - e. Memberikan kepada Ibu/keluarganya dengan mempertimbangkan aspek psikologis mengenai keadaan bayi khususnya bila ada kelainan/catat
 - f. Memberikan penyuluhan kesehatan kepada pasien/keluarganya mengenai kebersihan perorangan, keluarga berencana, perawatan payudara, perawatan massa nifas dan perawatan bayi
31. Kains IGD & PONEK
- a. Membuat perencanaan kebutuhan pelayanan IGD
 - b. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain di luar IGD
 - c. Membina kemampuan seluruh perawat IGD
 - d. Menerima, mendata, melaporkan kepada atasan langsung tentang adanya masalahataupun kasus di IGD
32. Kains Ranap
- a. Menyusun rencana operasional Instalasi Rawat Inap dengan menganalisis rencana kerja tahun sebelumnya, proyeksi kegiatan yang akan datang.
 - b. Membuat rencana kebutuhan rutin obat-obatan, alat kesehatan, alat tulis kantor dengan menginventarisasi dan mengoreksi daftar kebutuhan yang diajukan bawahan, guna diusulkan sebagai rencana kebutuhan Instalasi Rawat Inap
 - c. Menyusun tata cara kerja Instalasi Rawat Inap yang meliputi cara pelaksanaan tugas, pendistribusian tugas, penentuan target kerja serta bimbingan dan pengendalian pelaksanaannya.
33. Karu IGD
- a. Merencanakan jumlah dan kategori tenaga perawatan serta tenaga lain sesuai kebutuhan
 - b. Merencanakan jumlah jenis peralatan keperawatan yang diperlukan sesuai kebutuhan
 - c. Merencanakan dan menentukan jenis kegiatan/asuhan keperawatan yang akandiselenggarakan sesuai kebutuhan pasien.
34. Karu Kamar Bersalin
- a. Menyusun program kerja kamar bersalin
 - b. Memberikan pembinaan terhadap dokter jaga
 - c. Membuat daftar dokter jaga dan ruangan
 - d. Membuat laporan kinerja kamar bersalin setiap bulan dan akhir tahun

- e. Memberikan penilaian kinerja staff kamar bersalin
 - f. Membuat prosedur pelayanan kamar bersalin.
35. Karu Poliklinik
- a. Mengkoordinasikan dan menyelenggarakan pelayanan keperawatan di Poliklinik yang berada dibawah lingkup tanggungjawabnya di Rumah Sakit Kartika Cibadak
36. Karu Kamar Bersalin
- a. Memberi tugas dan perintah kepada perawat yang berada di bawah tanggung jawabnya
 - b. Merencanakan jumlah tenaga, obat, alat medik dan non medik yang dibutuhkan ruangan
 - c. Menjalin kerjasama dengan profesi lain yang terkait dalam memberikan pelayanankesehatan kepada pasien
 - d. Bersama atasan mengadakan pertemuan berkala untuk evaluasi program yang telahdibuat sesuai tanggungjawab kamar operasi.
37. Karu Perinatologi
- a. Mengelola pengkajian dan perawatan bayi sehat
 - b. Mengelola pemeriksaan suhu tubuh bayi
 - c. Mengelola pemeriksaan pernafasan bayi
 - d. Menimbang berat badan bayi
 - e. Mengelola penerimaan bayi baru lahir
 - f. Mengelola asuhan keperawatan memberi minum tambahan pada bayi
 - g. Mengelola asuhan keperawatan tindakan memandikan bayi
 - h. Mengelola asuhan keperawatan untuk mempersiapkan dan memulangkan bayi
38. Karu ICU
- a. Mengkoordinasikan para bawahan
 - b. Mengatur pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan keperawatan
 - c. Meminta informasi dan saran-saran dari bawahan
 - d. Mendapatkan arahan dan petunjuk dari atasan
 - e. Mendelegasikan sebagian tugas kepada bawahan/jabatan fungsional
 - f. Memesan kelengkapan alat dan prasarana kebutuhan pelayanan keperawatan
39. Sub Bag.Umum
- a. Menganalisa kebutuhan rumah tangga Rumah Sakit Kartika Cibadak
 - b. Mengurus segala keperluan rumah tangga rumah sakit
 - c. Merencanakan kebutuhan barang unit kerja
40. PJ Gudang Umum
- a. Mengadakan konsultasi secara teratur dengan apoteker
 - b. Memasukkan data faktur pembelian ke computer
 - c. Mengevaluasi barang-barang yang dating dan belum dating apakah sesuai denganperencanaan dan me-follow up kembali kepada bagian

- logistic
- d. Bertanggung jawab atas keamanan dan stok barang farmasi di Gudang farmasi
- e. Menyusun daftar obat yang akan expire date dan yang tidak jalan.
- 41. PJ Laundry
 - a. Mengambil linen kotor ke unit-unit
 - b. Pemilihan bahan linen sesuai jenis atau kondisi bahan
 - c. Membersihkan serta mencuci dan menyetrika linen
 - d. Penyimpanan dan penataan linen sesuai bahan dan fungsi
- 42. Koor Security
 - a. Memimpin, mengendalikan, mengawasi satpam dalam melaksanakan tugas, dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya.
 - b. Membina personil satpam baik perorangan maupun keseluruhan agar memilikiketerampilan/skill di bidang masing-masing
 - c. Menandatangani surat-surat
- 43. PJ Maintenance
 - a. Melakukan perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan terhadap kegiatan pemeliharaan sarana, pemanfaatan sumber daya dan ketentuan standar untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi dan mutu pelayanan pemeliharaan sarana yang terbaik dalam mendukung pelayanan rumah sakit.
- 44. PJ Driver
 - a. Bertanggung jawab terhadap Ambulance Rumah Sakit Kartika Cibadak
 - b. Siap mengantar pasien yang akan dirujuk ke rumah sakit lain
 - c. Siap mengambil pasien dari rujukan bidan
 - d. Siap dihubungi sewaktu-waktu diluar jam kerja sesuai jadwal on call
- 45. Sub Bag HRD
 - a. Menjaga kerahasiaan data SDM di Rumah Sakit Kartika Cibadak
 - b. Melaksanakan rencana kerja yang telah disusun
 - c. Membuat surat menyurat, internal memo, dsb
 - d. Mengatur jadwal panggilan calon karyawan medis dan non medis
 - e. Test valon karyawan
 - f. Memilih lamaran-lamaran sesuai bidamgnya
 - g. Mengatur jadwal test kesehatan calon karyawan
- 46. Diklat Personalia
 - a. Menentukan jadwal seleksi calon pegawai sesuai kebutuhan
 - b. Membuat jadwal penerimaan, pengangkatan dan penempatan pegawai
 - c. Menerima berkas lamaran kerja

- d. Membuat surat panggilan kerja
 - e. Mengontrol pengambilan cuti pegawai
 - f. Mengontrol periode kontrak kerja pegawai
 - g. Mengajukan pemberian surat peringatan kerja kepada kepala Sub Bagian Personalia terhadap pegawai yang yang indiscipliner sesuai ketentuan
47. Diklat Kesekretarian
- a. Mengkode dan mengarsip surat masuk dan surat keluar
 - b. Menjawab telepon masuk
 - c. Membantu sekretaris Direktur Utama
 - d. Membuat surat kelahiran dan surat-surat lainnya
 - e. Menyiapkan meeting
48. Accounting & Tax
- a. Membuat laporan keuangan sebagai bentuk tanggung jawab keuangan rumah sakit terhadap dana yang diberikan pemerintah maupun dana dari pengelolaan rumah sakit.
49. PJ Kasir
- a. Menerima semua penerimaan dalam bentuk kas untuk kemudian diserahkan ke bagiankasir bayar untuk disetor ke bank
 - b. Membayar semua tagihan RS kepada supplier maupun mitra baik tunai maupun nontunai
50. Staff Keuangan
- a. Bertanggung jawab mengelola keuangan rumah sakit
 - b. Merencanakan kebutuhan administrasi keuangan rumah sakit
 - c. Mengetahui dan menyetujui setiap pengeluaran rumah sakit sesuai kebutuhan
 - d. Mengontrol administrasi atau pembukuan kasir
51. CASEMIX
- a. Menyelesaikan penginputan klaim rawat inap ke dalam aplikasi
 - b. Memeriksa pemeriksaan penunjang sesuai resume
 - c. Melakukan optimalisasi diagnose

4.1.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Kartika Cibadak

4.2. Kondisi/Fakta Variabel yang Diteliti/Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik kuesioner dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sukabumi. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan melibatkan 100 responden sebagai sampel penelitian. Berikut ini adalah karakteristik respond yang menjadi sampel penelitian ini:

1. Jenis Kelamin

Karakteristik konsumen menurut jenis kelamin dapat disajikan melalui tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Reponden	Persentase (100%)
Laki-laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Total	100	100%

Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada 4.2 maka jumlah reponden terbesar adalah jenis kelamin perempuan yakni sebanyak 65 orang atau sebesar 75% dan sisanya responden berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 35 orang atau sebesar 35% sehingga dapat diketahui bahwa rata-rata responden pada penelitian ini didominasi oleh perempuan.

2. Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat melalui tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Reponden	Persentase (100%)
<20 tahun	5	5%
21-30 tahun	25	25%
31 – 40 tahun	30	30%
41 – 50 tahun	37	37%
>60 tahun	3	3%
Total	100	100%

Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan usia, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur antara 41-50 tahun yakni sebanyak 37 orang atau sebesar 37%. Hal ini menunjukkan bahwa pada usia tersebut, menunjukkan bahwa usia 41-50 menunjukkan tingkat mobilitas yang cukup tinggi.

3. Pendidikan

Karakteristik responden menurut tingkat Pendidikan dapat disajikan melalui tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Perentase (100%)
SMP	5	5%
SMA	20	20%
Diploma	25	25%
S1	35	35%
S2	15	15%
Total	100	100%

Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil olah data mengenai karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan yang ditunjukkan pada tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas Pendidikan responden yaitu sebanyak 35 responden atau 35%.

4. Status Pernikahan

Karakteristik responden menurut status pernikahan dapat disajikan melalui tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status	Jumlah Responden	Persentase
Belum Menikah	40	40%
Sudah Menikah	60	60%
Total	100	100%

Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil olah data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan status pernikahan yang ditunjukkan pada tabel 4.5 diatas dari 100 responden yang belum menikah yaitu 40 orang atau 40% dan yang sudah menikah yaitu 60 orang atau 60%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan perawatan rawat inap dan berobat di Rumah Sakit Kartika Cibadak di dominasi oleh yang sudah menikah.

5. Pendapatan

Karakteristik responden menurut pendapatan dapat disajikan melalui tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase (100%)
<Rp 2.000.000	5	5%
Rp 2.100.000 – Rp 3.000.000	25	25%
Rp 3.100.000 -Rp 4.000.000	30	30%
Rp 4.100.000 – Rp 5.000.000	25	25%
>Rp 5.000.000	15	15%
Total	100	100%

Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil olah data mengenai karakteristik reponden berdasarkan pendapatan ditunjukkan pada Tabel 4.6 dari 100 orang responden terbesar

yaitu pada responden yang memiliki pendapatan sekitar Rp 3.100.000 – Rp 4.000.000 berada di antara Rp 3.100.000 – Rp 4.000.000 dapat melakukan rawat inap dan berobat di Rumah Sakit Kartika.

6. Pekerjaan

Karakteristik responden menurut pekerjaan dapat disajikan melalui tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (100%)
Pelajar atau Mahasiswa	23	23%
PNS	42	42%
Karyawan Swasta	4	4%
Wirawasta	25	25%
Ibu Rumah Tangga	6	6%
Total	100	100%

Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil olah data mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada Tabel 4.7 diatas yakni dari 100 orang responden terbesar yaitu pada responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 42 orang atau 42%.

Adapun rekapitulasi karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.7 Rekapitulasi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Ciri-Ciri Responden	Jumlah Responden (orang)	Persentase (100%)
1	Jenis Kelamin	Perempuan	70	70%
2	Usia	41-50 Tahun	37	37%
3	Pendidikan Terakhir	S1	35	35%
4	Status Pernikahan	Sudah Menikah	60	60%
5	Pendapatan	Rp 3.100.000 – Rp 4.000.000	30	30%
6	Pekerjaan	PNS	42	42%

Data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar perempuan dengan jumlah 70 orang 70% di kisaran usia 41 – 50 tahun dengan jumlah 37 orang atau 37% dengan Pendidikan terakhir S1 dengan jumlah 35 orang atau 35% , sebagian besar sudah menikah dengan jumlah 60 orang atau 60%, sedangkan penghasilan perbulan Rp 3.100.000 – Rp 4.000.000 dengan jumlah 30 orang atau 30% serta PNS dengan jumlah 42 atau 42%.

4.3. Analisis Dari Variable Yang Diteliti Pada Lokasi Penelitian

4.3.1. Tanggapan Masyarakat Terhadap Indikator Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik

Kuesioner dalam penelitian ini kuesioner berisi mengenai tanggapan dari responden yang pernah menjalani rawat inap dan berobat di Rumah Sakit Kartika

Cibadak mengenai kondisi Kinerja Organisasi Sektor Publik terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat. Berikut rekapitulasi dari tanggapan responden tersebut:

1. Kualitas Kerja

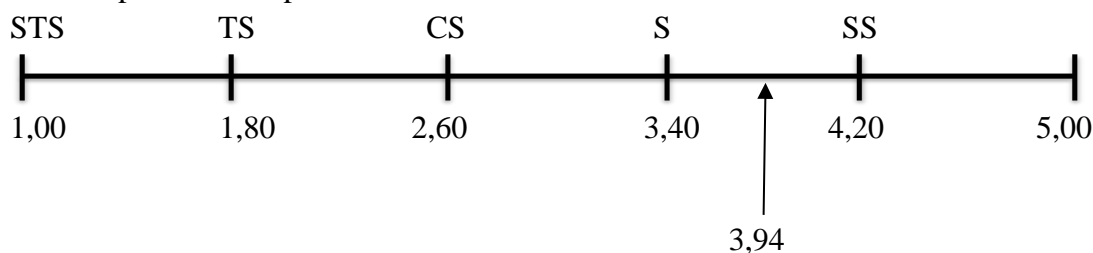
Berikut tanggapan masyarakat mengenai kualitas kerja yang diterima yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel

Item Pernyataan	Skala Penilaian					Mean	Kategori
	SS	S	RR	TS	STS		
Rumah Sakit Kartika Cibadak sudah memenuhi keinginan masyarakat dalam berobat	22	57	19	1	1	3,98	Baik
Rumah Sakit Kartika Cibadak bagus dalam melayani pasien untuk rawat inap	23	59	15	1	2	4,00	Baik
						3,94	Baik

Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas bahwa rata-rata skor tanggapan responden terhadap indikator kualitas kerja memiliki rata-rata 4.00 termasuk kategori baik seperti terlihat pada skala berikut:



Adapun pernyataan pada indikator kualitas kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit Kartika Cibadak sudah memenuhi keinginan masyarakat dalam berobat dengan nilai rata-rata hasil sebesar 3,98 artinya termasuk dalam kategori baik, hal ini sudah membuktikan bahwa
- b. Rumah Sakit Kartika Cibadak bagus dalam melayani pasien untuk rawat inap dengan nilai rata-rata hasil sebesar 4,00 artinya termasuk dalam kategori baik. Hal ini membuktikan bahwa rumah sakit baik dalam melayani pasien untuk rawat inap.

2. Kuantitas

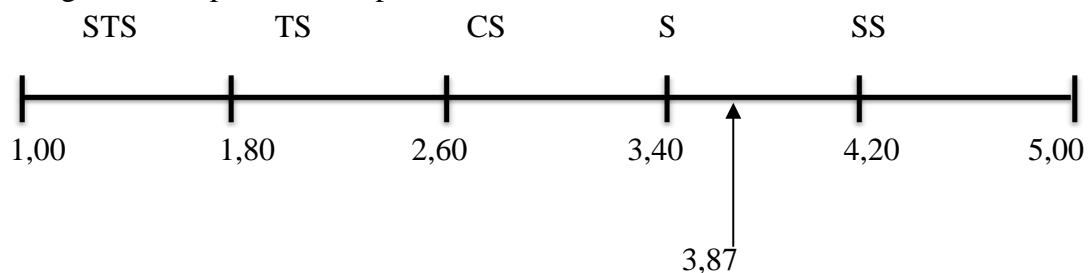
Berikut ini tanggapan responden mengenai kuantitas yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik Indikator Kuantitas

Item Pernyataan	Skala Penilaian					Mean	Kategori
	SS	S	RR	TS	STS		
Banyaknya fasilitas di Rumah Sakit Kartika Cibadak membuat nyaman untuk berobat	20	54	23	2	1	3,9	Baik
Banyaknya tenaga medis yang sigap dalam menangani dan mengobati masyarakat	20	51	25	1	1	3,84	Baik
Rata-Rata Penilaian						3,87	Baik

Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas bahwa rata-rata skor tanggapan responden terhadap indikator kuantitas memiliki nilai rata-rata 3.87 yang termasuk kategori baik seperti terlihat pada skala berikut ini:



Adapun pernyataan pada indikator kuantitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Banyaknya fasilitas di Rumah Sakit Kartika Cibadak membuat nyaman untuk berobat dengan nilai rata-rata 3,9 artinya nilai tersebut dalam kategori baik karena responden mendapatkan fasilitas yang membuat nyaman di Rumah Sakit Kartika Cibadak.
- Banyaknya tenaga medis yang sigap dalam menangani dan mengobati respondendengan nilai rata-rata 3,84 artinya nilai tersebut dalam kategori baik karena responden merasa baik dalam mendapatkan pelayanan oleh banyaknya tenaga medis.

3. Ketepatan Waktu

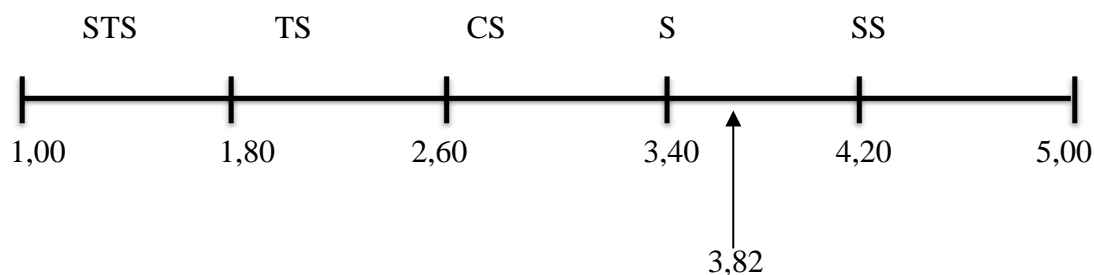
Berikut ini tanggapan responden mengenai ketepatan waktu yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.10 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik Indikator Ketepatan Waktu

Item Pernyataan	Skala Penilaian					Mean	Kategori
	SS	S	RR	TS	STS		
Tenaga medis selalu cepat dalam melayani pasien	21	45	25	1	3	3,81	Baik
Rumah sakit Kartika cibadak selalu cepat ketika menangani pendaftaran	19	53	31	0	3	3,80	Baik
						3,82	Baik

Data diolah, SPSS

Berdasarkan tabel diatas bahwa rata- rata skor tanggapan masyarakat terhadap indikator ketepatan waktu memiliki rata-rata 3.82 termasuk kategori baik seperti terlihat pada skala berikut ini:



Adapun pernyataan pada indikator ketepatan waktu dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Tenaga medis selalu cepat dalam melayani pasien dengan nilai rata-rata 3,81 artinya nilai tersebut dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan cepat nya tenaga medis melayani pasien.
- Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu cepat Ketika pendaftaran dengan nilai rata- rata 3,80 artinya nilai tersebut dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa ketika masyarakat melakukan pendaftaran di Rumah Sakit Kartika Cibadak dan pihak Rumah Sakit Selalu Cepat.

4. Efektivitas

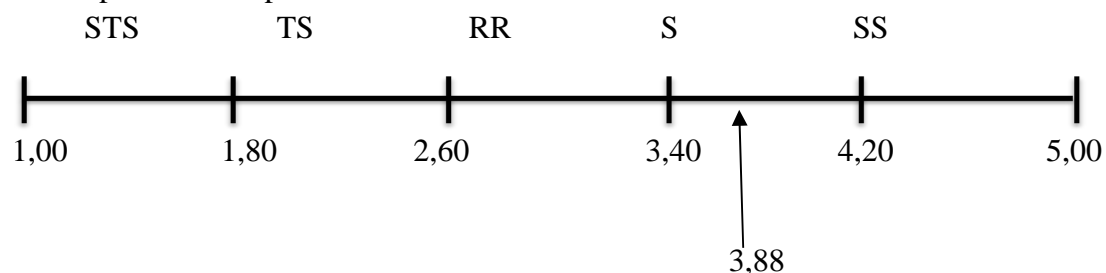
Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai efektivitas yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik Indikator Efektivitas

Item Pernyataan	Skala Penilaian					Mean	Kategori
	SS	S	RR	TS	STS		
Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu mempermudah pasien BPJS	16	53	27	3	1	3,80	Baik
Rumah Sakit Kartika Cibadak mempermudah dalam mengurus administrasi	16	69	11	3	1	3,96	Baik
						3,88	Baik

Data Diolah, 2022

Berdasarkan table diatas bahwa rata-rata skor tanggapan masyarakat terhadap indikator efektivitas memiliki nilai rata-rata 3,88 termasuk kategori baik seperti terlihat pada skala berikut ini:



Adapun pernyataan pada indikator efektivitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu mempermudah pasien BPJS dengan nilai rata-rata sebesar 3,80 artinya nilai tersebut dalam kategori baik. Hal ini membuktikan bahwa Rumah Sakit Kartika baik dalam menangani pasien BPJS.
- Rumah Sakit Kartika Cibadak mempermudah dalam mengurus administrasi dengan nilai 3,96 artinya nilai tersebut dalam kategori baik. Hal ini membuktikan bahwa Rumah Sakit Kartika Cibadak baik dalam mengurus administrasi.

Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Kinerja Organisasi Sektor Publik

No	Indikator	Rata-rata skor	Kriteria	Inpretasi
1	Kualitas Kerja	3,94	Baik	Karena responden sudah merasa baik dalam pelayanan di Rumah Sakit Kartika Cibadak
2	Kuantitas	3,87	Baik	Karena responden merasa nyaman dengan adanya fasilitas dan tenaga medis yang banyak
3	Ketepatan Waktu	3,82	Baik	Karena responden merasa diprioritaskan dengan cepatnya pelayanan baik dalam administrasi dan hal lainnya
4	Efektivitas	3,88	Baik	Karena responden merasa mudah dalam mengurus administrasi bahkan yang menggunakan asuransi Kesehatan/BPJS.
Rata-rata Skor Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik		3,89	Baik	Kinerja Organisasi Sektor Publik berdasarkan Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas di Rumah Sakit Kartika Cibadak tergolong Baik

Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan masyarakat terhadap kinerja organisasi sector public menunjukkan rata-rata skor sebesar 3,89 termasuk kategori baik . pada indikator kualitas kerja mendapatkan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,94 yang menyatakan bahwa kualitas kerja sudah sangat baik. Dan untuk indikator terendah yaitu pada indikator ketepatan waktu dengan nilai 3,82 upaya yang harus dilakukan Rumah Sakit Kartika Cibadak adalah dengan meningkatkan kecepatan pelayanan baik dalam perawatan maupun pendaftaran agar masyarakat merasa lebih nyaman.

4.3.2. Tanggapan Masyarakat Terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat

Tanggapan responden mengenai pernyataan-pernyataan indikator variable kualitas pelayanan ada 5 indikator Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*)

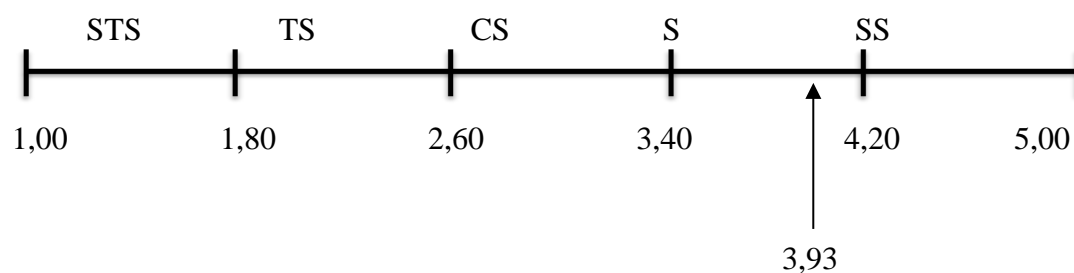
Berikut tanggapan masyarakat mengenai Keandalan (*Reability*) yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.13 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Keandalan

Item Pernyataan	Skala Penilaian					Mean	Kategori
	SS	S	RR	TS	STS		
Rumah Sakit Kartika Cibadak menjadikan Rumah Sakit yang menjadi tujuan utama masyarakat	23	52	17	6	1	3,88	Baik
Rumah Sakit Kartika Cibadak memberikan pelayanan dengan baik	19	72	6	2	1	4,06	Baik
Rata-rata Penilaian						3,97	

Data Diolah, 2022

Berdasarkan table diatas bahwa rata-rata skor tanggapan masyarakat terhadap indikator keandalan (*Reability*) memiliki nilai rata-rata 3,97 termasuk kategori baik seperti terlihat pada skala berikut ini:



Adapun pernyataan pada indikator Keandalan dapat dijelaskan sebagai

berikut:

- a. Rumah Sakit Kartika Cibadak menjadikan Rumah Sakit yang menjadi tujuan utama masyarakat dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 3.88 artinya dalam nilai ini masuk dalam kategori baik. Hal ini karena responden mendapatkan pelayanan yang sesuai di Rumah Sakit Kartika Cibadak.
- b. Rumah Sakit Kartika Cibadak memberikan pelayanan dengan baik dengan nilai rata-rata sebesar 4.06 artinya nilai tersebut dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Rumah Sakit Kartika Cibadak.

2. Daya Tanggap (*Responsive*)

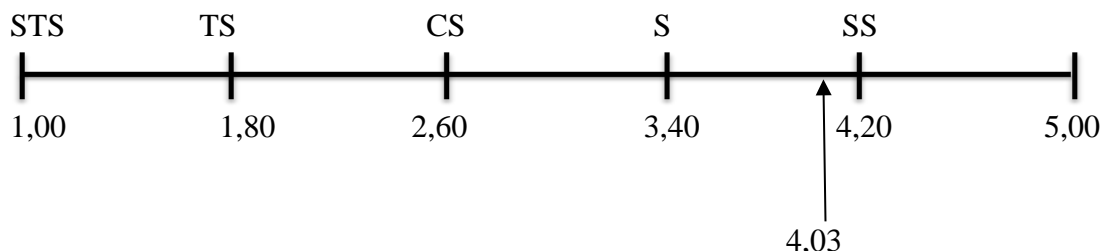
Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai daya tanggap (*Responsive*) yang disajikan dalam table berikut:

Tabel 4.14 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Daya Tanggap

Item Pernyataan	Skala Penilaian					Mean	Kategori
	SS	S	RR	TS	STS		
Rumah Sakit Kartika Cibadak menyampaikan informasi dengan jelas kepada pasien	25	61	12	1	1	4,08	Baik
Rumah Sakit Kartika Cibadak bersedia dengan cepat menangani keluhan pasien	18	65	15	2	0	3,99	Baik
Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu bersedia membantu kesulitan masyarakat dalam hal pelayanan	23	59	16	1	1	4,02	Baik
Rata-rata Penilaian						4,03	Baik

Data Diolah, 2022

Berdasarkan table diatas bahwa rata-rata skor tanggapan masyarakat terhadap indikator daya tanggap (*Responsive*) memiliki nilai rata-rata 4,03 termasuk kategori baik seperti terlihat pada skala berikut ini:



Adapun pernyataan pada indikator Daya Tanggap dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

- a. Rumah Sakit Kartika Cibadak menyampaikan informasi dengan jelas

kepadapasien dengan nilai rata-rata sebesar 4.08 artinya nilai tersebut dalam kategori baik karena responden mendapatkan informasi sesuai apa yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Kartika Cibadak.

- b. Rumah Sakit Kartika Cibadak bersedia dengan cepat menangani keluhan pasien dengan nilai rata-rata sebesar 3.99 artinya nilai tersebut dalam kategori baik. Hal
- c. ini ditunjukkan dengan kesigapan dalam melayani keluhan pasien.
- d. Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu bersedia membantu kesulitan masyarakat dalam hal pelayanan dengan nilai rata-rata 4.02 artinya nilai tersebut dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan kesigapan membantu kesulitan masyarakat dalam hal pelayanan.

3. Jaminan (*Assurance*)

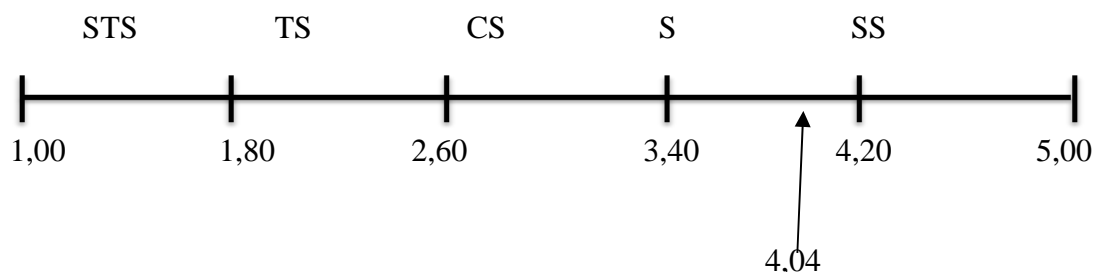
Berikut ini adalah tanggapan masyarakat mengenai Jaminan (*Assurance*) yang disajikan dalam table berikut ini:

Tabel 4.15 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Jaminan

Item Pernyataan	Skala Penilaian					Mean	Keterangan
	SS	S	RR	TS	STS		
Rumah Sakit Kartika Cibadak mampu memberikan perhatian kepada pasien	20	67	11	1	1	4,04	Baik
Pemberian obat di Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu bagus	26	56	15	2	1	4,04	Baik
Rata-rata penilaian						4,04	Baik

Data Diolah, 2022

Berdasarkan table diatas bahwa rata-rata skor tanggapan masyarakat terhadap indikator Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai rata-rata 4,04 termasuk kategori baik seperti terlihat pada skala berikut:



Adapun pernyataan pada indikator Jaminan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit Kartika Cibadak mampu memberikan rasa aman kepada pasien dengan nilai rata-rata sebesar 4,04 artinya nilai

tersebut dalam keadaan baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa aman dan percaya ketika melakukan perawatan atau rawat inap di Rumah Sakit Kartika Cibadak.

- b. Pemberian obat di Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu bagus dengan nilai rata-rata 4,04 artinya nilai tersebut dalam keadaan baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menjalani pengobatan di Rumah Sakit Kartika Cibadak merasa cocok dengan obat yang diberikan pihak Rumah Sakit.

4. Empati (*Emphaty*)

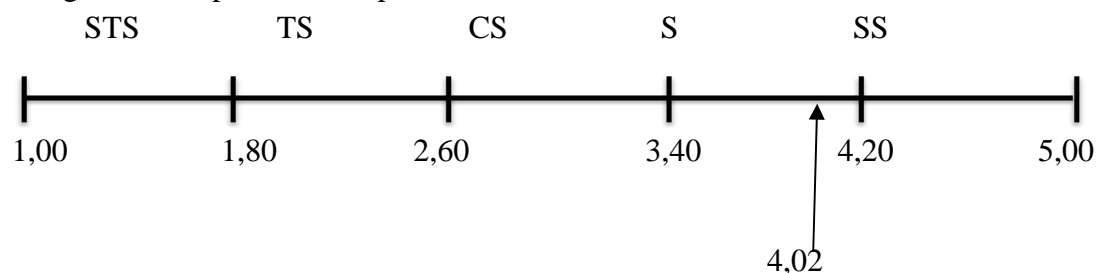
Berikut tanggapan masyarakat mengenai empati (*Emphaty*) yang disajikan dalam table berikut ini:

Tabel 4.16 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Empati

Item Pernyataan	Skala Penilaian					Mean	Kategori
	SS	S	RR	TS	STS		
Rumah Sakit Kartika Cibadak mampu memberikan perhatian kepada pasien	24	56	18	2	0	4,02	Baik
Rumah Sakit Kartika Cibadak bersikap ramah, sopan, dan sabar menghadapi pasien	23	58	17	2	0	4,02	Baik
Rata-rata						4,02	Baik

Data Diolah, 2022

Berdasarkan table diatas bahwa rata-rata skor tanggapan masyarakat terhadap indikator empati (*Empathy*) memiliki nilai rata-rata 4,15 termasuk kategori baik seperti terlihat pada skala berikut:



Adapun pernyataan pada indikator empati dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

- a. Rumah Sakit Kartika Cibadak mampu memberikan perhatian kepada pasien dengan nilai rata-rata 4,02 artinya nilai tersebut dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pasien selalu diperhatikan oleh tenaga medis di Rumah Sakit Kartika Cibadak.
- b. Rumah Sakit Kartika Cibadak bersikap ramah, sopan dan sabar menghadapi pasien dengan nilai rata-rata 4,02 artinya nilai tersebut dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit selalu bersikap ramah, sopan dan sabar yang membuat pasien

nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

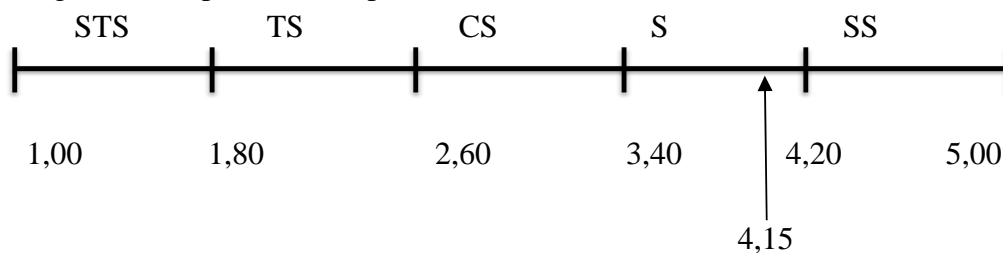
Berikut tanggapan masyarakat mengenai bukti fisik (*Tangible*) yang disajikan dalam table berikut ini:

Tabel 4.17 Distribusi Tanggapan Masyarakat Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat Indikator Bukti Fisik

Item Pernyataan	Skala Penilaian					Mean	Kategori
	SS	S	RR	TS	STS		
Rumah Sakit Kartika Cibadak menyediakan fasilitas-fasilitas parkir, ruang tunggu yang nyaman, ambulance, farmasi	22	69	8	1	0	4,12	Baik
Penampilan karyawan Rumah Sakit Kartika Cibadak	26	68	4	2	0	4,18	Baik
Rata-rata Penilaian						4,15	Baik

Data Diolah, 2022

Berdasarkan table diatas bahwa rata-rata skor tanggapan masyarakat terhadap indikator bukti fisik (*Tangible*) memiliki rata-rata 4,15 termasuk kategori baik seperti terlihat pada skala berikut ini:



Adapun pernyataan pada indikator bukti fisik dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit Kartika Cibadak menyediakan fasilitas-fasilitas parkir, ruang tunggu yang nyaman, ambulance, farmasi dan lain lain dengan nilai rata-rata
- a. artinya termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh Rumah SakitKartika Cibadak.
- b. Penampilan karyawan Rumah Sakit Kartika Cibadak sudah rapih dengan nilairata-rata 4,18 artinya termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa bahwa penampilan karyawan di Rumah SakitCibadak sudah rapih.

Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kualitas Pelayanan Masyarakat

No	Indikator	Rata-rata Skor	Kriteria	Inpretasi
1	Keandalan	3,97	Baik	Karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kartika Cibadak
2	Daya Tanggap	4,03	Baik	Karena masyarakat mendapatkan informasi sesuai apa yang diberikan Rumah Sakit Kartika Cibadak
3	Jaminan	4,04	Baik	Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Kartika Cibadak mampu memberikan jaminan yang cukup bagus
4	Empati	4,02	Baik	Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa diperhatikan oleh tenaga medis di Rumah Sakit Kartika Cibadak
5	Bukti Fisik	4,15	Baik	Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Kartika Cibadak

Rata-rata Skor Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat	4,42	Sangat Baik	Kualitas pelayanan masyarakat berdasarkan Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik di Rumah Sakit Kartika Cibadak
--	-------------	--------------------	--

Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan masyarakat rata-rata skor sebesar 4,42 termasuk kategori sangat baik. Pada indikator Bukti Fisik mendapatkan nilai tertinggi yaitu sebesar 4,15 yang menyatakan bahwa bukti fisik di rumah sakit Kartika sudah sangat baik. Dan untuk indikator terendah yaitu pada indikator keandalan dengan nilai 3,97 upaya yang harus dilakukan Rumah Sakit Kartika Cibadak yaitu dengan meningkatkan pelayanan agar menjadi Rumah Sakit tujuan utama masyarakat

4.3.3. Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat

4.3.3.1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya persentase hubungan variable independent terhadap variable dependen. Besarnya persentase pengaruh semua variable independent terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi (R^2) persamaan regresi. Angka koefisien determinasi dilihat dari hasil perhitungan SPSS 28 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.19 Perhitungan Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,771	0,594	0,590	3,68177

Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.19 Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan angka R Square 0.594 atau 59,4% yakni menunjukkan bahwa persentase pengaruh variable kinerja organisasi sector public terhadap kualitas pelayanan masyarakat sebesar 59,4%, sedangkan sisanya 40,6% dipengaruhi factor lain.

4.3.3.2.Uji T

Pada dasarnya uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independent secara parsial dalam menerangkan variasi variable dependen. Dasar kualitas pelayanan masyarakat dengan menggunakan angka probabilitas signifikan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 28 sebagai berikut:

Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji t

Variabel	Koefisien	T Statistics	Sig.
(Constant)	17,388	7,591	<0,001
X	0,870	11,970	<0,001

Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil didapat nilai t hitung adalah 7,591 sementara nilai t tabel dengan df ($100 - 1 = 99$) didapat nilai t tabel sebesar 1,98. Sehingga didapat $7,591 > 1,98$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Jadi dapat disimpulkan bahwa X mempunyai pengaruh terhadap Y.

Sementara Berdasarkan nilai prob. Diketahui bahwa nilai prob adalah 0.001. Nilai $0.001 < 0,05$ sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Jadi dapat disimpulkan bahwa X mempunyai pengaruh terhadap Y.

4.3.3.3.Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linie dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variable bebas (independent) dengan variable terikat (dependent).

Tabel 4.21 Hasil Regresi Linier Sederhana

Variabel	Koefisien	T Statistics	Sig.
(Constant)	17,388	7,591	<0,001
X	0,870	11,970	<0,001

Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

$$Y = 17,38 + 0,870X + e$$

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 17,388 yang mengandung arti secara statistik tanpa adanya X yaitu kinerja organisasi sector public maka besarnya Y yaitu kualitas pelayanan masyarakat sebesar 17,38. Contohnya yaitu, jika kinerja di Rumah Sakit Kartika Cibadak rendah sekali maka masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit pun buruk dan mempunyai nilai 17,38.
2. Nilai koefisien Kinerja Organisasi Sektor Publik yaitu 0,870 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh X yaitu Kinerja Organisasi Sektor Publik terhadap Y yaitu Kualitas Pelayanan Masyarakat sangat kuat karena memiliki persentase sebesar 87%.

4.4. Pembahasan & Interpretasi Hasil Penelitian

Dari hasil uji data di bagian 4.3 maka dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat. Maka disimpulkan bahwa:

1. Bagaimana kinerja rumah sakit terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Kartika Cibadak?

Dari hasil analisis menggunakan SPSS dengan mencari nilai rata-rata indikator variable kinerja organisasi sektor public dan menempati angka 3,89 yang merupakan kriteria baik maka disimpulkan bahwa kinerja di rumah sakit Kartika cibadak baik dalam kualitas pelayanan masyarakat seperti pelayanan yang cepat, perhatian kepada pasien dan fasilitas yang diberikan yaitu ruang tunggu, mushola, parkir, ambulance, namun untuk memaksimalkan kinerja rumah sakit diperlukan untuk perbaikan kinerja yang dirasa masih kurang dalam pelayanan yaitu ketepatan waktu dan efektivitas dimana pihak rumah sakit kurang dalam melayani pendaftaran dan tenaga medis kurang cepat dalam melayani pasien dan juga pihak rumah sakit tidak memudahkan melakukan administrasi menggunakan BPJS.

2. Bagaimana kualitas pelayanan Rumah Sakit Kartika Cibadak?

Dari hasil analisis menggunakan SPSS dengan mencari nilai rata-rata indikator variable kualitas pelayanan masyarakat dan menempati angka 4,40 yang merupakan indikator sangat baik maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pelayanan di Rumah Sakit Kartika Cibadak sangat baik sehingga masyarakat merasa nyaman dan senang terhadap pelayanan di Rumah Sakit Kartika Cibadak. Yang membuat masyarakat nyaman dan senang yaitu karena pihak Rumah Kartika Cibadak menyampaikan informasi yang jelas, cepat menangani pasien, memberikan pelayanan yang baik, pemberian obat selalu bagus, memberikan perhatian kepada pasien, bersikap ramah dan sabar kepada pasien dan keluarga, menyediakan fasilitas-fasilitas yang nyaman dan juga penampilan karyawan yang rapih.

3. Bagaimana pengaruh kinerja rumah sakit Kartika cibadak terhadap kualitas pelayanan masyarakat?

Dari hasil analisis menggunakan SPSS dengan menggunakan metode koefisien determinasi yang mempunyai hasil sebesar 59,4% dimana kinerja organisasi sector public berpengaruh sebesar 59,4% terhadap kualitas pelayanan masyarakat, lalu menggunakan uji t yang mempunyai hasil 7,591 dimana 7,591 lebih besar dari 1,98 sehingga menolak H_0 dan menerima H_a maka dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi sector public mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat, dan juga menggunakan persamaan regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa Kinerja Rumah Sakit Kartika Cibadak mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap

kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kartika Cibadak karena berada di angka 87%.

Penelitian yang saya lakukan ini didukung oleh penelitian Esa Pertani (2018), Nurhalisah Mursidin (2017) , Angel Yuanda (2007), Rizka Mardiyanto (2017) dan Predik Kwan, Willy Tri Hadiano, Doddy Setiawan (2015) bahwa semakin bagus kinerja organisasi sector public maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian skripsi yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Kartika Cibadak)” dengan 100 responden dan diolah menggunakan uji statistic yaitu Analisis deskriptif, uji t, koefisien determinasi dan regresi linier sederhana maka ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Organisasi Sektor Publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan yang diperoleh, maka saran penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Kartika Cibadak
 - a. Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik
Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik pada indikator ketepatan waktu memiliki item pernyataan dengan nilai terendah. Hal ini dijadikan evaluasi oleh rumah sakit agar dapat memperbaiki ketepatan waktu yaitu dengan memperbaiki kecepatan dalam melayani pasien baik dalam ketika mendaftar atau perawatan.
 - b. Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat
Variabel Kualitas Pelayanan pada indikator Keandalan memiliki item pernyataan dengan nilai terendah sehingga perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit Kartika Cibadak. Hal ini dapat dijadikan evaluasi oleh Rumah Sakit agar memperhatikan pelayanannya supaya masyarakat merasa pelayanan di Rumah Sakit sudah baik agar masyarakat menjadikan Rumah Sakit Kartika Cibadak sebagai Rumah Sakit pilihan utama.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan dan referensi. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari variable-variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan selain variable kinerja organisasi sector public seperti biaya, kepuasan masyarakat atau variable lainnya agar dapat memperoleh hasil yang lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

http://bppsdmk.kemkes.go.id/info_sdmk/info/fasyankes?unit=3202086.

<http://rskartikacibadak.co.id/Beranda>

Sukabumi Update. (2018, 14 September). Peserta BPJS Keluhkan Pelayanan RS Kartika Cibadak Sukabumi. Diakses pada 17 September 2018, dari <https://sukabumiupdate.com/posts/45941/peserta-bpjs-keluhkan-pelayanan-rs-kartika-cibadak-sukabumi>

Bastian, Indra. (2004). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.

Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: AndiOffset.

Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS, Edisi 7*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hardiansyah. (2011). *ualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media. Khairuddin. 2008.

Indonesia, I. A. (2007). "Standar Akuntansi Keuangan". Jakarta: Salemba Empat.

Jumingan. (2006). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta.

Mahsun, Mohamad. (2009). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mardianto, Rizka. (2017). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang*.

Mardiasmo. (2004). *Akuntansi Sektor Publik (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Andi.

Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Mursidin, Nurhalisah. (2017). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik Ditinjau dari Perspektif Balanced Scorecard (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Baru)*.

Pandoyo. & Sofyan, M. (2018). *Metodologi Penelitian Keuangan dan Bisnis*. Bogor: IN MEDIA.

Pertani, Esa. (2018). "Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (studi kasus di Dinas Pemda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Barito Timur)."

Predik Kwan, Willy Tri Hardianto, Doddy Setiawan. (2015). *Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat*.

Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. (2016). *Manajemen, Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta:

Erlangga.

- Rudianto. (2013). *Akuntansi Manajemen Informasi Untuk Pengambilan Keputusan Strategis*. Jakarta: Erlangga.
- Russel, Bernardin &. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Arnico.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Shadily, Hassan. 1993. *Sosiologi untuk Masyarakat Indonesia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Soekanto, Soerjono. (1983). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soetomo. (2009). *Pembangunan Masyarakat "Merangkai Sebuah Kerangka"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Srimindarti, Ceacilia. (2004). *Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sujarweni, W. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sujarweni. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunoyo, S. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Caps.
- Sunoyo. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran*. Bandung: Tjiptono.
- VW Sujarweni, P Endrayanto. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pasada.
- Yuanda, Angel. 2007. *Pngukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Menggunakan*

LAMPIRAN
KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat
(Studi Kasus Rumah Sakit Kartika Cibadak)

PENGANTAR

Saya dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor sedang mengadakan penelitian tentang Pengaruh Kinerja Organisasi Sektor Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Kartika Cibadak). Demi tercapainya tujuan penelitian ini, maka penyusun mohon kesediannya Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi angket atau daftar pernyataan yang telah disediakan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, karena dalam hal ini jawaban anda:

1. Dijamin kerahasiannya
2. Tidak ada kaitannya dengan karier bapak.Ibu/Saudara/i
3. Tidak ada kaitannya dengan Parpol (Partai Politik) manapun
4. Semata-mata hanya untuk ilmu pengetahuan

Atas kesediannya, Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya juga mengisi kuisisioner ini, penyusun mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Gita Eka Sulistiowati

022118228

LAMPIRAN

DATA RESPONDEN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jabatan/Divisi :
3. Jenis Kelamin : laki-laki perempuan
4. Usia :
5. Pendidikan Terakhir: SMP SMA Diploma S1

B. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar
2. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat sebelum anda memulai untuk menjawabnya.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang anda anggap paling benar.

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i.

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Ragu-ragu (RR)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Kualitas Kerja						
1	Rumah Sakit Kartika Cibadak sudah memenuhi keinginan masyarakat dalam berobat					

2	Rumah Sakit Kartika Cibadak bagus dalam melayani pasien untuk rawat inap					
Kuantitas						
1	Banyak nya fasilitas di Rumah Sakit Kartika Cibadak membuat nyaman untuk berobat					
2	Banyak nya tenaga medis yang sigap dalam menangani dan mengobati masyarakat					
Ketepatan Waktu						
1	Tenaga medis selalu cepat dalam melayani pasien					
2	Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu cepat ketika pendaftaran					
Efektivitas						
1	Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu mempermudah pasien BPJS					
2	Rumah Sakit Kartika Cibadak mempermudah dalam mengurus administrasi					

Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Keandalan (<i>Reability</i>)						
1	Rumah Sakit Kartika Cibadak menjadikan Rumah Sakit yang menjadi tujuan utama masyarakat					
2	Rumah Sakit Kartika Cibadak memberikan pelayanan dengan baik					
Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)						
1	Rumah Sakit Kartika Cibadak menyampaikan informasi dengan jelas kepada pasien					
2	Rumah Sakit Kartika Cibadak bersedia dengan cepat menangani keluhan pasien					
3	Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu bersedia membantu kesulitan pasien					

Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1	Rumah Sakit Kartika Cibadak mampu memberikan rasa aman kepada pasien				
2	Pemberian obat di Rumah Sakit Kartika Cibadak selalu bagus				
Empati (<i>Empathy</i>)					
1	Rumah Sakit Kartika Cibadak mampu memberikan perhatian kepada pasien				
2	Rumah Sakit Kartika Cibadak bersikap ramah, sopan, dan sabar menghadapi pasien				
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1	Rumah Sakit Kartika Cibadak menyediakan fasilitas-fasilitas parkir, ruang tunggu yang nyaman, ambulance, Farmasi.				
2	Penampilan karyawan Rumah Sakit Kartika Cibadak sudah rapi				