Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Kabupaten Natuna

SKRIPSI

SITI NURFARADILA

NIM. 180563201111

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2022

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Kabupaten Natuna

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Administrasi Negara

SITI NURFARADILA

NIM. 180563201111

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain
Karena bunga tumbuh tak selalu mekar bersamaan”

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Ayahanda Anwar dan Ibunda Amalia S.Pd yang sudah berkerja keras agar saya bisa menggapai cita-cita saya, keluarga saya yang selalu mendukung saya dalam segala hal, serta teman-teman seperjuangan di prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 yang sudah memberikan pengalaman yang berharga bagi saya.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Siti Nurfaradila
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201111
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial Dan Ilmu Poliik
Judul Skripsi	:Penagaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Natuna

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat unsur karya atau pendapat yang pernal ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lainnya kecuali yang secara tertulis diacu di sebutkan dalam naskah ini dan disebutkan daftar referensinya.

Apabila di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang akan saya dapatkan (S-1) akan dibatalkan serta saya memperoleh sanksi atau akan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 ayat Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional)

Pernyataan ini saya buat dengan rasa tanggung jawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari terjadi ketidakbenaran

Tanjungpinang, Juni 2022
Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL
A4AJX854900404

SITI NURFARADILA
NIM :180563201111

ii

PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN

PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama	: Siti Nurfaradila
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201111
Program Studi/Departemen/ Konsentrasi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi	: Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Natuna

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujiankan.

Menyetujui, tanggal:21-Juni-2022
Pembimbing Utama,

Agus Hendrayady, S. sos., M.si
NIP/NIDN. 1005087301

Menyetujui, tanggal: 20-Juni-2022
Pembimbing Pendamping,

Edison,S.Ap.,M.PA
NIP/NIDN. 198612302014041001

Mengetahui
Ketua Program Studi 20-Juni-2022

Edison, S.Ap.,M.PA
NIP/NIDN. 198612302014041001

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama	: Siti Nurfaradila
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201111
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi	:Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Kabupaten Natuna

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 6 Juli 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. H.Jamhur Poti, SE.,M.Si — Ketua (.....)
   NIDN. 1010016404
2. Dr.Edy Akhyary,S.Sos.,M.Si — Anggota 1 (.....)
   NIDN.1008096901
3. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P.,M.A.P — Anggota 2 (.....)
   NIDN.0002119205
4. Agus Hendrayady, S.Sos.,M.Si — Anggota 3 (.....)
   NIDN.1005087301
5. Edison, S.AP.,M.PA — Anggota 4 (.....)
   NIDN.1030128601

Disahkan Oleh:
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur saya sampaikan atas kehadirat Allah SWT, yang telah menghantarkan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi saya yang berjudul **"Pengaruh kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Kabupaten Natuna".**

Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Bidang Ilmu Administrasi Negara dan sekaligus menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki untuk memecahkan permasalahan berdasarkan teori yang ada, pengamatan, maupun pengetahuan yang penulis peroleh selama ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, bantuan, dan arahan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah Memberikan kesempatan kepada penulis mendapatkan ilmu pengetahuan.
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telaah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.

3. Bapak Edison, S.AP.,MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
4. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si selaku Penasehat Akademik, yang telah telah memberikan motivasi dan nasehat selama ini.
5. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan arahan, ilmu, pengajaran, masukan-masukan dan coretan-coretan membangun di lembar revisi skripsi saya.
6. Bapak Edison, S.AP.,MPA, selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan masukan agar terselesainya skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi selama masa perkuliahan.
8. Bapak dr. Medi P. Purnawan, Sp.B selaku Direktur RSUD Kabupaten Natuna yang telah memberikan izin penelitian dalam penulisan skripsi ini
9. Terimakasih untuk kedua orang tua Bapak Anwar dan Ibu Amalia S.Pd berkat doa dan dukungan serta materi sehingga skripsi ini selesai.
10. Terimakasih untuk keluarga besar, terimakasih atas segala doa yang selalu meringankan langkah ini untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada Adri yang telah memberikan dukungan, semangat, selalu memberikan waktu luang dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini
12. Terkhusus sahabat sekaligus rekan susah dan senang saya Rozita Aprianti yang telah membantu dan banyak memberikan suport supaya peneliti bisa

menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman angkatan 2018 Ilmu Administrasi Negara yang sedamg berjuang dalam menyelesaikan skripsi yang sama-sama memberikan dorongan dan semangat. Sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dan perkuliahan ini.

Penyusunan dari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari teknik penulisan maupun dari isinya, oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk masukan, saran atau kritikan yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan penulisan berikutnya.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan keilmuan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan rujukan untuk pembelajaran dalam penelitian-penelitian selanjutnya

Tanjungpinang, Juni 2022
Penulis,

Siti Nurfaradila
NIM :180563201111

DAFTAR ISI

COVER……
……..i
LEMBAR PERSEMBAHAN ii
PERNYATAAN ORISINALITAS iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN iii
KATA PENGANTAR v
ABSTRAK……..viii
ABSTRACT…….……ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN……xiv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar belakang 1
1.2 Rumusan masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA 5
2.1 Tinjauan pustaka 5
2.1.1 Teori dan kinerja pegawai 7
2.1.2 Teori dan konsep pelayanan 10
2.1.3 Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan 19
2.2 Kerangka teori 19
2.3 Kerangka Pemikiran 20
2.4 Konsep operasional 20
2.4.1 Kinerja Pegawai (variabel X) 20
2.4.2 Kualitas Pelayanan (variabel Y) 22
2.5 Hipotesis Penelitian 23
BAB 3 METODE PENELITIAN 20
3.1 Pendekatan Penelitian 20
3.2 Objek dan lokasi penelitian 20
3.3 Polulasi dan sampel 22
3.3.1 Populasi 22
3.3.2 Sampel 22
3.4 Variabel dan Pengukuran 22

3.4.1Variabel 28
3.4.2 Pengukuraan 30
3.5 Teknik Pengumpulan Data 30
3.5.1 Kuesioner (angket) 30
3.6 Teknik Analisis Data 31
3.7 Jadwal penelitian 30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 31
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian 31
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian 31
4.1.2 Gambaran Umum Kabupaten Natuna 39
4.1.3 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Natuna 41
4.2 Hasil Penelitian 46
4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian 46
4.2.2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Dengan Jenis Kelaminnya 46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 40
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 50
4.2.5 Karakteristik Responden Pekerjaan 51
4.3 Analisis Pengaruh Kinerja Peagawai Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Natuna 53
4.4 Uji Instrumen Penelitian 58
4.5 Pembahasan hipotesis 71
BAB 5 PENUTUP 61
5.1 KESIMPULAN 61
5.2 SARAN 62
DAFTAR REFERENSI 76