

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA LABORATORIUM RSUP DR. WAHIDIN
SUDIROHUSODO MAKASSAR**

Diajukan Oleh

DEWI SARTIKA SARI

4516012076



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Laboratorium RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Nama Mahasiswa : Dewi Sartika Sari
Stambuk/NIM : 4516012076

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Tempat Penelitian : RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Telah Disetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Herminawati Abu Bakar, S.E., M.M

Indrayani Nur, S.Pd, S.E., M.Si

Mengetahui dan mengesahkan:

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Bosowa Makassar

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Bosowa**

**Ketua Program Studi
Manajemen**

Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH
NIDN. 0907077003

Indrayani Nur, S.Pd, SE., M.Si
NIDN. 0905097702

Tanggal Pengesahan _____

PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Sartika Sari
NIM : 4516012076
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Laboratorium RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sama sekali.

Makassar

2021



Dewi Sartika Sari

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA LABORATORIUM RSUP DR. WAHIDIN
SUDIROHUSODO MAKASSAR**

Oleh:

Dewi Sartika Sari

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bosowa**

ABSTRAK

Dewi Sartika Sari.2021.Skripsi. analisis pengaruh kualitas pelayanan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai di laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dibimbing oleh Dr. Hj. Herminawaty Abubakar, SE, M.Si dan Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kebijakan manajemen terhadap kinerja pegawai untuk mengetahui dan menganalisis perolehan beban kerja pegawai RSUP Wahidin Sudirohusodo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RS Wahidin Sudirohusodo dari segi prosedur manajemen dan sistem pengendalian beban kerja dikatakan optimal RS Dr Wahidin Sudirohusodo dipimpin oleh seorang direktur utama yang memimpin pelaksanaan tugas rumah sakit sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain direktur utama, RS Dr. Wahidin Sudirohusodo juga dipimpin oleh beberapa direktur yang bertugas membantu direktur utama dalam mengelola rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas Layanan dan Beban Kerja

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND WORKLOAD ON EMPLOYEE
PERFORMANCE AT THE LABORATORY OF DR. WAHIDIN
SUDIROHUSODO MAKASSAR***

By:

Dewi Sartika Sari

***Management Study Program, Faculty of Economics and Business
Bosowa University***

ABSTRACT

Dewi Sartika Sari.2021.Skripsi. analysis of the effect of service quality and workload on employee performance in the laboratory of Dr. RSUP. Wahidin Sudirohusodo Makassar supervised by Dr. Hj. Herminawaty Abubakar, SE, M. Si and Indrayani Nur, S. Pd., SE., M. Si. The purpose of this study was to determine and analyze management policies on employee performance to determine and analyze the acquisition of workloads for employees of RSUP Wahidin Sudirohusodo. The results of this study indicate that Wahidin Sudirohusodo Hospital in terms of management procedures and workload control systems is said to be optimal Dr. Hospital Wahidin Sudirohusodo is led by a president director who leads the implementation of the hospital's duties in accordance with applicable laws and regulations. In addition to the main director, Dr. Hospital. Wahidin Sudirohusodo is also led by several directors who are tasked with assisting the main director in managing the hospital.

Keywords: Service Quality and Workload

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan teriring salam dan shalawat tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Bosowa, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Laboratorium RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar “

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

1. Pertama-pertama penulis ucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Bosowa Bapak Prof. Dr. Ir. Saleh Pallu, M.Eng.
2. Bapak Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. HJ. Herminawati Abu bakar SE, MM Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa.
4. Ibu Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa.
5. Kepada Bapak Dr.H.A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH dan ibu Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi dan diskusi yang dilakukan dengan penulis.
6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa yang telah memberikan ilmu dan pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah.

7. Beserta seluruh Staf Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa, terimakasih atas bantuannya dalam pengurusan administrasi.
8. Kepada kedua orangtua tercinta yang selalu sabar, pengertian dan rasa sayang yang begitu besar kepada penulis, Mama dr. Darwati Muhadi dan Bapak AKBP Purn Syawal Yusuf yang terus menerus mendoakan, membimbing, memberi semangat, memotivasi, dan tentunya bekerja keras untuk memberi finansial yang begitu banyak, dan juga dukungan semua yang telah kedua orangtua penulis berikan. Penulis ucapkan terimakasih atas segala yang orangtua penulis berikan.
9. Kepada kadri, raka dan loli yang memberi semangat juga membantu jalannya proposal dan skripsi, penulis ucapkan terimakasih.
10. Kepada “Rempong”, Jelita, Riska, inna, dan nisa dari awal semester hingga semester akhir yang selalu bersama penulis. Suka maupun duka. Penulis ucapkan Terima kasih
11. Kepada semua keluarga yang turut membatu dan memberikan dukungannya

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skrpsi ini. Semoga kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan pahala disisi Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Makassar, Juli 2021

Dewi Sartika Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEORISINALAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori.....	13
2.1.1 Kualitas	13
2.1.2 Pelayanan	14
2.1.3 Beban Kerja.....	19
2.1.4 Kinerja.....	23
2.1.5 Penilaian Kinerja Karyawan	27
2.2 Kerangka Pikir	32

2.3 Hipotesis.....	32
--------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Daerah dan Waktu Penelitian.....	33
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5 Metode Analisis	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar (RSWS)	36
4.1.2 Visi dan Misi	37
4.1.3 Struktur	39
4.2 Uji Instrumen Penelitian	43
4.2.1 Uji Validitas	43
4.2.2 Uji Realibilitas	44
4.3 Analisis Deskriptif Responden	45
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.4 Analisis Tingkat Capaian Responden Variabel	47
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	47
4.4.2 Deskripsi Variabel Beban Kerja (X2).....	48
4.4.3 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (Y)	49

4.5 Uji Asumsi Klasik	50
4.5.1 Uji Normalitas	50
4.5.2 Uji Multikolinearitas	50
4.5.3 Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)	51
4.5.4 Uji Autokorelasi	51
4.6 Uji Analisis Regresi Berganda	51
4.7 Uji Hipotesis.....	53
4.7.1 Uji F (simultan)	53
4.7.2 Uji t (Parsial)	54
4.7.3 Uji R (Determinasi)	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

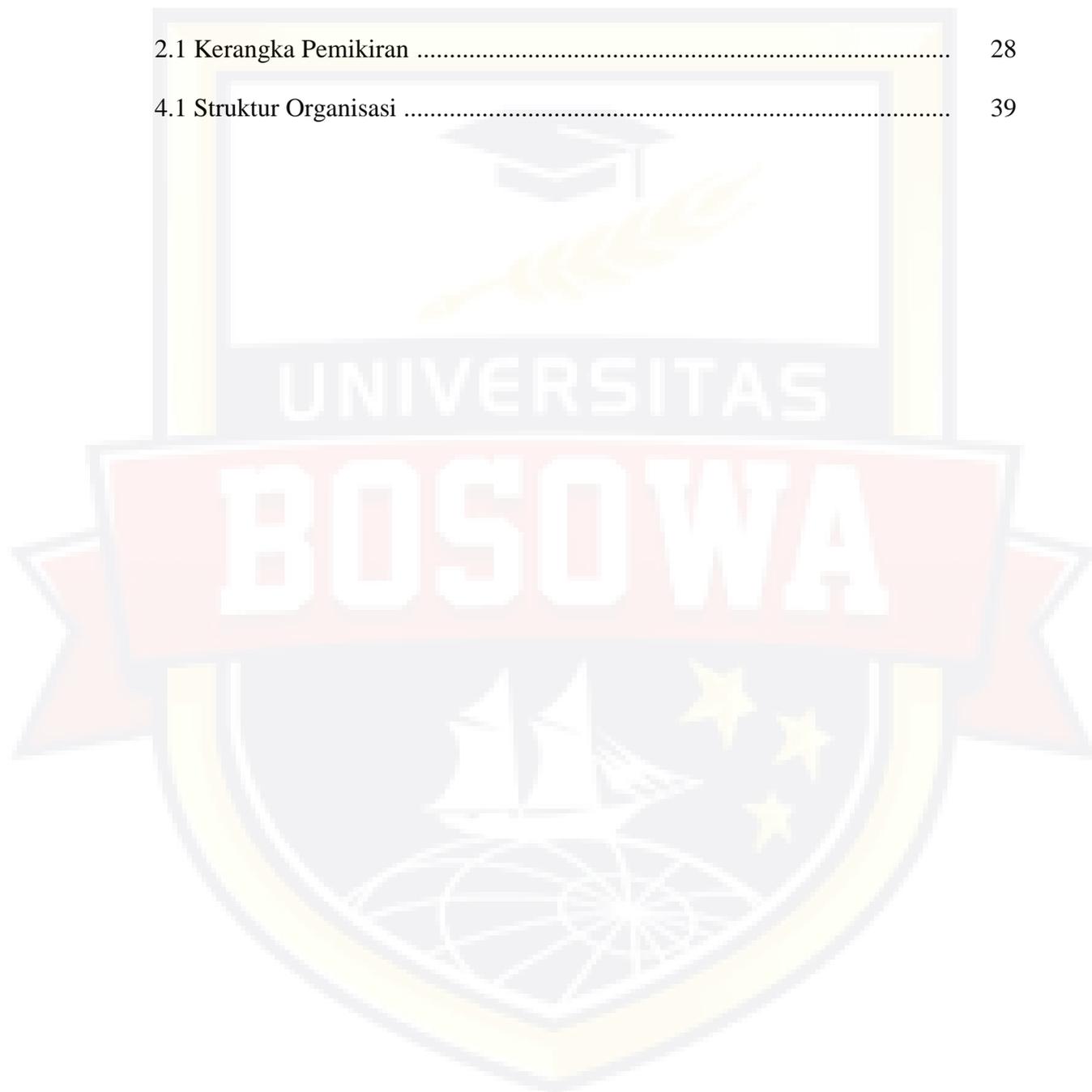
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	28
4.1	Struktur Organisasi	39



DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
2.1	Data Unit Kerja Instalasi Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar	28
2.2	Data Unit Kerja Instalasi Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar	30
4.1	Hasil Uji Validitas Pernyataan Kualitas Pelayanan	43
4.2	Hasil Uji Validitas Pernyataan Beban Kerja	43
4.3	Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja Pegawai	44
4.4	Hasil Uji Realibitas	44
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.8	Hasil Jawaban Responden untuk pernyataan Kualitas Pelayanan	47
4.9	Hasil Jawaban Responden untuk pernyataan Beban Kerja	48
4.10	Hasil Jawaban Responden untuk pernyataan Kinerja Pegawai	49
4.11	Hasil Uji Normalitas	50
4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	50
4.13	Hasil Uji Heterokedastisitas	51
4.14	Hasil Uji Autokorelasi	51
4.15	Hasil Uji Regresi Berganda	52
4.16	Hasil Uji F	53
4.17	Hasil Uji t	54
4.18	Hasil Uji R	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi diperlukannya suatu sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang baik dan sehat, sehingga mampu berkompetisi secara optimal. Bila tanpa didukung oleh Kesehatan fisik dan mental yang baik, sumber daya manusia tidak akan mampu berkompetisi secara optimal. Maka dari itu masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya (Kemenkes RI, 2016).

Manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dalam sebuah organisasi, maka diperlukan manajemen sumber daya manusia yang merupakan salah satu cabang dari ilmu manajemen yang mempelajari suatu hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Suatu perusahaan yang tidak mengelola sumber daya manusia, tidak akan berhasil mengelola sumber daya yang lain yang ada pada perusahaan. Oleh karena itu manajemen sumber daya manusia merupakan fungsi yang sangat penting dalam mengelola suatu perusahaan atau suatu organisasi.

Suatu manajemen sumber daya manusia yang baik dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pekerjaan itu sendiri. Karyawan tersebut yaitu karyawan yang mempunyai kemampuan yang sangat sesuai dengan beban kerja yang akan menjadi tanggung jawabnya dalam suatu perusahaan. Hal ini dapat

dimaksudkan agar karyawan dapat bekerja secara efektif. Dan selain itu juga keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya.

Tempat yang memberikan pelayanan di dalam bidang Kesehatan kepada perorangan antara lain adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah suatu badan usaha yang menyediakan pemondokan dan yang memberikan jasa pelayanan medis jangka pendek dan jangka Panjang yang terdiri atas Tindakan observasi, diagnostic, teapetik, dan rehabilitative untuk orang-orang yang menderita sakit, terluka dan untuk mereka yang melahirkan (*WHO*). Rumah sakit juga merupakan sarana upaya Kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan Kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk Pendidikan tenaga Kesehatan dan penelitian.

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan Kesehatan. Pembangunan Kesehatan sebagai salah satu upaya pembagunan nasional dalam rangka tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat Kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan upaya pengelolaan berbagai sumber daya pemerintah maupun masyarakat sehingga dapat disediakan pelayanan Kesehatan yang efisien, bermutu, dan terjangkau.

Dalam rangka meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat salah satu misi pemerintah adalah dengan memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Untuk itulah rumah sakit dalam setiap evaluasi

kerjanya selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan agar mampu mencapai standar yang ditetapkan pemerintah. Pelayanan Kesehatan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitative, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan Kesehatan tersebut berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam berintegrasi satu dengan yang lainnya, salah satunya adalah perawat.

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas salah satunya dipengaruhi oleh kinerja SDM (sumber daya manusia) yaitu pegawai. Kinerja menurut Ilyas, merupakan penampilan hasil kerja SDM atau pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja atau prestasi kerja seorang pegawai dibedakan secara kualitas dan kuantitas dan dihasilkan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dan hasil kerja tersebut dinilai secara obyektif dan saintifik berdasarkan kriteria yang ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan tersebut haruslah dilakukan dengan cara pelayanan penuh dan lengkap. Pelayanan didalam bidang Kesehatan yang dilakukan secara lengkap dan menyeluruh merupakan pelayanan paripurna. Pelayanan Kesehatan yang disediakan dan diselenggarakan meliputi kesehatan pelayanan dibagian laboratorium dengan didukung oleh fasilitas Kesehatan yang baik dan bermutu.

Rumah sakit juga mempunyai peranan yang amat sangat penting untuk pencapaian kualitas Kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat melalui

fasilitas Kesehatan yang diberikannya. Pelayanan Kesehatan yang dilakukan haruslah sesuai dengan parameter dari fasilitas Kesehatan rumah sakit yang sudah ditetapkan demi tercapainya kualitas pelayanan optimal (Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 mengenai Rumah Sakit, 2009).

Pelaksanaan pelayanan di rumah sakit haruslah dilakukan berdasarkan lima dasar yang merupakan ideologi Negaraab Republik Indonesia. Penyelenggaran rumah sakit didasar kepada hak-hak yang bersifat manusiawi, adab, dan sikap profesionalisme, kemaslahatan dan keseimbangan setiap hak dan tidak melakukan Tindakan diskriminatif, pemerataan, memberikan rasa aman dan kesejahteraan pasien serta mempunyai kegunaan bagi masyarakat.

Tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh suatu pelayanan dibidang Kesehatan. Hak-hak dari pasien, pekerja rumah sakit, rumah sakit dan orang yang berada disekitarnya pun harus dilindungi dan dijaga sebaik-baiknya. Memberikan suatu legalitas bagi orang-orang yang bekerja dan orang-orang sakit yang berobat serta rumah sakit itu sendiri menjadi suatu hal yang sangat tidak boleh kita abaikan atau lupakan.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu pegawai atau keryawan itu. Penilaian kinerja pegawai juga sangat penting. Penilaian kinerja pegawai ialah suatu proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada pegawai secara individual, tentang suatu mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan sebuah perusahaan itu sendiri. Peranan pegawai sangat penting untuk menunjang keberhasilan suatu perusahaan.

Memberikan suatu pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit itu sendiri karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kelitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam Tindakan medis dapat berdampak buruk terhadap pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian. Rumah sakit sebagai bagian dari system Kesehatan nasional dituntut untuk memingkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikianlah rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan Kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisien, keunggulan dan kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Dalam melayani dan menerima pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki sebuah kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa saran pelayanan Kesehatan. Hal ini sangatlah erat hubungannya dengan tenaga Kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Factor manusia sebagai pemberi sebuah pelayanan terhadap public dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung pada individual actor dan system yang

dipakai”. Dokter, perawat, pegawai, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan sangat baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien tersebut. Karena pasien dan keluarga pasien ialah konsumen utama dirumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan ialah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan espetasi pelanggan. Kunci untuk memberikan kualitas itu pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspetasi kualitasn pelayanan pelanggaran sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai salah satu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dan perbandingan dari ekspetasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasaannya itu merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkann jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melampaui suatu harapan maka konsumen akan meerasa sangat puas.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan. Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Menurut Mangkunegara kinerja karyawan adalah hasil kerjaa secara kealitas dan kuantitas yang dicapai ooleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penilaian kerja pegawai atau keryawan adalah sebagai penentu secara priodik efektifitas operasional

suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan. Penilaian kerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan.

Penilaian yang dilakukan secara beratur melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya itu diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang diharuskan perusahaan.

Peranan pegawai sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan disektor jasa. Karena pegawai memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, pegawai merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Kinerja pegawai itu sendiri ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat mengevaluasi kualitas pelayanan pegawai.

Selain dari pengaruh oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu pegawai atau karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Karyawan sebagai sumber daya manusia yang berada disektor pemerintahan turut bertanggung jawab atas keberhasilan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional sehingga kedudukan dan peranan karyawan sangat lah penting sebagai pelaksanaan dari usaha kegiatan pemerintah. Karyawan merupakan asset oragnisasi yang dapat dikelola dan dikembangkan kemampuannya untuk menghadapi tantangan yang terjadi dalam dunia pekerjaan.

Kinerja karyawan merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi yang mana artinya apabila seorang karyawan yang akan dipekerjakan oleh sebuah perusahaan memiliki suatu kemampuan yang sudah sesuai tugas yg dibebankan kepadanya dan ia memiliki motivasi yang tinggi dalam menyelesaikannya, maka sudah secara jelas bahwa kinerja karyawan tersebut baik. Dengan kata lainnya bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan sangat besar kinerja organisasi juga baik. Maka dari itu organisasi atau perusahaan harus benar-benar memperhatikan faktor kinerja keyawannya.

Di Indonesia, stress kerja dikarenakan beban kerja juga menjadi salah satu masalah dengan angka yang cukup tinggi. Hasil penelitian stress pada kelompok kerja lebih tinggi disbanding populasi umum. Salah satu penyebab stress dalam bekerja adalah system kerja bergilir atau shift kerja. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya.

Beban kerja dapat berupa beban kerja kuantitatif maupun kualitatif. Mayoritas yang menjadi beban kerja pada beban kerja kuantitatif adalah banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan untuk memenuhi Kesehatan klien, sedangkan beban kualitatif adalah tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan asuhan kepada klien itu sendiri. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan terjadinya komunikasi yang buruk antar perawat dan pasien, kegagalan kolaborasi antara perawat dan dokter, keluarnya perawat dan ketidakpuasan kerja perawat serta penurunan performa kerja perawat.

Berdasarkan jumlah hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh setiap karyawan, dapat diketahui berapan jumlah karyawan yang sesungguhnya diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai target. Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran beban kerja, sehingga karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya. Beban kerja yang berlebihan terjadi Ketika karyawan diharapkan untuk melakukan lebih banyak tugas pekerjaan dibandingkan waktu yang tersedia. Penambahan dan pengurangan beban kerja memiliki pengaruh yang negative terhadap kinerja. Beban kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai, menurut *Griffiths et all*, faktor yang berpengaruh dalam risiko terjadinya penurunan kinerja ialah salah satunya yaitu beban kerja yang tidak sesuai dengan staf atau pegawai yang tersedia.

Adapun dampak beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik yaitu merasa kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit

dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerjaan beban kerja juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan, salah satunya kualitas kerja menurun.

Pengaruh pelayanan yang lebih akan berdampak terhadap kinerja perawat yang mengalami kelelahan kerja akan menunjukkan hilangnya simpati dan respon terhadap klien, selain itu akan menyebabkan kemunduruan dalam penampilan kerja. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja perawat dengan hasil 82,89% perawat mengalami kelelahan kerja tahap II yaitu perasaan tidak ada harapan dan bosan terhadap tugas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan kelelahan. Dan tahap III yaitu perilaku perawat memisahkan diri dari rekan kerja selama memberikan asuhan keperawatan, sedangkan 11,8% mengalami kelelahan kerja tahap IV yaitu perilaku perawat yang ditunjukkan melalui absensi, harga diri rendah, sinis, dan berfikir negative. Dan perawat yang telah mengalami kelelahan kerja berakibat *caring* akan berhenti.

Salah satu perusahaan pelayanan Kesehatan di Makassar yang sekarang sangat diminati adalah Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai di Laboratorium Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar mengatakan bahwa beban kerja tenaga kesehatan meningkat dua kali lipat dari sebelum

masa pandemi dikarenakan kurangnya tenaga kesehatan. Selain itu, masih sangat kurangnya penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada laboratorium sehingga peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang “Pengaruh kualitas pelayanan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada laboratorium RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah hubungan dari pengaruh kualitas pelayanan dan beban kerja terhadap kinerja dari pegawai pada laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar?
2. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana hubungan beban kerja dengan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.
2. Untuk mengidentifikasi beban kerja pegawai di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi rumah sakit untuk memberika masukan dan gambaran tentang beban kerja pegawai atau perawat, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen rumah sakit untuk menyesuaikan beban kerja pegawai.
2. Manfaat bagi pegawai atau perawat ialah sebagai salah satu gambaran nyata tentang pengaruhnya pelayanan terhadap beban kerja pegawai yang berakibat penurunanya kinerja san sebagai informasi penting bagi pegawai atau perawat agar mereka dapat mempersiapkan diri, sehingga mampu meningkatkan serta mempertahankan kinerja yang optimal.
3. Manfaat bagi peneliti sendiri ialah sebagai bentuk aplikasi yang diperoleh peneliti selama perkuliahan, menambah wawasan dibidang ilmu Kesehatan, dan memberikan pengalaman penelitu dalam mengembangkan kemampuan ilmiah dan keterampilan dalam melaksanakan penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Kualitas

a. Definisi Kualitas

Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Kualitas merupakan suatu proses didalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri. Sunyoto (2012:236) menyatakan bahwa kualitas atau mutu merupakan keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Menurut Yamit (2010:10), kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa, tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

b. Manfaat Kualitas

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

2.1.2 Pelayanan

a. Definisi pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Kasmir (2010:22) Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Kotler (2008) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*).

b. Karakteristik Pelayanan

Karakteristik jasa/pelayanan adalah sifat dari jasa yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain yang berfungsi guna membedakan produk barang. Kotler dan Armstrong (2012:223), mengemukakan 4 karakteristik umum jasa, yaitu:

1) *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Jasa juga bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2) *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan.. Implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses

rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, system kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif.

3) *Variability* (bervariasi)

Pelayanan/jasa bersifat sangat bervariasi karena merupakan nonstandardized out-put. Artinya ada banyak variasi jenis dan kualitas tergantung pada siapa (*who*), kapan (*when*), dan dimana (*where*) jasa tersebut dihasilkan.

4) *Pershability* (tidak tahan lama)

Pershability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

c. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Menurut Kotler (2008) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tjiptono (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan yang diupayakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan apa yang harapan pelanggan.

2. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/nasabah, perlu ada dimensi yang dapat mengukur sejauh mana pelayanan yang telah diberikan, apakah suatu pelayanan yang diberikan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Parasuraman (2001:118) dalam Krisdianti dan Sunarti (2019:38) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu:

a) *Tangibles* (berwujud)

Kualitas pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b) *Realibility* (kehandalan)

Kehandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

c) *Responsiveness* (ketanggapan)

Ketanggapan yaitu kesanggupan para staf untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.

d) *Assurance* (jaminan)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan. Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.

e) *Emphaty* (Empati)

Empati yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

- a. Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

2.1.3 Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara, 2004). Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja tidak hanya menyangkut pekerjaan yang dipandang berat, tetapi juga pekerjaan yang ringan (Alfabeta, 2016).

Beban kerja di tempat kerja bukan hanya yang menyangkut kelebihan pekerjaan (*work overload*), tetapi termasuk pula yang setara/sama atau sebaliknya kekurangan atau terlalu rendah/kecil pekerjaan (*work underload*). Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya jika karyawan

bekerja di bawah standar, maka beban kerja yang diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, maka estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan (Anggit Astianto,2014:5)

Menurut definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja karyawan perlu diperhatikan agar tidak berlebihan yang dapat menimbulkan stres dan dapat berakibat pada menurunnya kinerja karyawan.

b. Indikator Beban Kerja

1) Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk mencari nasabah, menganalisis, dan pencairan dana. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2) Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat berhadapan dengan nasabah, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra di luar waktu yang telah ditentukan.

3) Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan

dalam jangka waktu tertentu (Putra, 2012:22). Berdasarkan pendapat di atas, indikator beban kerja terdiri dari pandangan pegawai mengenai target yang harus diselesaikan sesuai dengan waktu tertentu, pengambilan keputusan oleh pegawai jika terjadi hal-hal yang tak terduga, serta kesan karyawan mengenai beban kerja yang harus diselesaikan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja

Menurut Suwatno dan Priansa (2011:252) beban kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain :

Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti;

1. Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, tanggung jawab pekerjaan.
2. Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, shift kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
3. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi:

1. Faktor somatic, seperti jenis kelamin dan umur yang dapat menunjukkan tingkat produktivitas seseorang, dimana secara universal tingkat produktivitas laki-laki lebih tinggi dari perempuan, dan umur cukup menentukan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan baik sifatnya fisik maupun non fisik.
2. Faktor psikis, seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan.

Sedangkan menurut Hart dan Staveland, tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah:

1. Faktor tuntutan tugas (taskdemands). Faktor tuntutan tugas (taskdemands) yaitu beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.
2. Usaha atau tenaga (effort). Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat effort.
3. Performansi. Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan performansi yang akan dicapai.

Berdasarkan pendapat di atas, maka faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja meliputi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh diantaranya

tugas, organisasi kerja dan lingkungan kerja. Sedangkan faktor internal adalah beban berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal diantaranya jenis kelamin, umur, motivasi dan lain sebagainya.

2.1.4 Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan (Astianto:2014). Menurut Lijan kinerja merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi .

Dan menurut Priansa (2011:269), kinerja yaitu tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun perwujudan dari bakat dan kemampuan itu sendiri. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi.

Kinerja (*Performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya bila individu atau kelompok individu tersebut mempunyai

kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan, berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu. Karena tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seorang karyawan sesuai dengan tugas, kemampuan serta tanggung jawab yang dilakukan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi sehingga memberikan kontribusi terhadap perusahaan.

b. Indikator Kinerja

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas dan kuantitas kinerja pegawainya, maka perusahaan perlu mengukur kinerja pegawai. Untuk mengukur kinerja pegawai, dibutuhkan indikator-indikator yang berhubungan dengan kinerja pegawai pula. Banyak persepsi yang menjelaskan mengenai indikator kinerja pegawai. Adapun indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas yaitu berhubungan dengan ketaatan dalam prosedur, disiplin dan deikasi. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.
- 2) Kuantitas yaitu berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.
- 3) Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

- 4) Efektivitas adalah tingkat penggunaan sumber daya manusia organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan karyawan untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

Sementara itu, indikator kinerja karyawan menurut Guritno dan Waridin adalah sebagai berikut :

- a. Mampu meningkatkan target pekerjaan.
- b. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
- c. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
- d. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.
- e. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Berdasarkan pendapat di atas, indikator kinerja dapat ditetapkan berdasarkan kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, efektivitas dalam memaksimalkan SDM yang ada, serta kemandirian karyawan dalam bekerja.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

a. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan secara *psikologis* terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge+skill*). Artinya, pegawai

dengan *IQ* tinggi dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya serta terampil dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

b. Faktor Motivasi

Motivasi merupakan kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Faktor motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Sikap mental itu sendiri merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus siap secara mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, juga mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Berdasarkan keseluruhan definisi di atas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan merupakan *output* dari penggabungan faktor-faktor yang penting yaitu kemampuan dan minat, penerimaan seorang karyawan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang karyawan. Semakin tinggi faktor-faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja karyawan.

2.1.5 Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian Kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai.

Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil kinerja. Sasaran yang menjadi obyek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara obyektif dan dilakukan secara berkala. Menurut Veithzal Rivai tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan.
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa dan insentif uang.
3. Mendorong pertanggungjawaban dari karyawan.
4. Untuk pembeda antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.
5. Meningkatkan motivasi kerja.
6. Meningkatkan etos kerja.

7. Menerapkan dan mengembangkan kompetensi pekerjaan.
8. Pemutusan hubungan kerja, pemberian sanksi atau hadiah.

Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar memiliki Visi yaitu: “Menjadi Academic Health Center Terkemukaka di Indonesia Tahun 2021”.

Dan memiliki Misi yaitu:

1. Menyelenggarakan pelayanan Pendidikan dan penelitian dibidang Kesehatan yang berkualitas
2. Menumbuhkembangkan system manajemen organisasi yang efektif.
3. Mengampu rumah sakit jejaring di wilayah Indonesia Timur.

Pelayanan yang diberikan oleh perawat masih sering dikeluhkan oleh

masyarakat. Sorotan terhadap kinerja perawat merupakan masalah yang sangat harus ditanggulangi, sebab pelayanan keperawatan menentukan mutu pelayanan Rumas Sakit. Kinerja yang jelek akan sangat berdampak terhadap rendahnya pelayanan, pasien merasa kurang nyaman dan tidak akan puas. Ini adalah Data Unit Kerja Instalasi Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar:

Gambar 2.1
Data Unit Kerja Instalasi Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit
Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

NO	Nama Produk	Kebutuhan SDM Berdasarkan Beban Kerja Produk	Kondisi Ril (januari 2021)	Gap	KETERANGAN
1	LABORATORIUM IGD	14,79	14,00	(-) 0,79	
2	PENERIMAAN SPESIMEN	2,91	4,00	(+) 1,09	

3	LABORATORIUM PCC	8,84	9,00	(+) 0,16	
4	BANK DARAH RS	8,0	8,0		
5	SAMPLING RAWAT JALAN	2,95	2,00	(-) 0,73	
6	HASIL LABORATORIUM	2,40	2,00	(-) 0,40	
7	LABORATORIUM MIKROBIOLOGI	4,60	4,00	(-) 0,60	
8	LABORATORIUM KIMIA KLINIK	3,52	4,00		
9	LABORATORIUM IMUNOLOGI	3,75	3,00	(-) 0,75	
10	LABORATORIUM HEMATOLOGI	3,00	3,00	0,00	
11	LABORATORIUM CAIRAN TUBUH	1,01	1,00		
12	LAB PJT	11,28	13,00	(+) 1,22	
13	LOGISTIK LABORATORIUM	1,94	2,00	(+) 0,06	
14	SAMPING RAWAT INAP	2,60	2,00	(-) 0,40	
15	KEPALA INSTALASI	1,00	1,00	0,00	
16	KOORDINATOR LAB	3,00	3,00	0,00	
17	DPJP	4,00	4,00	0,00	
18	KURIR	2,08	2,00	(-) 0,00	
19	LAB NIOMELEKULLER	56,00	49,00	(-) 7,00	
	Total kebutuhan SDM (orang)	140,00	132,00	(-) 8,00	
	KESIMPULAN = TENAGA KURANG : 8,00 ORANG				

Gambar 2.2
Data Unit Kerja Instalasi Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit
Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

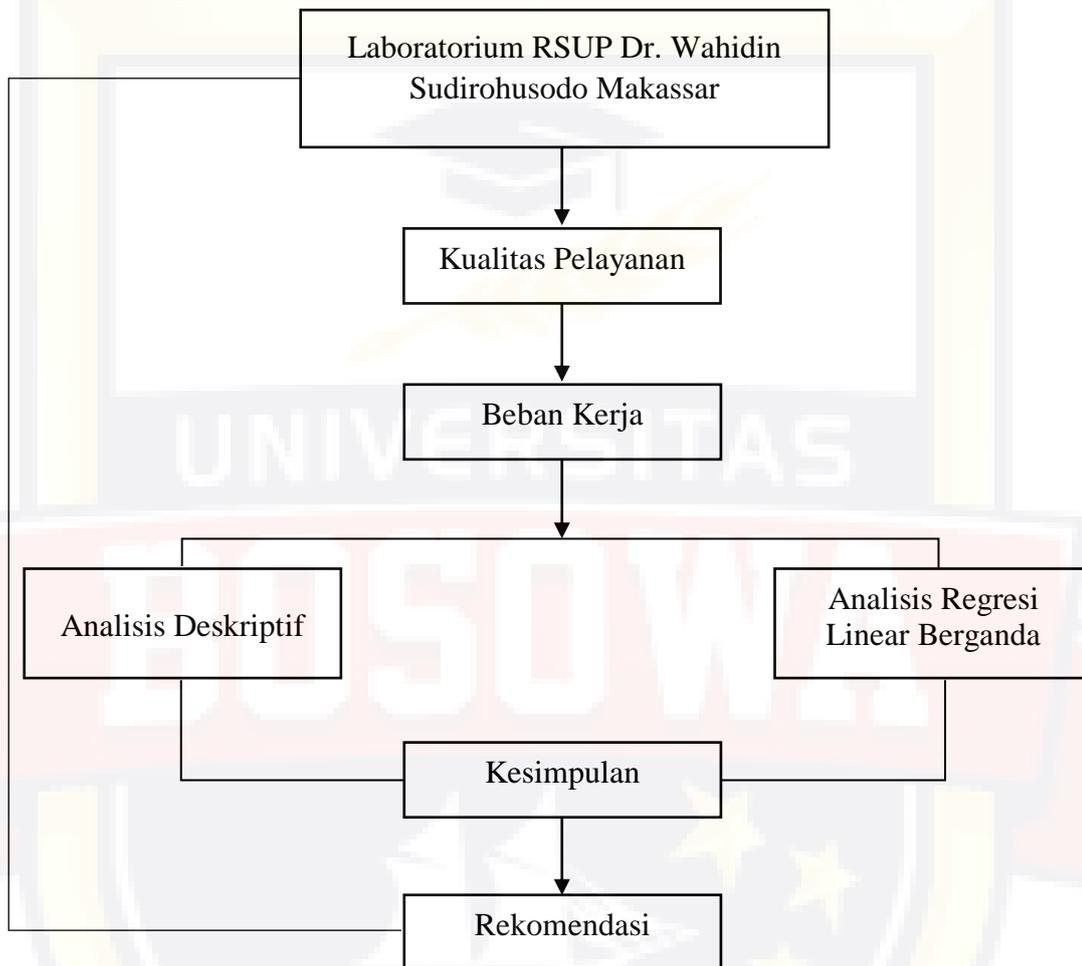
No	Nama Produk	Kebutuhan SDM Berdasarkan Beban Kerja Produk	Kondisi Rill (data januari 2021)	Gap	Keterangan
1	LABORATORIUM IGDM	17,05	15,00	(-) 2,05	
2	LABORATORIUM PCC	8,84	10,00	(+) 1,16	1 STAF MENGUNDURKAN DIRI
3	BAN DARAH RS	8,05	7,00	(-) 1,05	1 STAF MENGUNDURKAN DIRI
4	ADMINISTRASI RAWAT JALAN	2,73	3,00	(+) 0,27	
5	SAMPLING RAWAT JALAN	2,95	3,00	(+) 0,05	1 STAF MENGUNDURKAN DIRI
6	HASIL LABORATORIUM	3,42	2,00	(-) 1,42	
7	LABORATORIUM MIKROBIOLOGI	5,86	6,00	(+) 0,14	
8	LABORATORIUM KIMIA KLINIK	3,52	3,00	(-) 0,52	
9	LABORATORIUM IMUNOLOGI	3,81	3,00	(-) 0,81	
10	LABORATORIUM HEMATOLOGI	3,47	3,00	(-) 0,47	1 STAF MENGUNDURKAN DIRI
11	LABORATORIUM CAIRAN TUBUH	1,01	1,00	(-) 0,01	
12	LAB PJT (LANTAI 1-	18,98	15,00	3,98	1 STAF MENGUNDURKAN

	LANTAI 3)				DIRI
13	LOGISTIK LABORATORIUM	1,94	2,00	(+) 0,06	RANGKAPAN KORDINATOR
14	SAMPLING RAWAT INAP	1,77	1,00	(+) 0,07	SAMPLING ANAK
15	KEPALA INSTALASI	1,00	1,00	0,00	
16	KORDINATOR LAB	3,00	3,00	0,00	
17	DPJP	4,00	4,00	0,00	
18	KURIR	2,08	1,00	(-) 1,00	1 STAF MENGUNDURKAN DIRI
	TOTAL KEBUTUHAN SDM (ORANG)	93,48	83,00	-10,47	
	KESIMPULAN = TENAGA KURANG: 10,48 ORANG				

2.2 Kerangka Pikir

Gambar 2.1

Kerangka Pikir



2.3 Hipotesis

H₁ : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada laboratorium RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

H₂ : Diduga bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada laboratorium RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Daerah dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No. KM 11. Penelitian ini dilaksanakan satu (1) bulan, yakni pada bulan Juli hingga Agustus 2021.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penyusunan proposal ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian Pustaka (*library research*)

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi dan landasan teori dari berbagai literatur dan media lainnya yang dipakai sebagai acuan pembahasan.

2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Lembar pertama kuesioner yang diisi berupa data demografi (nama, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jabatan). Lembar kuesioner kedua berupa kualitas pelayanan dan beban kerja dengan pilihan jawaban “ya” dan “tidak”.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini *total sampling* sehingga diperoleh sebanyak 132 orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada satu waktu yang sama selama satu periode hari, minggu, atau bulan (Susila & Suyanto, 2014).

2. Sumber Data

a. Data Primer

Merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara mendatangi langsung obyek penelitian menggunakan kuesioner, dimana data yang diperoleh hasilnya actual dan dapat dipertanggung jawabkan.

b. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang diperoleh dari bahan-bahan bacaan, seperti literatur, catatan kuliah serta yang berhubungan langsung dengan lokasi penelitian, struktur organisasi dan uraian tugas.

3.5 Metode Analisis

Dalam menganalisis data-data yang ada, penulis menggunakan dua metode analisis yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk mendapatkan gambaran dalam bentuk distribusi frekuensi atau besarnya proporsi dari setiap variabel yang diteliti, baik untuk variabel dependen maupun variabel independen (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini, beberapa data yang melewati tahapan analisa uji Deskriptif adalah demografi responden (nama, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jabatan), kualitas pelayanan dan beban kerja.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. alasan menggunakan regresi berganda dikarenakan judul peneliti ada 2 variabel bebas, dengan menggunakan persamaan sebagai berikut yang dikemukakan oleh Juliandi, dkk, 2015

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sumber : (Juliandi, dkk, 2015, hal. 157)

Dimana :

Y = Kinerja

X₁ = Kualitas pelayanan

X₂ = Beban kerja

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi

e = *error*

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar (RSWS)

RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar (RSWS) sebagai salah satu UPT Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum (BLU), telah melalui perjalanan panjang dan perkembangan dengan berbagai bentuk struktur organisasi. Cikal bakal RSWS dimulai pada tahun 1947 didirikan rumah sakit dengan meminjam dua bangsal rumah sakit Jiwa yang telah berdiri sejak tahun 1925 sebagai bangsal bedah dan penyakit dalam yang merupakan cikal bakal berdirinya RSU Dadi. Kemudian pada tahun 1957 dikenal dengan nama Rumah Sakit Umum Dadi yang berlokasi di Jalan Lanto Dg. Pasewang No. 43 Makassar sebagai Rumah Sakit Pemerintah Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan. Sampai dengan tahun 1993 RS Dadi merupakan rumah sakit dengan klasifikasi B dengan kapasitas tempat tidur 500 buah dan yang tersedia sebanyak 472 tempat tidur.

Dengan keterbatasan lahan untuk pengembangan rumah sakit maka pada tahun 1993 Rumah Sakit Dadi dipindahkan di Jalan Perintis Kemerdekaan Km 11 berdekatan dengan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin. Pada tahun 1994 RS Dadi berubah menjadi rumah sakit vertikal milik Departemen Kesehatan dengan nama RS Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.540/SK/VI/1994 sebagai Rumah Sakit Umum Kelas A yang digunakan oleh Fakultas Kedokteran sebagai

tempat pendidikan calon dokter, dokter spesialis dan sub spesialis serta sebagai rumah sakit rujukan tertinggi di kawasan timur Indonesia. Pada tanggal 10 Desember 1993 RS Dr. Wahidin Sudirohusodo ditetapkan menjadi RS Unit Swadana dan pada tahun 1998 dengan dikeluarkannya UU No. 30 tahun 1997, maka RS Dr. Wahidin Sudirohusodo berubah status menjadi Unit Pengguna Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah RI No. 125 Tahun 2000 RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar beralih status kelembagaannya menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar yang berakhir pada tahun 2005. Setelah itu diterbitkan SK Menkes No.1243/MENKES/VIII/2005 maka RSWS berubah menjadi UPT Depkes yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) pada Januari 2006.

4.1.2 Visi dan Misi

1. Visi

Tujuan strategis RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar untuk periode tahun 2020 – 2024 adalah :**“Menjadi RS Rujukan Terkemuka di Asia Tenggara”**

2. Misi

Untuk mewujudkan tujuan strategis RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar maka ditetapkan misi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan, pendidikan dan penelitian bidang kesehatan secara berkualitas yang terintegrasi, holistik dan professional

2. Mengembangkan SDM rumah sakit yang berkompetensi dan berkinerja

3. Menumbuhkembangkan sistem manajemen organisasi yang efektif

4. Mengampu RS Jejaring di Wilayah Indonesia Timur

Dalam mencapai tujuan dan misi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar menetapkan 14 (Empat belas) sasaran strategis yang akan dicapai dalam tahun 2015 - 2019, yaitu:

1. Terwujudnya kepuasan *stakeholder*
2. Terpenuhinya layanan yang komprehensif, terpercaya dan berkeadilan
3. Optimalisasi dan pengembangan layanan unggulan
4. Pengembangan layanan inovatif pada segmen baru
5. Peningkatan kerjasama pendidikan dan penelitian berkelanjutan
6. Terwujudnya sistem layanan yang berbasis *Interprofessional practice collaboration*
7. Terwujudnya sistem rujukan yang efektif
8. Terwujudnya sistem pemasaran yang efektif
9. Peningkatan efektifitas sistem manajemen (perencanaan, monev dan tindak lanjut)
10. Digitalisasi proses bisnis
11. Pengembangan SIMRS menuju smart hospital
12. Pemutakhiran dan peningkatan keandalan sarana, prasarana dan alat

13. Peningkatan kompetensi SDM yang berkinerja tinggi

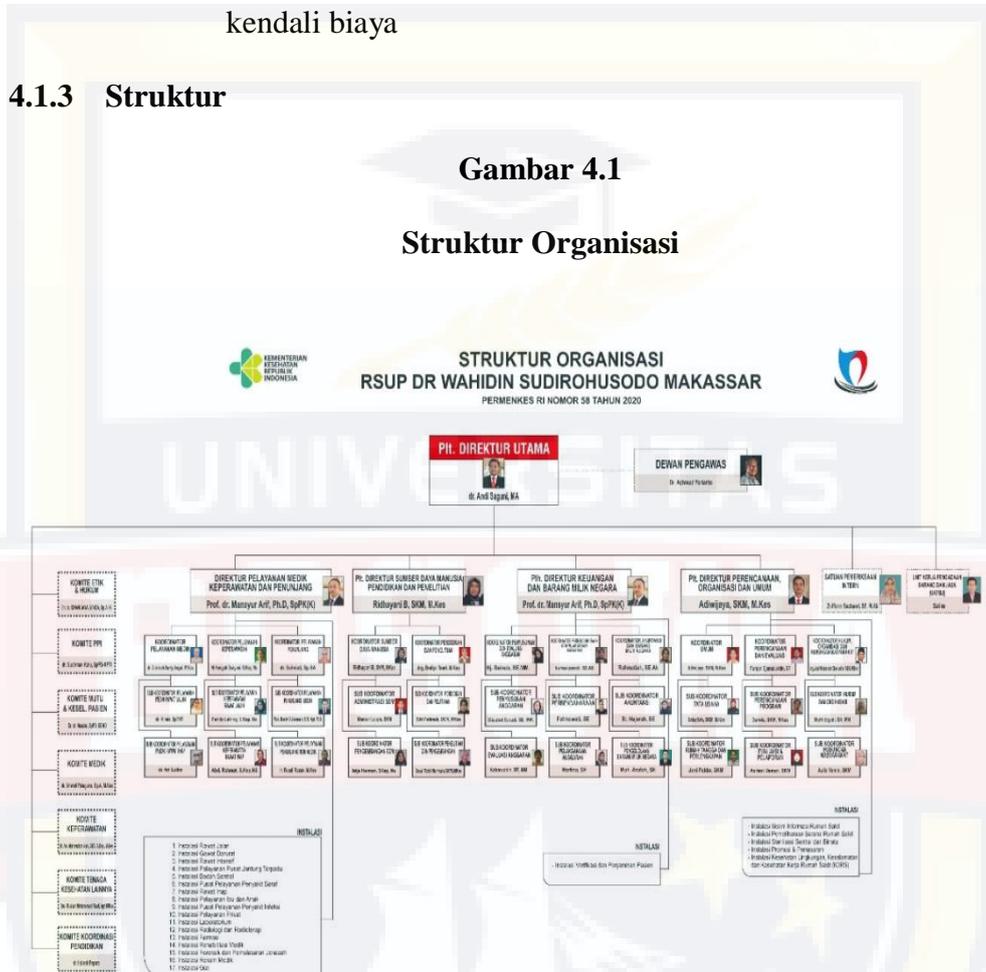
14. Terwujudnya efisiensi anggaran berdasarkan kendali mutu dan

kendali biaya

4.1.3 Struktur

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo dipimpin oleh seorang direktur utama yang memimpin pelaksanaan tugas rumah sakit sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain direktur utama, Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo juga dipimpin oleh beberapa orang direktur yang bertugas membantu direktur utama dalam pengelolaan rumah sakit. Adapun tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Direktur Utama

a. Tugas Pokok

Memimpin merumuskan kebijaksanaan pelaksanaan, membina pelaksanaan mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas Rumah Sakit sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

b. Fungsi

Dalam memimpin pelaksanaan tugas rumah sakit, Direktur Utama menyelenggarakan fungsi:

- Penyusunan rencana program dan anggaran
- Pengelolaan pelayanan medis
- Pengelolaan pelayanan penunjang medis
- Pengelolaan pelayanan penunjang nonmedis
- Pengelolaan pelayanan keperawatan
- Pengelolaan pendidikan dan pelatihan dibidang pelayanan Kesehatan
- Pengelolaan penelitian, pengembangan dan penapisan teknologi dibidang pelayanan Kesehatan
- Pengelolaan keuangan dan barang milik negara
- Pengelolaan sumber daya manusia
- Pelaksanaan urusan hukum, organisasi dan hubungan masyarakat
- Pelaksanaan Kerjasama
- Pengelolaan sistem informasi
- Pelaksanaan urusan umum

- Pemantauan, evaluasi dan pelaporan

2. Direktur Pelayanan Medik, Keperawatan dan Penunjang

a. Tugas Pokok

Melaksanakan pengelolaan Pelayanan Medik, Keperawatan, Penunjang Medis dan penunjang nonmedis.

b. Fungsi

- Pengelolaan pelayanan medis, keperawatan, penunjang medis dan penunjang non medis
- Pelaksanaan kendali mutu, kendali biaya dan keselamatan pasien dibidang pelayanan medis, keperawatan, penunjang medis dan penunjang non medis

3. Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan dan Penelitian

a. Tugas Pokok

Melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia dan pendidikan, pelatihan, penelitian, pengembangan dan penapisan teknologi dibidang pelayanan kesehatan.

b. Fungsi

- Pengelolaan Sumber daya manusia
- Pengelolaan pendidikan dan pelatihan dibidang pelayanan Kesehatan
- Pengelolaan penelitian, pengembangan dan penapisan teknologi dibidang pelayanan kesehatan.

4. Direktur Keuangan dan Barang Milik Negara

a. Tugas Pokok

Melaksanakan pengelolaan keuangan dan barang milik Negara

b. Fungsi

- Penyusunan rencana anggaran
- Pelaksanaan urusan perbendaharaan
- Pelaksanaan anggaran
- Pelaksanaan urusan akuntansi
- Pengelolaan barang milik negara
- Pemantauan, evaluasi dan pelaporan anggaran.

5. Direktur Perencanaan, Organisasi dan Umum

a. Tugas Pokok

Melaksanakan penyusunan rencana program, urusan hukum, organisasi, hubungan masyarakat, kerjasama, dan umum dan pengelolaan sistem informasi, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan.

b. Fungsi

- Penyusunan rencana program.
- Pelaksanaan urusan hukum, organisasi, dan hubungan masyarakat
- Pelaksanaan urusan Kerjasama
- Pengelolaan sistem informasi
- Pelaksanaan urusan umum
- Pemantauan, evaluasi dan pelaporan rumah sakit.

4.2 Uji Instrumen Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Pernyataan Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,565	0,223	Valid
2	0,644	0,223	Valid
3	0,485	0,223	Valid
4	0,619	0,223	Valid
5	0,689	0,223	Valid
6	0,728	0,223	Valid
7	0,714	0,223	Valid
8	0,638	0,223	Valid
9	0,669	0,223	Valid
10	0,581	0,223	Valid
11	0,542	0,223	Valid
12	0,666	0,223	Valid
13	0,681	0,223	Valid
14	0,686	0,223	Valid
15	0,758	0,223	Valid

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.1 , maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan memiliki status valid, karena nilai r hitung > r tabel.

2. Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X2)

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Pernyataan Beban Kerja

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,703	0,223	Valid
2	0,677	0,223	Valid
3	0,602	0,223	Valid
4	0,624	0,223	Valid
5	0,493	0,223	Valid
6	0,618	0,223	Valid
7	0,772	0,223	Valid

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.2 , maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan memiliki status valid, karena nilai r hitung $>$ r tabel.

3. Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja Pegawai

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,705	0,223	Valid
2	0,716	0,223	Valid
3	0,665	0,223	Valid
4	0,693	0,223	Valid
5	0,596	0,223	Valid
6	0,629	0,223	Valid
7	0,811	0,223	Valid

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.3 , maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan memiliki status valid, karena nilai r hitung $>$ r tabel.

4.2.2 Uji Realibilitas

Tabel 4.4
Hasil Uji Realibitas

No.	Variabel	r alpa	r kritis	Kreteria
1	Kualitas Pelayanan	0,890	0,600	Reliabel
2	Beban Kerja	0,742	0,600	Reliabel
3	Kinerja Pegawai	0,812	0,600	Reliabel

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.4. uji realibitas dilakukan terhadap pernyataan item yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas instrument semua variabel memiliki nilai “*Alpha Cronbach*” lebih besar dari 0,600, yang berarti ketiganya dinyatakan reliabel atau handal dan memenuhi syarat.

4.3 Analisis Deskriptif Responden

Karakteristik responden adalah mendeskripsikan identitas dari responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pegawai Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar yang berjumlah 78 orang. Karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini antara lain jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir. Untuk lebih memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan karakteristik responden dalam bentuk tabel sebagai berikut:

4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	17	21,8	21,8	21,8
	Perempuan	61	78,2	78,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 78 orang pegawai yang didominasi oleh perempuan sebanyak 61 orang (78,2)%, dimana jumlah ini lebih besar dibandingkan dengan responden laki - laki sebanyak 17 orang (21,8%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi pegawai Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar adalah perempuan sebanyak 61 orang (78,2)%.

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

		umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 35	57	73,1	73,1	73,1
	36 - 50	17	21,8	21,8	94,9
	51 - 65	4	5,1	5,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini didominasi oleh kalangan yang berusia lebih muda dengan kisaran 20-35 tahun yaitu sebanyak 57 orang dengan jumlah presentase 73,1% dari total keseluruhan jumlah responden. Kemudian, usia 36 - 50 tahun sebanyak 17 orang dengan jumlah presentase 21,8 %. Sedangkan usia 51 - 65 tahun sebanyak 4 orang dengan jumlah presentase 5.1%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar sebagian besar masih berusia muda dan masih sangat produktif.

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma III & IV	46	59,0	59,0	59,0
	S1	28	35,9	35,9	94,9
	S3	4	5,1	5,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan pegawai laboratorium didominasi Diploma III & IV sebanyak 46 orang dengan jumlah persentase 59% dari 78 responden. Tingkat pendidikan S1 sebanyak 28 orang dengan jumlah persentase 35,9%, dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 4

orang dengan jumlah persentase 5,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar oleh pegawai yang ahli secara langsung praktek dengan Pendidikan diploma.

4.4 Analisis Tingkat Capaian Responden Variabel

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 78 responden melalui penyebaran kuesioner untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban dibawah ini.

4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.8
Hasil Jawaban Responden untuk pernyataan Kualitas Pelayanan

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	JUMLAH	SKOR	MEAN	TCR
		1	2	3	4	5				
Keandalan										
1	Saya memberikan pelayanan yang sama kepada pasien	1	1	2	35	39	78	344	4,41	88,2
2	Saya tidak menunda-nunda pemberian pelayanan yang sama kepada pasien		2	1	42	33	78	340	4,36	87,2
3	Saya tidak pernah memberikan pelayanan yang tidak sesuai kepada pasien	3		3	41	31	78	331	4,24	84,9
Daya Tanggap										
4	Saya membantu pasien saat memberikan pelayanan	1	1	4	44	28	78	331	4,24	84,9
5	Saya memberikan perhatian yang sama kepada pasien dalam melayani		2	2	38	36	78	342	4,38	87,7
6	Saya dapat menerima saran dari pasien		1	14	37	26	78	322	4,13	82,6
Jaminan										
7	Saya memiliki pengetahuan terkait bidang kerja saya		1	13	35	29	78	326	4,18	83,6
8	Pasien percaya terhadap pelayanan yang sya berikan			11	45	22	78	323	4,14	82,8
9	Saya memberikan pelayanan yang baik kepada pasien				45	33	78	345	4,42	88,5
Empati										
10	Saya mampu merasakan apa yang pasien keluhkan		2	19	38	19	78	308	3,95	79,0
11	Saya berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien	1	5	15	41	16	78	300	3,85	76,9

12	Saya mampu merespon dengan baik saat pasien memberikan keluhan			8	52	18	78	322	4,13	82,6
Tangible										
13	Laboratorium memiliki fasilitas fisik yang baik			2	44	32	78	342	4,38	87,7
14	Informasi tentang laobartoirum mudah dimengerti			9	50	19	78	322	4,13	82,6
15	Saya berpenmpilan menarik data memberikan pelayanan			15	44	19	78	316	4,05	81,0
Total								4914	4,20	84,0

Sumber : olahan data (2021).

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar berada pada skor “4,20” sebesar 84%. Hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pegawai Laboratorium menyetujui pertanyaan pada kuisioner dan mengindikasikan Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar memiliki kualitas pelayanan yang baik.

4.4.2 Deskripsi Variabel Beban Kerja (X2)

Tabel 4.9
Hasil Jawaban Responden untuk pernyataan Beban Kerja

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	JUMLAH	SKOR	MEAN	TCR
		1	2	3	4	5				
1	Saya selalu mengerjakan tugas-tugas dengan tanggung jawab dan sesuai dengan waktu yang ditentukan			4	43	31	78	339	4,35	86,9
2	Saya merasa pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan			2	48	28	78	338	4,33	86,7
3	Waktu istirahat 1 jam setiap harinya tidak saya gunakan untuk bekerja	1	16	25	29	7	78	259	3,32	66,4
4	Saya merasa nyaman dengan lingkungan kerja saat ini		3	7	46	22	78	321	4,12	82,3
5	Saya tidak pernah membawa pekerjaan saya untuk dikerjakan dirumah	1		20	42	15	78	304	3,90	77,9
6	Beban kerja yang tinggi membuat saya terbiasa bekerja keras		2	10	44	22	78	320	4,10	82,1
7	Pekerjaan saya saat ini merupakan cerminan dari posisi saya		3	18	44	13	78	301	3,86	77,2
Total								2182	4,00	79,93

Sumber : olahan data (2021).

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa Beban Kerja Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar berada pada skor “4,00” sebesar 79,93%. Hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pegawai Laboratorium menyetujui pertanyaan pada kuisisioner dan mengindikasikan Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar memiliki Beban Kerja yang tinggi.

4.4.3 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Tabel 4.10
Hasil Jawaban Responden untuk pernyataan Kinerja Pegawai

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	JUMLAH	SKOR	MEAN	TCR
		1	2	3	4	5				
1	Skill yang saya miliki sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang saya kerjakan saat ini		1	5	50	22	78	327	4,19	83,8
2	Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh RS selama ini dapat saya capai dengan baik			9	54	15	78	318	4,08	81,5
3	Dalam bekerja, saya selalu menyelesaikan pekerjaan secara cepat sesuai dengan prosedur kerja yang ada			4	57	17	78	325	4,17	83,3
4	Saya memiliki kemampuan bekerja sama dengan orang lain		4	6	47	21	78	319	4,09	81,8
5	Saya menerima pendapat dari rekan kerja		1	1	52	24	78	333	4,27	85,4
6	Beban kerja yang tinggi membuat saya terbiasa bekerja keras		1	8	49	20	78	322	4,13	82,6
7	Pekerjaan saya saat ini merupakan cerminan dari posisi saya		2	15	44	17	78	310	3,97	79,5
Total								2254	4,13	82,56

Sumber : olahan data (2021).

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar berada pada skor “4,13” sebesar 82,56%. Hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pegawai Laboratorium menyetujui pertanyaan pada kuisisioner dan mengindikasikan Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar memiliki kinerja pegawai yang baik.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,68208242
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,065
	Negative	-,057
Kolmogorov-Smirnov Z		,575
Asymp. Sig. (2-tailed)		,896

Sumber ; olahan data (2021), SPSS 20.

Dari hasil uji Normalitas menggunakan metode Kolomogrow Smirow didapat kan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,806 dimana hasil tersebut lebih besar dari tarah signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,031	1,936			
Kualitas Pelayanan	,150	,044	,330	,445	2,248
Beban Kerja	,517	,092	,549	,445	2,248

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20.

Dari hasil perhitungan yang ada pada tabel uji multikolinearitas. Variabel bebas menunjukkan bahwa nilai nilai VIF =2,248 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bebas daru multikolinearitas.

4.5.3 Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)

Tabel 4.13
Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,215	1,262		-,171	,865
Kualitas Pelayanan	,041	,029	,245	1,436	,155
Beban Kerja	-,041	,060	-,116	-,680	,499

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20.

Dari hasil uji Heterokedastisitas menggunakan uji glejser hasil signifikansi dari variabel bebas atau variabel bebas menunjukkan nilai signifikansi diatas dari nilai standar signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah hererokedastisitas

4.5.4 Uji Autokorelasi

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825 ^a	,680	,672	1,704	2,232

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20.

Berdasarkan hasil tabel uji autokorelasi diketahui untuk nilai DW = 2,232, selanjutnya dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% (0,05) dengan jumlah sampel 35 dan jumlah variabel independent 2 ($K=2$) = 4. 78 sehingga didapatkan hasil dU dari tabel r = 1,6851. Nilai DW lebih besar dari batas dU dan kurang dari ($2-dU$) = 2 - 1,6851= 0,3149. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi

4.6 Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan besarnya pengaruh variabel independen Terhadap variabel dependen pada Laboratorium

RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

Tabel 4.15

Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,031	1,936		2,598	,011
Kualitas Pelayanan	,150	,044	,330	3,375	,001
Beban Kerja	,517	,092	,549	5,602	,000

Sumber ; olahan data (2021),SPSS 20

$$Y = 5,031 + 0,150X_1 + 0,517X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

a = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Beban Kerja

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel *independent* dan variabel dependen, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai konstantan regresi sebesar 5,031, menunjukkan bahwa pada kualitas peleyanan dan beban kerja dengan kondisi konstan atau $X = 0$, maka pengaruh Terhadap kinerja pegawai pada pada Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar sebesar 5,031.

2. X_1 (Kualitas Pelayanan) koefisien regresinya sebesar 0,150, mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kinerja pegawai). Artinya apabila kualitas pelayanan semakin baik dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan pengaruh kinerja pegawai pada Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar sebesar 0,150.
3. X_2 (Beban Kerja) koefisien regresinya sebesar 0,517, mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kinerja pegawai). Artinya apabila beban kerja semakin tinggi dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan pengaruh kinerja pegawai pada pada Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar sebesar 0,517

4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Uji F (simultan)

Tabel 4.16
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	463,316	2	231,658	79,749	.000 ^b
Residual	217,864	75	2,905		
Total	681,179	77			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja , Kualitas Pelayanan

Sumber : olahan data (2021), SPSS 20

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa secara Bersama-sama (simultan) variabel independent memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai F_{hitung} sebesar 79,749

dengan nilai signifikansi (Sig) 0,000. Sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sebesar 3,12 sehingga dari hasil perhitungan tampak bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($79,749 > 3,12$), sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan dan beban kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada pada Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

4.7.2 Uji t (Parsial)

Tabel 4.17
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,031	1,936		2,598	,011
Kualitas Pelayanan	,150	,044	,330	3,375	,001
Beban Kerja	,517	,092	,549	5,602	,000

Sumber ; olahan data (2021), SPSS 20

Uji t merupakan Pengujian koefisien regresi secara sendir-sendiri

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

H_1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai

Pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansi (*P-Value*) = 0,001 < 0,05 dan T hitung sebesar 3,375 dengan nilai T tabel yaitu 1,992 karena T hitung > T tabel, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai berarti H_0 ditolak H_1 diterima.

2. Variabel Beban Kerja (X_2)

H_2 : Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai

Pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansi (*P-Value*) = 0,000 < 0,05 dan T hitung sebesar 5,602 dengan nilai T tabel

yaitu 1,992 karena $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$, maka variabel Beban Kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai berarti H_0 ditolak H_2 diterima.

4.7.3 Uji R (Determinasi)

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung kontribusi variabel independent terhadap variabel dependen, dari hasil pengolahan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji R
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.680	.672	1,704

Predictors: (Constant), Beban Kerja , Kualitas Pelayanan
Sumber ; olahan data (2021), SPSS 20

Dari tabel di atas diketahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. dengan melihat hasil nilai *adjusted R Square* atau ($\text{Adjusted } R^2$) = 0,672 hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan beban kerja menjelaskan perubahan pada variabel kinerja pegawai sebesar 67,2 % sedangkan sisanya yaitu 32,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai yaitu dengan melihat probabilitas signifikansi ($P\text{-Value}$) = 0,001 < 0,05 dan T hitung sebesar 3,375 dengan nilai T tabel yaitu 1,992 karena T hitung > T tabel, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai berarti H_0 ditolak H_1 diterima.
2. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa beban kerja signifikan terhadap kinerja pegawai yaitu dengan melihat probabilitas signifikansi ($P\text{-Value}$) = 0,000 < 0,05 dan T hitung sebesar 5,602 dengan nilai T tabel yaitu 1,992 karena T hitung > T tabel, maka variabel Beban Kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai berarti H_0 ditolak H_2 diterima.

Dari hasil analisis data di atas diketahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada pada Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. dengan melihat hasil nilai *adjusted R Square* atau ($\text{Adjusted } R^2$) = 0,672 hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan beban kerja menjelaskan perubahan pada variabel kinerja pegawai sebesar 67,2 % sedangkan sisanya yaitu 32,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

5.2 Saran

1. Untuk RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo untuk saat ini pelayannya sudah amat baik namun untuk kedepannya agar dapat menjaga kualitas pelayanan atau lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kinerja para pegawainya yang dapat meningkatkan citra positif yang baik dan kepuasan bagi pasien yang menerima pelayanan yang sangat memuaskan serta kecepatan hasil chek-up yang dilakukan di laboratorium Dr.Wahidin Sudirohusodo.
2. Untuk Peneliti selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian yang akan datang terkait dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Laboratorium RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar”

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Anggit Astianto. “Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya”. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Vol 3, No 7, 2014.
- Anwar Prabu Mangkunegara. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta, (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmiah Administrasi dan Organisasi, 17(2), 114-126.
- Atmaja, Aditama Kusuma. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di PT Fatah Fantastic Tour Travel Bogor). Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro
- Beni Ahmad Saebani. Metodologi Penelitian. Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Burhan Bungin. Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. Jakarta : Kencana, 2013.
- Donni Juni Priansa. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Pedoman umum program Indonesia sehat dengan pendekatan keluarga*, diakses tanggal 12 Juni 2019, dari <http://www.depkes.go.id/resources/download/lain/Buku%20Program%20Indonesia%20Sehat%20dengan%20Pendekatan%20Keluarga.pdf>
- Ratmito & Atik Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setyorini, Winarti. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Maltkota di Pangkalan Bun, 3(1), 167-178.
- Susila, & Suyanto. (2014). *Metodologi Penelitian Cross Sectional Kedokteran dan Kesehatan*. Klaten: Bosscript.