

=====

**PENGARUH KUALITAS PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
PELAYANAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SUKAJADI
KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN
BANYUASIN**

Mietha Nella

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara
Palembang**

Email: nellameitha@gmail.com

ABSTRAK

Dalam sebuah instansi tidak akan berjalan apabila tidak ada pegawai didalamnya, pegawai merupakan orang yang melakukan kegiatan di dalam sebuah instansi atau organisasi. Dengan pegawai yang berkualitas akan menghasilkan hasil kerja yang baik pula. Apalagi di instansi kesehatan yang berhubungan dengan masyarakat didalamnya, pegawai yang berkualitas akan melayani masyarakat dengan baik. Tentu masyarakat menginginkan pelayanan yang memuaskan apalagi berhubungan dengan kesehatan, dengan kondisi tubuh sehat mampu melaksanakan kegiatan atau rutinitas kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas pegawai terus dikembangkan agar mampu melayani masyarakat dengan baik, sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan pegawai. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Hipotesis Nol (Ho) diduga tidak ada pengaruh kualitas pegawai terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Puskesmas Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, dan Hipotesis alternative (Ha) diduga ada pengaruh kualitas pegawai terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Puskesmas Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, data, pembagian kuisioner, dan dokumentasi. Hasil pengelolaan data, yang diperkuat dengan data dan dokumentasi terdapat pengaruh kualitas pegawai terhadap kepuasan pelayanan masyarakat yang menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pegawai terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Puskesmas Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

Kata Kunci : Pengaruh, Kualitas Pegawai, dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

In an agency it will not work if there are no employees in it, employees are people who carry out activities within an agency or organization. With qualified employees will produce good work as well. Moreover, in health agencies that deal with the community in it, qualified employees will serve the community well. Of course the community wants satisfying service, especially related to health, with a healthy body condition capable of carrying out daily activities or routines. Therefore, the quality of employees continues to be developed so that they are able to serve the public well, so that the community feels satisfied with employee services. The hypothesis in this study is the Null Hypothesis (Ho) presumably that there is no effect of employee quality on community service satisfaction at the Sukajadi Health Center, Talang Kelapa District, Banyuasin Regency, and the alternative hypothesis (Ha) is suspected that there is an effect of employee quality on community service satisfaction at the Sukajadi Health Center, Talang Kelapa District Banyuasin Regency. Data collection was carried out using observation techniques, data, questionnaires, and documentation. The results of data management, which are reinforced by data and documentation, show the effect of employee quality on community service satisfaction which indicates that there is an influence of employee quality on community service satisfaction at the Sukajadi Health Center, Talang Kelapa District, Banyuasin Regency.

Keywords: Influence, Employee Quality, and Community Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pada saat ini, masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayan publik. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam pelayanan publik dan mengerahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik yang baik tentu tidak lepas dari seorang birokrat didalamnya. Birokrat atau pegawai yang memiliki kualitas biasanya memiliki pendidikan yang tinggi

=====

serta dedikasi yang tinggi atas pekerjaannya. Kualitas pegawai dapat dilihat dari daftar riwayat pendidikan, karir yang telah dijalani selama ini, dan juga penghargaan-penghargaan yang diperoleh.

Untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas bisa dilakugan dengan cara :

1. Memberikan beasiswa untuk melanjutkan pendidikan.

2. Mengrekrut pegawai yang sesuai dengan bidangnya.

Untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, maka suatu organisasi perlu adanya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan program tersebut untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas. Tentu saja masyarakat sangat mendambakan pelayanan yang memuaskan. Akan tetapi, tingkat kepuasan masyarakat sangatlah sulit untuk dipenuhi karena setiap individu masyarakat memiliki cara tersendiri untuk mengukur tingkat kepuasan sebuah pelayanan. Hal inilah yang menjadikan banyaknya permasalahan mengenai kepuasan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “ tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal”. Berdasarkan Permenkes No. 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan pasal 3 yang berisi :

1. Pemerintah Daerah wajib memenuhi mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM bidang kesehatan.

2. Mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM bidang kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam standar teknis yang terdiri atas :

a. Standar jumlah dan kualitas barang dan/jasa.

b. Standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan.

c. Petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standard.

3. Standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan sebagaimana dimaksud pada pasal (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini.

Kualitas pegawai menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas. Pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit (RS) dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) diseluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan disuatu wilayah tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan kawasan kesehatan.

2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.

3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan di Puskesmas Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa, peneliti menemukan beberapa masalah yaitu:

1. Puskesmas Kecamatan Sukajadi Talang Kelapa memiliki gedung rawat jalan dan rawat inap namun kegiatan untuk pengobatan rawat jalan hanya sampai pukul 14.00 wib.

2. Puskesmas Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa, para pegawai sudah memenuhi standard Puskesmas tipe madya yang terdiri dari dokter, bidan, dan perawat.

3. Memiliki sarana dan prasarana seperti : lab dan mobil ambulance namun terkadang pasien apabila ingin dirujuk ke rumah sakit diminta menyiapkan kendaraan sendiri.

Berdasarkan observasi diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin”**.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu apakah ada pengaruh kualitas pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin?

Pengertian Kualitas Pegawai

Kualitas tentunya sangat diperlukan dalam segala hal, terutama kualitas Sumber Daya Manusia atau pegawai dalam sebuah instansi. Dengan pegawai yang berkualitas sebuah instansi pemerintahan yang melakukan pelayanan akan tercapainya sebuah tujuan organisasi. Meskipun memerlukan faktor-faktor lain lebih baik dimulai dari diri seorang pegawai. Pengertian kualitas menurut Kadir (2001:19) menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami), karena harapan para pegawai akan berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka pegawai akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar

=====

baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas).

Pengertian pegawai menurut Soedaryono (2006:6) pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

Berdasarkan pendapat diatas,dapat disimpulkan bahwa kualitas pegawai adalah kegiatan pelaksanaan tugas pegawai yang mengacu pada prosedur pencapaian tujuan dalam organisasi tempat dimana ia bekerja dengan memprioritaskan kualitas proses kerja maupun kualitas hasil produk atau jasa bagi pelayan publik.

Indikator Kualitas Pegawai

Menurut Wibowo (2010:101) terdapat indikator kualitas pegawai yaitu “Tujuan, standard, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, motif, dan peluang.”

Indikator pegawai menurut Matutina, (2001:205) adalah mengacu pada kualitas sumber daya manusia yaitu :

1. Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.

2. Keterampilan (Skill) yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan.

3. Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seseorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.”

Menurut Robin dalam Badari (2016:21) terdapat enam indikator kinerja pegawai yaitu “kualitas, Kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Eksistensi pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan dan kepentingan. Adanya pelayanan karena seseorang dalam memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan orang lain. Menurut Perry (1998:22-23), “Mengatakan bahwa pelayanan publik dapat dilihat dari dua hal yaitu dalam arti sempit dan dalam arti luas, pelayanan publik dalam arti sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery sistem yang sehat.”

Konsep pelayanan telah banyak didefinisikan oleh banyak pakar, diantaranya salah Soetopo, (2006:164) mendefinisikan “pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.” Sedangkan Moenir (1998:84) menyatakan bahwa :

“Konsep pelayanan itu adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra, dan anggota badan dengan atau tanpa alat yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu Negara kesejahteraan. Menurut Lukman dalam Pasolok (2011:144) menyatakan bahwa kepuasan sebagai tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan.

Gibson, Wexley dan Yulk dalam Pasolok (2011:1440) “bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudia Tjiptoo menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan perusahaan.”

Sementara itu, Kotler dalam Pasolok (2011:145) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan yang dimiliki oleh masyarakat dalam menilai kerja pegawai dalam melaksanakan tugas apakah merasa puas akan pelayanan atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Indikator Kepuasan Masyarakat

Pemerintah saat ini sangat mengupayakan terbentuknya penyelenggaraan pelayanan publik yang maksimal sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi atau tercapai. Berbicara soal indikator kepuasan masyarakat tentu banyak yang diharapkan oleh masyarakat, apalagi dibidang kesehatan karena dengan dukungan kesehatan masyarakat bisa beraktifitas dengan lancar seperti bekerja, sekolah, dan sebagainya.

Variabel adalah fokus penelitian yang nilainya bisa berubah-ubah dari setiap objek dan digunakan dalam menjawab hal-hal yang mejadi permasalahan dari penelitian.Sedangkan, indikator adalah variabel yang digunakan untuk membantu dalam melakukan kegiatan pengukuran bermacam-macam perubahan yang terjadi baik langsung maupun tidak langsung. Kualitas pelayan menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ada lima indikator yaitu : a) Tangibel (Bukti Langsung), meliputi fasilitas fisik, pegawai, dan sarana komunikasi. b) Reliability (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. c) Responsiveness (Daya tanggap) yakni keyakinan para staf atau pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. d) Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf atau pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan. e) Empaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Sedangkan,data yang diperoleh melalui penelitian ini adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid.Valid menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti, data yang valid pasti reliable dan obyektif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis variabel penelitian yaitu, satu variabel bebas (X) yakni kualiatas pegawai dan satu variabel terikat (Y) yakni kepuasan Pelayanan masyarakat. Definisi operasional atau sering disebut dengan operasionalisasi variabel adalah atau proses yang dilakukan peneliti untuk mengurangi tingkat anstraksi konsep tersebut dapat diukur. Untuk mempermudah pelaksanaan operasional dalam penelitian ini, maka dibuat operasionalisasi variabel seperti yang dijelaskan pada table dibawah ini. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Puskesmas di Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten banyuasin.Yang jumlahnya pada setiap hari tidak menentu, disini peneliti menarik kesimpulan dari data pasien yang kurang lebih berjumlah 30 masyarakat dalam satu harinya. SedangkanPenentuan sampel dari penelitian ini adalah dengan menggunakan tehnik *simple random sampling* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi adalah 100% dari jumlah populasi (30 x 100%), dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 30 orang. Menurut Sugiono, (2002:130) tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan empat cara yaitu : Observasi, Questioner, dokumentasi, dan study pustaka.Dalam pembuatan kuesioner ini, menggunakan Skala Likert.Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian variabel dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menggunakan analisis dengan menggunakan Software Statistical Package the Sosial Science (SPSS) versi 22.0. Data diambil dari penyebaran angket (kuesioner) mengenai Pengaruh Kualitas Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

Tabel Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data

| Uraian | Jumlah |
|---------------------------------|-------------|
| Jumlah Responden | 30 |
| Jumlah Kuesioner Yang Disebar | 30 |
| Jumlah Kuisioner Yang Terkumpul | 30 |
| Presentase | 100% |

Sumber : Data Primer Hasil Koesioner 2020

Distribusi kuesioner dan Pengumpulan Data pada table diatas, maka peneliti memilih dan menyebarkan koesioner kepada 90 responden pada penempatan sampel dari 90 kuesioner tersebut semua bisa dikumpulkan dan dapat diisi dengan baik kemudian diolah.

Identitas Responden

Identitas responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, umur, jenis pelayanan dan pendidikan terakhir.Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondidi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut.

1.Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun responden yang berdasarkan jenis kelamin yang berjumlah 30 orang,

Tabel Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Laki-laki | 12 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| Permpuan | 18 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 12 responden dengan presentase 40% dan responden perempuan sebanyak 18 responden dengan presentasi 60%.

2.Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun responden yang berdasarkan jenis kelamin yang berjumlah 30.

Tabel Responden Bedasarkan Umur

Jenis Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Laki-laki | 12 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| Permpuan | 18 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan karakteristik umur pasien responden pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa responden yang berumur 0-20 tahun sebanyak 18 orang dengan presentasi 60%.responden yang berumur 20-40 tahun sebanyak 6 orang dengan presentasi sebesar20%. responden yang berumur 40-60 tahun sebanyak 5 orang dengan presentasi sebesar 16.7%. dan responden yang berumur lebih dari 60 tahun sebanyak 1 orang dengan presentasi sebesar 3.3% dengan jumlah seluruhnya sebanyak 30 orang responden.

3.Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun responden yang berdasarkan pendidikan terakhir yang berjumlah 30 orang.

Tabel Responen Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendiikan Terakhir

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tidak tamat | 18 | 60.0 | 60.0 | 60.0 |
| SD | 5 | 16.7 | 16.7 | 76.7 |
| SMP | 3 | 10.0 | 10.0 | 86.7 |
| SMA | 3 | 10.0 | 10.0 | 96.7 |
| S1 | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

 Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir responden pada tabel diatas dijelaskan bahwa responden yang tidak tamat sekolah atau yang belum sekolah sebanyak 18 responden dengan presentasi sebesar 60%. Responden yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 5 responden dengan presentasi sebesar 16.7%. Responden berpendidikan terakhir SMP sebanyak 3 responden dengan presentasi sebesar 10%. Responden berpendidikan terakhir SMA sebanyak 3 responden dengan presentasi sebesar 10%. Dan responden berpendidikan terakhir S1 sebanyak 1 responden dengan presentasi sebesar 3.3%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun responden yang berdasarkan jenis pelayanan yang berjumlah 30 orang.

Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| | | Jenis Pelayanan | | | |
|-------|------------------------|-----------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Posyandu | 12 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | Pelayanan umum Lainnya | 18 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan karakteristik jenis pelayanan responden pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, responden yang tujuannya posyandu sebanyak 12 responden dengan presentasi sebesar 40% dan responden yang tujuannya berobat lainnya selain posyandu serta mengurus administrasi lainnya sebanyak 18 responden dengan presentasi sebesar 60%.

Hasil Distribusi Frekuensi kuesioner

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan hasil jawaban kuesioner yang berkenaan dengan seluruh pertanyaan yang telah lulus ujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan skala likert.

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 responden yang diteliti, diperoleh hasil penelitian terhadap Kualitas Pegawai dan Kepuasan Pelayanan Masyarakat berdasarkan pelayanan yang telah diterima oleh responden. Yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1. Kualitas Pegawai (X)

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel kualitas pegawai dapat dilihat pada pertanyaan dibawah ini :

Tabel Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 14 | 47% |
| 2 | Setuju | 16 | 53% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang dengan presentase sebesar 47%, responden yang menjawab setuju sebanyak 16 orang dengan presentase sebesar 53% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Keterampilan yang dimiliki oleh pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang dengan presentase sebesar 53%, responden yang menjawab setuju sebanyak 14 orang dengan presentase sebesar 47% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Kedisiplin yang dimiliki oleh pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu responden yang menjawab sangat

=====

setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 50%, responden yang menjawab setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 50% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Loyalitas yang dimiliki oleh Pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang dengan presentase sebesar 53%, responden yang menjawab setuju sebanyak 14 orang dengan presentase sebesar 47% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator kerjasama yang dimiliki oleh Pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 43%, responden yang menjawab setuju sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 57% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator tanggung jawab yang dimiliki oleh Pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 50%, responden yang menjawab setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 50% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

2. Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel disiplin dapat dilihat pada pertanyaan dibawah ini :

Tabel Pelayanan masuk di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 17 | 57% |
| 2 | Setuju | 13 | 43% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Pelayanan masuk di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 57%, responden yang menjawab setuju sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 43% dan tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Tabel Keterampilan yang dimiliki oleh pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 16 | 53% |
| 2 | Setuju | 14 | 47% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Keterampilan yang dimiliki oleh pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang dengan presentase sebesar 53%, responden yang menjawab setuju sebanyak 14 orang dengan presentase sebesar 47% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Tabel Loyalitas yang dimiliki oleh pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 15 | 50% |
| 2 | Setuju | 15 | 50% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Kedisiplinanyang dimiliki oleh pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 50%, responden yang menjawab setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 50% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Tabel Kedisiplinan yang dimiliki oleh Pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 16 | 53% |
| 2 | Setuju | 14 | 47% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Loyalitas yang dimiliki oleh Pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang dengan presentase sebesar 53%, responden yang menjawab setuju sebanyak 14 orang dengan presentase sebesar 47% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator kerjasama yang dimiliki oleh Pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 43%, responden yang menjawab setuju sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 57% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Tabel Tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 15 | 50% |
| 2 | Setuju | 15 | 50% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator tanggung jawab yang dimiliki oleh Pegawai PUSKESMAS akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar

=====

50%, responden yang menjawab setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 50% dan tidak ada responden yang menjawab ragu- ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

3.Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel disiplin dapat dilihat pada pertanyaan dibawah ini :

Tabel Pelayanan masuk di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 17 | 57% |
| 2 | Setuju | 13 | 43% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Pelayanan masuk di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 57%, responden yang menjawab setuju sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 43% dan tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Tabel Pelayanan dokter di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 18 | 60% |
| 2 | Setuju | 12 | 40% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator Pelayanan dokter di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang dengan presentase sebesar 60%, responden yang menjawab setuju sebanyak 12 orang dengan presentase sebesar 40% dan tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Tabel Pelayanan perawat di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 17 | 57% |
| 2 | Setuju | 13 | 43% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikator pelayanan perawat di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat. Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 57%, responden yang menjawab setuju sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 43% dan tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indicator pelayanan makan di PUSKESMAS sesuai harapan masyarakat (bagi pasien rawat inap).Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 50%, responden yang menjawab setuju sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 50% dan tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Tabel Sarana medis dan obat-obatan di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|---------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 13 | 43% |
| 2 | Setuju | 17 | 57% |
| 3 | Ragu-Ragu | 0 | 0% |
| 4 | Tidak Setuju | 0 | 0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer Kuesioner2020

Berdasarkan tabel diatas hasil jawaban responden dapat diketahui penjelasannya bahwa analisis butir pertama dengan indikatorsarana medis dan obat-obatan di PUSKESMAS sudah sesuai harapan masyarakat.Yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 43%, responden yang menjawab setuju sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 47% dan tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Hasil Analisis Data

1.Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh hubngan atau hubungan secara linear suatau variabel independen dan dependen dengan rumus persamaan regresinya adalah $Y = a+bX$. Hasil analisis regresi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel Hasil Analisis Regresi Linear sederhana Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.122 | 4.928 | | 2.648 | .000 |
| | TOTAL_X1 | 1.042 | .182 | .734 | 5.714 | .000 |

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Sumber : Pengelolaan Data Primer Dengan SPSS Versi 22.0

Berdasarkan tabel tersebut, maka dapat diketahui model persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8.122 + 1.042X$$

Dengan hasil dari nilai (a) konstanta sebesar 16,403 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 1,042 artinya jika terjadi peningkatan kualitas pegawai maka kepuasan pasien akan ikut meningkat.

2. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen terkait secara terpisah.

Kriteria pengujian :

Ho diterima jika nilai sig (probalitas) > 0,05

Ho ditolak jika nilai sig (probalitas) < 0,05

Uji regresi digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel Independen Kualitas Pegawai (X)terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y).

Tabel Hasil Uji T (Parsial) Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|---------------------------|---|------|
|-------|-----------------------------|---------------------------|---|------|

| | B | Std. Error | Beta | | |
|--------------|-------|------------|------|-------|------|
| 1 (Constant) | 8.122 | 4.928 | | 2.648 | .000 |
| TOTAL_X1 | 1.042 | .182 | .734 | 5.714 | .000 |

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Besar angka t tabel dengan ketentuan :

$$A = 0,05$$

$$df = -2$$

$$30 - 2 = 28$$

Sehingga diperoleh nilai t tabel 1,701, berdasarkan tabel tersebut, maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut ;

1.Variabel kualitas pegawai teradap kepuasan pelayanan masyarakat dari tabel *Coefficient^a* diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,714$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,714 > 1,701$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial kualitas pegawai terhadap kepuasan pelayanan masyarakat dapat diterima dan artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. $t_{hitung} Y$ (kepuasan masyarakat) = 2,648 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,648 > 1,701$) dengan signifikan $0,000 > 0,05$ data ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin berdasarkan dari hasil perhitungan SPSS versi 22.0 pada table, maka dapat dilihat Berdasarkan hasil data output uji reabilitas diatas, bahwa nilai *cronbach Alpha* pada Variabel Kualitas Pegawai (X) sebesar 0,705 $> 0,60$ dengan taraf signifikan 5% (0.05) dengan jumlah (n) = 30, dapat dikatakan item-item variabel Kualitas Pegawai itu reliabel sehingga layak untuk dijadikan alat ukur dalam variabel. Berdasarkan hasil data output uji reliabilitas diatas, bahwa nilai *cronbach Alpha* pada Variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat(Y) sebesar 0,737 $> 0,60$ dengan taraf signifikan 5% (0.05) dengan jumlah (n) = 30, dapat dikatakan item-item Variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat itu reliabel sehingga layak untuk dijadikan alat ukur dalam variabel.

Setelah item-item pada masing masing variabel baik varaiabel independen kualitas pegawai (X) dan variabel dependen kepuasan pelayanan masyarakat (Y) dinyatakan reliabel yang artinya telah memenuhi syarat untuk dijadikan alat ukur dalam suatu variabel.

Berdasarkan tabel tersebut, maka dapat diketahui model persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8.122 + 1.042X$$

Dengan hasil dari nila (a) konstanta sebesar 16,403 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 1,042 artinya jika terjadi peningkatan kualitas pegawai maka kepuasan pasien akan ikut meningkat. Setelah dialkukan pengolahan analisis data dengan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel independen kualitas pegawai (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Pelayanan masyarakat.

Selain dilakukannya analisis regresi sederhana dilakukan pula analisis hipotesis dengan menggunakan uji t parsial dengan hasil yaitu sebgai berikut :

1.Variabel kualitas pegawai teradap kepuasan pelayanan masyarakat dari tabel *Coefficients^a* diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,714$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,714 > 1,701$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial kualitas pegawai terhadap kepuasan pelayanan masyarakat dapat diterima dan artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. $t_{hitung} Y$ (kepuasan masyarakat) = 2,648 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,648 > 1,701$) dengan signifikan $0,000 > 0,05$ data ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Agar pegawai mampu meningkatkan kualitas dirinya dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat dibidang kesehatan. Dengan semakin tinggi kualitas yang dimiliki oleh pegawai akan menimbulkan citra yang baik pula di masyarakat, karena setiap mayarakat memiliki cara sendiri dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan. Namun dari hasil pengolaan data menggunakan program SPSS 22.0 tersebut menyakan bahwa variabel independen kualitas pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian data primer dan analisis data sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

$$1. Y = a + bX$$

$$Y = 8.122 + 1.042X$$

Dengan hasil dari nilai (a) konstanta sebesar 16,403 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 1,042 artinya jika terjadi peningkatan kualitas pegawai maka kepuasan pasien akan ikut meningkat.

=====

2. Variabel kualitas pegawai terhadap kepuasan pelayanan masyarakat dari tabel *Coefficients^a* diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,714$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,714 > 1,701$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial kualitas pegawai terhadap kepuasan pelayanan masyarakat dapat diterima dan artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. $t_{hitung} Y$ (kepuasan masyarakat) = $2,648$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,648 > 1,701$) dengan signifikan $0,000 > 0,05$ data ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, amin. 2008. *Teori Dan Konsep pelayanan Publik Serta Implementasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Mangkunegara, Anwar Parbu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Matutina. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Nanang, Martono. 2012. *Metode penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Pernada Media Group.
- Pasolog, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Birokrasi: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2002. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.