

**“PENGARUH TUNJANGAN KINERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI UPTD PUSKESMAS  
PRINGSEWU KABUPATEN PRINGSEWU”**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :  
Angga Zulizar Putra  
NPM. 1612110408**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2020**

**“PENGARUH TUNJANGAN KINERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI UPTD PUSKESMAS  
PRINGSEWU KABUPATEN PRINGSEWU”**

**SKRIPSI**

Di ajukan kepada Fakultas Ekonomi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar  
Lampung untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi

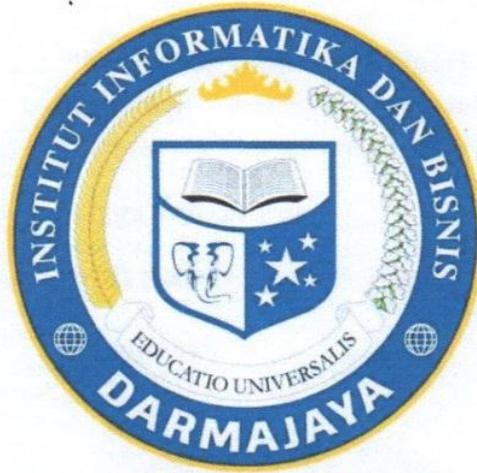


Disusun Oleh :

**Angga Zulizar Putra**

**NPM. 1612110408**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
INSTITUT IFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2020**



### HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Pengaruh tunjangan kinerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai UPTD Puskesmas kabupaten pringsewu”** adalah saya buat sendiri bukan merupakan Plagiat atau salinan skripsi orang lain yang dilindungi hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianulir segala hak/gelar kesarjanaan saya.

Bandar Lampung, September 2020

Yang membuat pernyataan,

**Angga Zulizar Putra**

**1612110408**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

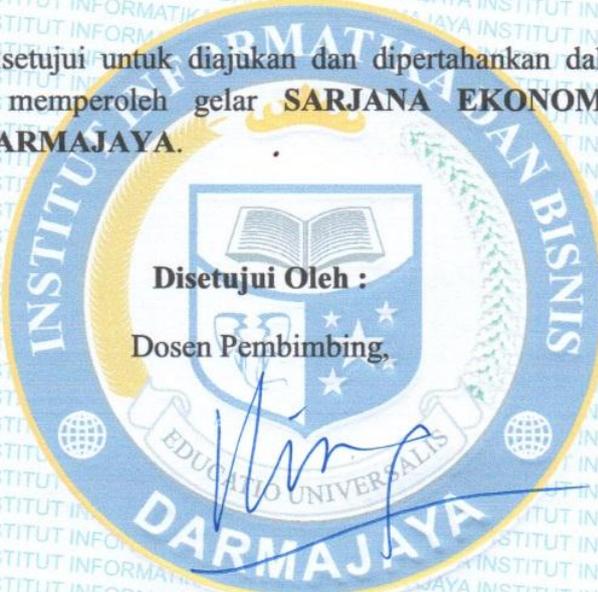
**Judul Skripsi :** “Pengaruh tunjangan kinerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai UPTD Puskesmas kabupaten pringsewu”

**Nama Mahasiswa :** Angga Julizar Putra

**Nomor Pokok Mahasiswa :** 1612110408

**Jurusan :** Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang tugas penutup study guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI** pada jurusan **MANAJEMEN IIB DARMAJAYA.**



**Disetujui Oleh :**

**Dosen Pembimbing,**

**Dra. Linda Septarina, M.M**

**NIK. 30030603**

**Ketua Jurusan,**

**Aswin, S.E., M.M**

**NIK. 10190605**

## HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal ruang telah diselenggarakannya sidang SKRIPSI dengan judul:  
**“Pengaruh tunjangan kinerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai UPTD Puskesmas kabupaten pringsewu”**

Untuk memenuhi sebagian syarat persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi, bagi mahasiswa.

Nama Mahasiswa : Angga Julizar Putra

Nomor Pokok Mahasiswa : 1612110408

Jurusan : Manajemen

Dan telah dinyatakan Lulusoleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama

Status Tanda tangan

1. **Dr. Anuar Sanusi, M.Si.**

Penguji I

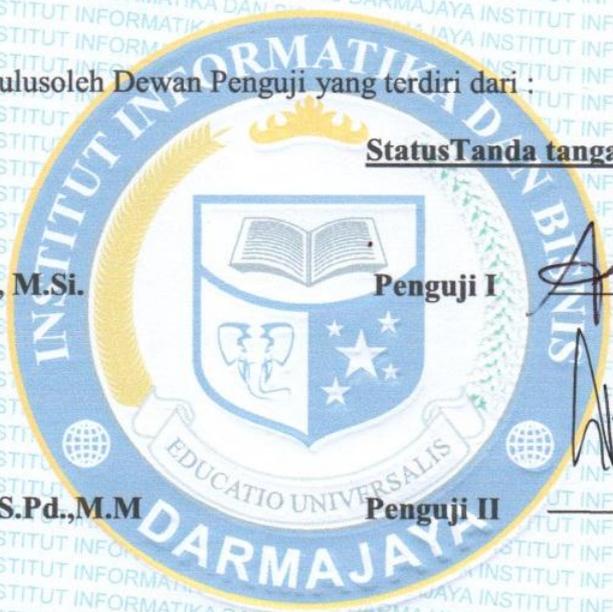
2. **Betty Magdalena, S.Pd., M.M**

Penguji II

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya

**Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE., M.Sc**

NIK : 30040419



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Pringsewu, pada tanggal 16 Juli 1997 sebagai anak ke 2 dari 3 bersaudara, dari pasangan Bapak Zarwazi dan Ibu Rostoni.

### **1. Identitas**

- a. Nama : Angga Zulizar Putra
- b. NPM : 1612110408
- c. Jenis Kelamin : Laki - Laki
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Jl. Seroja LK. V Pringsewu Barat Lampung
- f. Suku : Lampung
- g. Kewarganegaraan : Indonesia

### **2. Riwayat Pendidikan**

- a. Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 3 Pringsewu.
- b. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama SMP Negeri 4 Pringsewu.
- c. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuaran di SMA Negeri 1 Pringsewu .
- d. Tahun 2016 terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen pada Jenjang Strata (S1) di Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya Bandar Lampung.

## **PERSEMBAHAN**

*Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala anugerah dan kasih sayang yang sangat melimpah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan kupersembahkan kepada:*

*Kepada kedua orang tuaku, Ayah dan Ibuku Zarwazi dan Rostoni yang sangat aku sayangi, terima kasih atas do'a, kasih sayang, bimbingan, semangat serta kesabaran yang telah memberikan kepadaku materi yang cukup dan tidak pernah bosan mengajarkanku apa arti dari perjalanan hidup ini. Kalian adalah pahlawan serta bagian terpenting dalam hidupku selamanya.*

*Terimakasih kepada Kakak ku fernandes adi bagus kurniawan dan Dewi mahkota gadis yang telah mewarnai hidupku dengan penuh tawa dan canda kalia serta membantu dalam menyelesaikan perkuliahan ini.*

*Untuk keluarga besarku kusus kepada pacar saya fela prasiska dan teman-teman seperjuangan ku yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini.*

*Dan*

*Almamater ku Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya yang telah memberikan banyak kenangan dan wawasan untuk menjadikan saya pribadi yang lebih baik*

## MOTTO

***“Sukses bukanlah hal yang kebetulan. Sebab, kesuksesan terbentuk dari kerja keras, pembelajaran, pengorbanan, dan cinta yang ingin kamu lakukan.” – Pele***

***“Lakukan lah yang terbaik jika kamu ingin mencapai kesuksesan.”-  
Angga Zulizar Putra***

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH TUNJANGAN KINERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI UPTD PUSKESMAS PRINGSEWU KABUPATEN PRINGSEWU**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tunjangan kinerja, lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai UPTD di Puskesmas Pringsewu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif selain itu populasi pada penelitian ini merupakan pegawai puskesmas Pringsewu. Dalam penelitian ini terdapat sampel penelitian yaitu pegawai PNS Puskesmas Pringsewu. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 41 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan di analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan tunjangan kinerja, lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai UPTD Puskesmas Pringsewu kabupaten pringsewu.

**Kata Kunci : Tunjangan Kinerja, Lingkungan kerja, Kualitas Pelayanan Pegawai**

**THE EFFECT OF PERFORMANCE BENEFITS AND WORK ENVIRONMENT  
ON THE QUALITY OF SERVICES FOR EMPLOYEES UPTD PUSKESMAS  
PRINGSEWU DISTRICT PRINGSEWU**

**By :**

**ANGGA ZULIZAR PUTRA**

*Abstract*

This study aims to determine whether performance allowances, work environment affect the service quality of UPTD employees at Pringsewu Health Center. This type of research is a quantitative study. Besides that, the population in this study is Pringsewu Public Health Center employees. In this study, there were research samples, namely civil servants at Pringsewu Health Center. The number of respondents in this study amounted to 41 respondents. The research instrument used a questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The results showed that performance allowances, work environment had a significant effect on the service quality of UPTD Pringsewu Public Health Center employees, Pringsewu district.

**Keywords: Performance Allowance, Work Environment, Employee Service Quality**

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini telah banyak pihak yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebaik-baiknya. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., M.Sc, selaku Rektor IIB Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT, selaku Wakil Rektor I Bidang akademik IIB Darmajaya Bandar Lampung.
3. Bapak Ronny Nazar, SE,M.M, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan IIB Darmajaya Bandar Lampung.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos, selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya IIB Darmajaya Bandar Lampung.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. R..A. Bustumi Rosadi, M.S selaku Wakil Rektor IV IIB Darmajaya Bandar Lampung.
6. Ibu Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE.,M.sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya.
7. Ibu Aswin, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.
8. Ibu Linda Septarina, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
9. Bapak Zarwazi dan Ibu Rostoni serta Kakak dan Adik yang selalu mendukung dan memberikan dorongan baik moril maupun materil selama ini.
10. Para dosen dan Staf Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.

11. Teman-teman seperjuangan *DSC EVERYBODY* ( Andi , Bima ,andre, manoto, rifqi, ardian, alpan, andrew, diadona ) tidak pernah berhenti memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Sahabatku Abi yoga, Deni saputra, Ardian, Iliyas Kurnia Ramadan yang selalu memberikan dukungan dalam suka dan duka.
13. Kepada pihak puskesmas pringsewu karna telah mengizinkan penelitian di tempatnya.
14. Almamaterku IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Semoga Allah SWT mencatatnya sebagai amal ibadah dan selalu memberikan keberkahan dan rahmat-Nya kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca khususnya civitas akademik Jurusan Manajemen IIB Darmajaya.

Bandar Lampung, September 2020

**Angga Zulizar Putra**

NPM. 1612110408

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3 Aspek-aspek Kualitas .....	12
2.1.4 Faktor-faktor Pelayanan .....	12
2.2 Tunjangan Kinerja .....	12
2.2.1 Pengertian Kinerja .....	12
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja ....	13
2.2.3 Pengertian Tunjangan Kinerja .....	13

2.2.4 Fungsi Tunjangan Kinerja .....	13
2.2.5 Tujuan Pemberian Tunjangan Kinerja .....	14
2.2.6 Indikator Tunjangan Kinerja .....	14
2.3 Lingkungan kerja .....	14
2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja .....	14
2.3.2 Jenis Lingkungan Kerja .....	14
2.3.3 Indikator-indikator Lingkungan .....	15
2.4 Penelitian Terdahulu .....	15
2.5 Kerangka Pikir .....	19
2.6 Hipotesis .....	19

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis penelitian .....	21
3.2 Sumber Data .....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.4 Populasi .....	22
3.4.1 Populasi .....	22
3.4.2 Sampel .....	22
3.5 Variabel Penelitian .....	22
3.5.1 Variabel Independen .....	22
3.5.2 Variabel Dependen .....	22
3.6 Devinisi Operasional Variabel Penelitian .....	23
3.7 Uji Persyaratan Intrumen .....	24
3.7.1 Uji Validitas .....	24
3.7.2 Uji Reabilitas .....	25
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data .....	26
3.8.1 Uji Normalitas Sampel .....	26
3.8.2 Uji Homogenitas .....	27
3.8.3 Uji Linieritas .....	27
3.8.4 Uji Multikolinearitas .....	28
3.9 Metode Analisis Data .....	29
3.9.1 Regresi Linier Berganda .....	29

3.10 Penguji Hipotesis .....	29
3.10.1 Uji t .....	29
3.10.2 Uji F .....	30

## **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data .....	32
4.1.1 Deskriptif Karakteristik Responden .....	33
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	34
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	41
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	41
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas .....	45
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data .....	46
4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	46
4.3.2 Hasil Uji Linieritas .....	47
4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	48
4.4 Hasil Analisis Data .....	49
4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	51
4.5.1 Hasil Uji T .....	51
4.6 Hasil Uji F .....	52
4.7 Pembahasan .....	53
4.7.1 Pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan .....	53
4.7.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan .....	54
4.7.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan .....	55

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran .....	56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1.1 Data Kepegawaian Puskesmas Pringsewu 2020 .....	3
1.2 Data Tunjangan Pegawai Rawat Inap di Puskesmas Pringsewu .....	4
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
3.2 Devinisi Operasional Penelitian .....	23
3.4 Interpretasi Nilai r .....	26
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	33
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	33
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	34
4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Tunjangan Kerja (X1) .....	35
4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Lingkungan Kerja (X2) .....	38
4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	40
4.8 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Tunjangan Kinerja (X1) ....	42
4.9 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X2) ....	43
4.10 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y) ....	44
4.11 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi .....	45
4.12 Hasil Perhitungan Uji Realibilitas .....	46
4.13 Hasil Perhitungan Uji Normalitas .....	46
4.14 Hasil Perhitungan Uji Linieritas .....	47
4.15 Hasil Perhitungan Uji Multikolinieritas .....	48
4.16 Hasil Perhitungan Coefficients <sup>a</sup> .....	49
4.17 Hasil Perhitungan Uji Model Summary .....	50
4.18 Hasil Perhitungan Uji t .....	51
4.19 Hasil Perhitungan Uji f .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.5 Kerangka Pikir .....	..... 19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Bisnis dibidang kesehatan di Indonesia terus meningkat, diantaranya adalah rumah sakit, peralatan kesehatan, obat-obatan dan juga asuransi kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan terus mengalami pertumbuhan yang baik dari segala populasi rumah sakit, jumlah tempat tidur ataupun pelayanannya. Maraknya pengusaha terjun ke sektor industri rumah sakit karena melihat perkembangan jumlah pasien yang terus meningkat dan juga kebutuhan kualitas perawatan yang lebih prima. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang lebih lengkap ini terindikasi dengan banyaknya pasien dari Indonesia yang berobat keluar negeri. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi alternatif bagi masyarakat, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan. Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa (Sugiyarto, 2001)

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi

tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, 2 epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan (Santoso, 2010).

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas dan kepuasan pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Haryanto (2009) menjelaskan bahwa pengukuran aspek kualitas bermanfaat bagi puskesmas untuk: (1) mengetahui dengan baik jalannya atau proses pelayanan, (2) mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, dan (3) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Manfaat tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan 22 kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Dalam jasa pelayanan khususnya dalam hal ini Puskesmas Pringsewu dengan kondisi pegawai yang bermacam-macam karakter, baik itu tingkat intelegensi, bakat, minat, kepribadian, motivasi, dan pendidikan diharapkan mampu untuk

mengatasi segala kesulitan dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, et.al. dalam Kotler, (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/keandalan (realibility) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) Daya Tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Berdasarkan definisi tersebut, maka secara singkat kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara pelayanan yang diterima, dan yang diharapkan oleh pelanggan. Sementara untuk perusahaan jasa dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, et al dalam Lupiyoadi (2009)

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan (Kepmenkes No.128 Tahun 2004). Puskesmas menjadi tempat pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat (Hartono, 2010).

Menurut UU Nomor 47 tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan Paragraf 3 Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 11 yang terdiri dari :

- a) Pemerintah Daerah kabupaten/kota wajib menyediakan paling sedikit 1 (satu) pusat kesehatan masyarakat pada setiap kecamatan.
- b) Pendirian lebih dari 1 (satu) pusat kesehatan masyarakat didasarkan pada pertimbangan kebutuhan pelayanan, jumlah penduduk, dan aksesibilitas.
- c) Penentuan jumlah pusat kesehatan masyarakat berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.  
(<https://www.jogloabang.com/kesehatan/pp-47-2016-fasilitas-pelayanan-kesehatan>)

Berbicara tentang kualitas pelayanan, Tjiptono (2006) mendefinisikannya sebagai tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 2006). Sementara Kualitas Pelayanan itu sendiri dapat dinilai dari beberapa dimensi, seperti: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*) (Zeithaml, et al dalam Lupiyoadi, 2009).

Sebagai organisasi publik yang bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, tentunya pihak puskesmas dituntut untuk mampu menampilkan kualitas pelayanan yang bermutu sebagai sebuah

bentuk pencapaian atas kinerjanya. Dalam jasa pelayanan khususnya dalam hal ini Puskesmas Pringsewu dengan kondisi pegawai yang bermacam-macam karakter, baik itu tingkat intelegensi, bakat, minat, kepribadian, motivasi, dan pendidikan diharapkan mampu untuk mengatasi segala kesulitan dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat.

Faktor yang kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai adalah pemberian Tunjangan Kinerja yang sesuai (Wardana, 2006). Kesesuaian pemberian Tunjangan Kinerja menjamin perasaan puas, dan para pekerja tetap termotivasi, serta efektivitas bagi organisasi secara keseluruhan (Gomes, 2006). Menurut Rivai dan Sagala dalam Damayanti Marsya (2013) memberikan definisi insentif tunjangan kinerja diartikan sebagai bentuk imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan

Dijelaskan lebih lanjut oleh Simamora (2006), pada saat dikelola secara benar, Tunjangan Kinerja membantu organisasi mencapai tujuan-tujuannya serta memperoleh, memelihara dan mempertahankan tenaga kerja yang produktif. Begitu pentingnya faktor Tunjangan Kinerja bagi pegawai, maka sudah sewajarnya jika pihak puskesmas menciptakan sistem sedemikian rupa agar Tunjangan Kinerja yang diberikan kepada pegawainya memenuhi berbagai persyaratan, yaitu : Tunjangan Kinerja harus dapat memenuhi kebutuhan minimal, Tunjangan Kinerja harus dapat meningkat, Tunjangan Kinerja harus dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja, Tunjangan Kinerja harus adil, Tunjangan Kinerja tidak boleh bersifat statis, komposisi dari Tunjangan Kinerja yang diberikan. Adapun tempat penelitian ini bertempat di UPT Puskesmas Pringsewu Jl. Johar 2 Pringsewu Kab. Pringsewu Prov. Lampung

Berikut data jumlah pegawai PNS Puskesmas Pringsewu 2020

**Tabel 1.1**  
**Data Kepegawaian Puskesmas Pringsewu 2020 ( Non Medis )**

NO	JABATAN	JUMLAH	GOLONGAN	TUNJANGAN
1	Nutrisionis	2	III d	Rp 1.384.276
2	Kepala UPT	1	III d	
3	Staf Puskesmas	1	III b	Rp 1.153.716
4	Pekarya Kesehatan	1	III b	Rp 1.153.716
5	Sanitarian Pertama	1	III b	Rp 1.451.012

“Sumber Puskesmas Pringsewu 2020”

**Tabel 1.2**  
**Data Tunjangan Pegawai Rawat Inap di Puskesmas Pringsewu ( Medis )**

NO	JABATAN	JUMLAH	GOLONGAN	TUNJANGAN
1	Dokter	3	IV a	Rp 2.307.970
2	Bidan	19	III c	Rp 1.451.012
3	Perawat	10	III d	Rp 1.184.067
4	Calon Apoteker	1	III b	Rp 1.584.458
5	Pranata Lab Kesehatan	2	III a	Rp 1.418.650

”Sumber Puskesmas Pringsewu 2020”

Faktor yang ketiga yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah faktor lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pekerja sewaktu menjalankan tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja adalah keadaan di sekitar tempat kerja pada waktu pegawai melakukan pekerjaannya. Keadaan tersebut dapat mempengaruhi kesejahteraan pegawai sehingga pegawai akan berusaha untuk menghasilkan sesuatu. Lingkungan kerja yang baik akan membawa pengaruh yang baik kepada para pegawai, pimpinan, dan hasil pekerjaannya (Khusnul,2010).

Ditambahkan pula oleh As'ad (2006), bahwa rasa aman akan suasana kerja yang mampu mendorong pegawai untuk lebih berdedikasi tinggi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan baik suasana aman sebelum kerja, saat kerja maupun setelah kerja. Kondisi kerja yang aman semacam ini, serta didukung rekan kerja yang dapat diajak untuk bekerjasama dalam berbagai aktifitas merupakan keinginan dari setiap pegawai di setiap instansi atau organisasi. Dengan situasi semacam itu diharapkan para pegawai dapat bekerja secara maksimal dan senang terhadap pekerjaan yang dilakukannya sehingga kinerja mereka meningkat yang ditandai dengan output pelayanan yang lebih berkualitas. Salah satu Puskesmas di Wilayah Kabupaten Pringsewu adalah UPTD Puskesmas Pringsewu. Puskesmas ini tepatnya berada di Jalan Raya Pringsewu No. 09 Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu. UPTD Puskesmas Pringsewu itu sendiri mempunyai beberapa unit besar, yaitu: BP (Balai Pengobatan), BP Gigi, dan BKIA (Balai Kesehatan Ibu dan anak), Laboratorium dan Rawat Inap, serta Konsultasi Gizi. Pada dasarnya UPTD Puskesmas Pringsewu melayani masyarakat di wilayah Kecamatan Pringsewu dan sekitarnya. Pelayanan rawat jalan dibuka mulai hari Senin sampai dengan Sabtu, sedangkan untuk rawat Inap buka tiap hari.

Sebagai Puskesmas yang dinilai menyediakan pelayanan kesehatan yang beragam, keberadaan Puskesmas Pringsewu menjadi tempat rujukan utama bagi masyarakat di wilayah tersebut, sehingga aktivitas sehari-hari di puskesmas tersebut terlihat sangat padat. Selain karena faktor tersedianya

pelayanan kesehatan yang beragam, kepadatan aktivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pringsewu tersebut juga disebabkan karena faktor kebijakan Pemerintah Kabupaten Pringsewu sendiri yang sejak tahun 2008 menggratiskan tarif bagi masyarakat yang berobat di puskesmas. Melalui kebijakan tersebut akhirnya banyak masyarakat, khususnya masyarakat yang kurang mampu untuk menjadikan Puskesmas Pringsewu sebagai tempat rujukan utama kesehatan mereka. Sedangkan Sumber Daya Manusia (SDM) Puskesmas relatif terbatas, sehingga kebutuhan pelayanan untuk setiap pegawai Puskesmas terhadap masyarakat yang memanfaatkan jasa pelayanan Puskesmas sangatlah tinggi. Hal inilah yang terkadang menjadi pemicu kurang maksimalnya pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas terhadap masyarakat. Namun demikian untuk mengetahui kebenarannya perlu dilakukan penelitian secara lebih mendalam.

Penelitian tentang pengaruh kondisi psikis, Tunjangan Kinerja, dan lingkungan kerja terkait dengan masalah kualitas pelayanan di Puskesmas Pringsewu selama ini belum pernah dilakukan. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang hal tersebut. Sebab menurut hasil pengamatan peneliti rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di puskesmas tersebut diduga karena dipicu oleh ketiga faktor tersebut. Hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang pegawai puskesmas pada tanggal 14 Januari 2019 menunjukkan, bahwa menurut 8 orang pegawai (80%) yang menjadi responden, beban yang tinggi yang diterima pegawai karena banyaknya pasien yang harus dilayani menjadikan beban psikis bagi mereka, seperti turunnya motivasi kerja, sehingga terkadang sikap pegawai kurang simpatik terhadap masyarakat yang mereka layani.

Contoh lain yang berkaitan dengan Tunjangan Kinerja, menurut 10 orang (100%) pegawai yang menjadi responden terdapat perbedaan yang jauh Tunjangan Kinerja yang diterima antar pegawai karena hanya perbedaan golongan, walaupun terkadang pegawai dengan golongan rendah telah bekerja maksimal, tetap saja Tunjangan Kinerja yang mereka terima lebih

rendah dari pegawai dengan golongan lebih tinggi, walaupun mereka tidak bekerja sekeras pegawai golongan rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari penanganan kasus BPJS, misal: pasien BPJS dengan golongan rendah mendapat Tunjangan Kinerja sebesar Rp. 5000,- x 14.000 pasien yang ditangani, sementara pegawai dengan golongan lebih tinggi mendapat Tunjangan Kinerja Rp. 10.000,- x 14.000. Model pembagian Tunjangan Kinerja tersebut tentunya menjadikan keluhan bagi pegawai dengan golongan rendah, dan efeknya kualitas pelayanan yang diberikan menjadi kurang bermutu.

Berikutnya masalah lingkungan kerja, menurut 9 orang (90%) pegawai yang menjadi responden, pegawai bagian administrasi sering memberikan bantuan kepada bagian pelayanan kesehatan dalam menangani pasien, namun pada saat bagian administrasi kewalahan menyelesaikan pekerjaan pegawai bagian pelayanan kesehatan sering tidak bersedia memberikan bantuan. Hal tersebut terkadang juga menjadi keluhan bagi pegawai administrasi. Masalah lain, kendaraan ambulan yang jumlahnya hanya 1 (satu), hal tersebut terkadang menjadikan proses pelayanan kesehatan menjadi sedikit terhambat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas, maka judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

**“Pengaruh Tunjangan Kinerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai UPTD Puskesmas Pringsewu Kabupaten Pringsewu”.**

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah Tunjangan Kinerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai PNS Puskesmas Pringsewu Kabupaten Pringsewu?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai PNS UPTD Puskesmas Pringsewu Kabupaten Pringsewu?

3. Apakah Tunjangan Kinerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai PNS UPTD Puskesmas Pringsewu Kabupaten Pringsewu?

### **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1. Ruang Lingkup Subjek Penelitian**

Subjek Penelitian ini adalah Pegawai PNS Yang Bekerja Di Puskesmas Pringsewu

#### **2. Ruang Lingkup Objek Penelitian**

Ruang Lingkup Objek penelitian ini yaitu Tunjangan Kinerja, Lingkungan Kerja, dan Kualitas Pelayanan Pegawai

#### **3. Ruang Lingkup Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Pringsewu Jl. Johar 2 Pringsewu Timur Kec. Pringsewu Kab. Pringsewu Prov. Lampung

#### **4. Ruang Lingkup Waktu Penelitian**

Waktu yang ditentukan adalah waktu berdasarkan penelitian yang direncanakan dari bulan Januari 2020

#### **5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya mengenai Kualitas Pelayanan, Tunjangan Kinerja.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap Kualitas pelayanan Pegawai
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Puskesmas Pringsewu
3. Untuk mengetahui Pengaruh Tunjangan Kinerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan sebagai penerapan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan terutama dibidang Sumber daya manusia (SDM)

### **2. Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

### **3. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang bermanfaat bagi instansi dan dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam strategi pelayanan yang lebih baik lagi.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Dalam bab ini memuat tentang teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka penelitian, dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian “Pengaruh Kondisi Psikis Pegawai, Tunjangan Kinerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan”

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini berisi variable penelitian dan definisi operasional penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data

### **BAB IV Hasil Penelitian Pembahasan**

Pada bab ini mencakup mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, serta hasil dan interpretasi terhadap hasil pengolahan data penelitian.

**BAB V Simpulan dan Saran**

Bab ini menyajikan kesimpulan atas pembahasan dan hipotesis dari penelitian yang telah diuji, kemudian juga pada penelitian ini yang disertai dengan saran dan implikasi sebagai solusi permasalahan dan sebagai bahan pertimbangan pada pihak.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedang menurut Zeithaml, et al dalam Lupiyoadi (2009:148), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Berdasarkan definisi tersebut, maka secara singkat kualitas pelayanan dapat didefinisikan gab antara pelayanan yang diterima, dan yang diharapkan oleh pelanggan. Sementara untuk perusahaan jasa dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, et al dalam Lupiyoadi (2009:148).

##### **2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Dalam penelitiannya Zeithaml, et al menemukan 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan perusahaan jasa, yaitu

1. Bukti langsung (tangibles). Bukti langsung (tangibles) adalah kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang meliputi: kebersihan dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, dan kelengkapan fasilitas fisik dalam menunjang pelayanan. Indikator bukti langsung (tangibles) meliputi: kebersihan dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, dan kelengkapan fasilitas fisik dalam menunjang pelayanan,
2. Kehandalan (reliability). Kehandalan (reliability) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, yang meliputi: jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Indikator kehandalan (reliability) meliputi: jadwal pelayanan

yang dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, sikap yang simpatik, pelayanan dengan akurasi yang tinggi,

3. Daya tanggap (responsiveness). Daya tanggap (responsiveness) didefinisikan sebagai kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Untuk itu indikator untuk mengukur daya tanggap (responsiveness) meliputi: kesediaan petugas untuk segera memberikan bantuan kepada konsumen yang mengalami kesulitan, kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan dengan tepat, kesediaan petugas untuk memberikan informasi dengan jelas,
4. Jaminan (assurance). Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Indikator untuk jaminan (assurance) meliputi: pengetahuan dan kapasitas petugas yang memadai, pelayanan petugas yang sopan dan ramah, kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan, keamanan selama bertransaksi,
5. Empati (empathy). Empati (empathy) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Indikator untuk empati (empathy), yaitu: petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, petugas memberi perhatian yang bersifat pribadi, kepedulian petugas pada konsumen, petugas memberi perhatian khusus kepada konsumen.

### **2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, et al dalam Lupiyoadi (2009), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

- a) Bukti Langsung
- b) Keandalan
- c) Daya Tanggap
- d) Jaminan
- e) Empati

### **2.1.4 Faktor-Faktor Pelayanan**

Mempengaruhi Loyalitas Kerja Dalam Agustina Heryanti menurut Steers dan Porter (1983) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor :

1. Karakteristik pribadi.
2. Karakteristik pekerjaan.
3. Karakteristik desain perusahaan
4. Pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan

## **2.2 Tunjangan Kinerja**

### **2.2.1 Pengertian Tunjangan Kinerja**

Tunjangan Kinerja merupakan singkatan kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering di Indonesiakan sebagai permofma, atau dikenal juga dengan istilah kinerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Pekerjaan adalah suatu aktivitas yang menyelesaikan hanya

memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu seperti yang dilakukan oleh pegawai.

Konsep kinerja pada dasarnya dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai dan kinerja tim. Kinerja pegawai yaitu hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi yaitu totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tersebut.

### **2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu (Kemampuan Berkerja) dan faktor (Hubungan Pegawai). Hal ini sesuai dengan pendapat Sedamayanti (2009).

- A. Kemampuan Berkerja
- B. Hubungan Pegawai

### **2.2.3 Pengertian Tunjangan Kinerja**

Menurut Rivai dan Sagala dalam Damayanti Marsya (2013) memberikan definisi tunjangan kinerja diartikan sebagai bentuk imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan

### **2.2.4 Fungsi Tunjangan Kinerja**

Pemberian tunjangan kinerja didalam suatu organisasi berfungsi sebagai:

1. Pengalokasian sumber daya manusia secara efisien. Fungsi ini menunjukkan pemberian tunjangan kinerja pada karyawan yang berprestasi akan mendorong dan memotivasi mereka untuk bekerja lebih baik.
2. Penggunaan sumber daya manusia secara lebih efisien dan efektif. Pemberian tunjangan kinerja pada pegawai mengandung implikasi bahwa

organisasi akan menggunakan tenaga pegawai dengan seefisien dan selektif.

3. Mendorong stabilitas pertumbuhan ekonomi. Sistem pemberian tunjangan kinerja dapat membantu stabilitas organisasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara signifikan

### 2.2.5 Tujuan Pemberian Tunjangan Kinerja

1. Pemenuhan Kebutuhan Ekonomi. Pegawai menerima tunjangan kinerja untuk dapat memenuhi kebutuhan ekonominya, dengan kata lain memenuhi kebutuhan hidupnya
2. Meningkatkan produktifitas kerja. Pemberian tunjangan kinerja yang baik akan mendorong pegawai termotivasi bekerja secara produktif.
3. Memajukan organisasi. Semakin besar tunjangan yang diberikan, maka suatu organisasi menunjukkan bahwa pendapatan semakin besar
4. Menciptakan keseimbangan dan keadilan. Ini berarti bahwa pemberian tunjangan kinerja berhubungan dengan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pegawai pada jabatannya sehingga tercipta keseimbangan antara *'input'* dan *'output'*

### 2.2.6 Indikator Tunjangan Kinerja

Menurut Malayu S.P Hasibuan dalam Damayanti Marsyam (2012), tolak ukur yang digunakan untuk melihat sejauh mana tunjangan kinerja adalah sebagai berikut :

- a) Tingkat Kesesuaian Kerja
- b) Tingkat Kehadiran Bekerja
- c) Kemampuan Melaksanakan Tugas
- d) Ketepatan Waktu Bekerja
- e) Besaran Tunjangan Kinerja

## 2.3 Lingkungan Kerja

### 2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan kondisi yang berada disekitar lingkungan kerja karyawan yang sangat mempengaruhi kegiatan karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya, ada pula pengertian lingkungan kerja menurut para ahli, yaitu Menurut Sedarmayanti (2009) Lingkungan Kerja adalah Keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi , lingkungan sekitarnya dimana seorang

bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya sebagai perseorangan maupun kelompok.

### **2.3.2 Jenis Lingkungan Kerja**

Dalam Andromike, Susi dan Iwan Menurut sedarmayanti (2009) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yakni :

1. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah Semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

### **2.3.3 Indikator-Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2009:) dalam Cicilia Ngongoloy indikator pengukuran dari lingkungan kerja yaitu :

- a) Kemampuan Bekerja
- b) Hubungan Pegawai

## 2.4 Penelitian Terdahulu

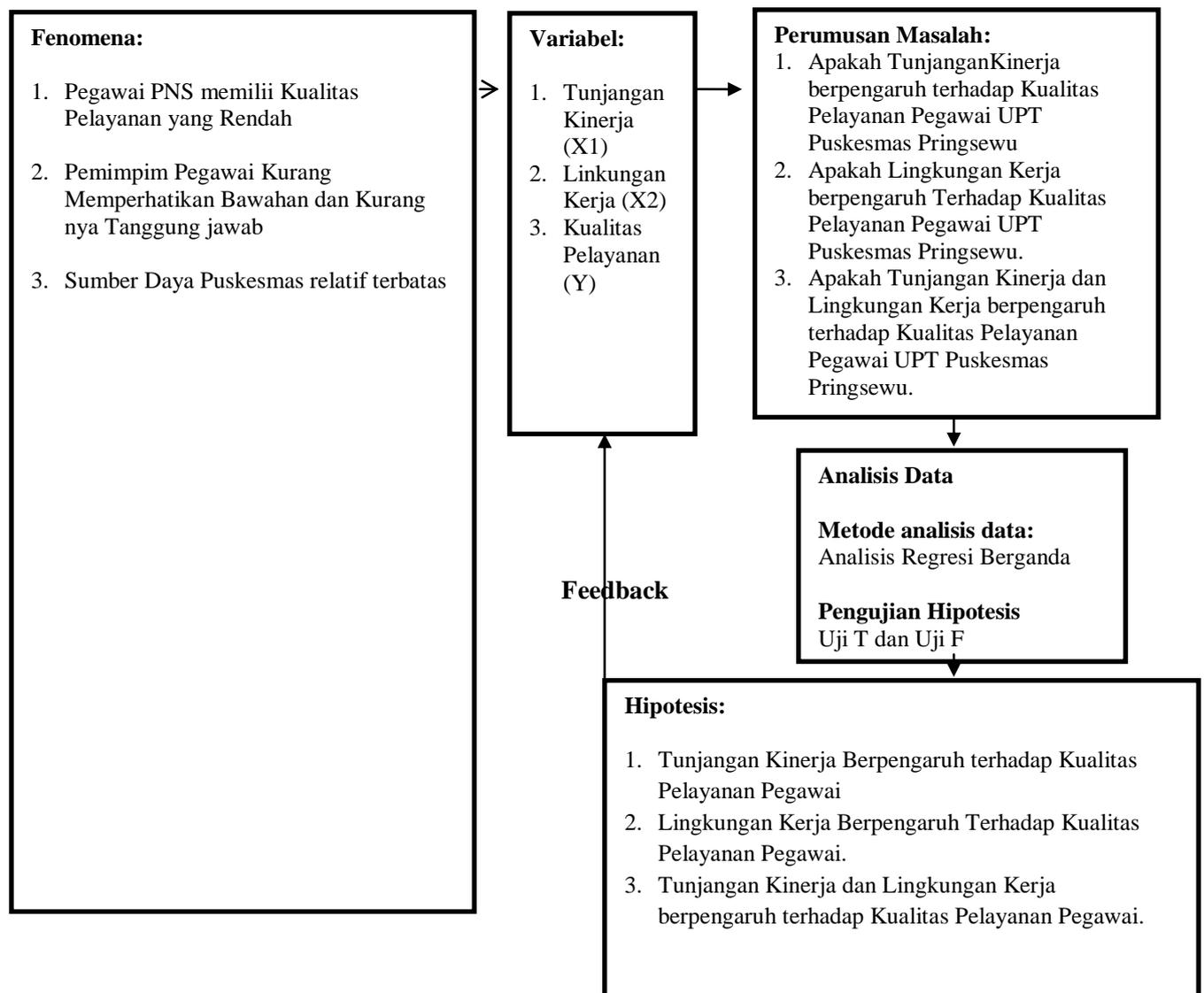
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode Analisis	Hasil
1	Pengaruh Kondisi Psikis Pegawai, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pegawai UPTD Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang	Handayono, Hardi Utomo (2019)	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel Kondisi psikis pegawai, kompensasi dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai UPTD Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.
2	Pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap Pelayanan Pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lahat	Raharjo dan kawan-kawan (2018)	Analisis Regresi Linier Sederhana	Variabel Tunjangan Kinerja Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Lahat
3	Analisis Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas kota bekasi	Antoni Ginting Dan kawan kawan (2018)	Analisis regresi linier sederhana	Analisis Lingkungan Kerja Pegawai Berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kesehatan
4	Pengaruh faktor organisasi dan Tunjangan Kinerja Terhadap Kualias Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kedaung Kabupaten Seragen Jawa Tengah	Kardi andi jukmidi dan kawan kawan (2019)	Analisis SEM	Variabel faktor organisasi dan faktor individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan.
5	Pengaruh Kinerja individu, karakteristik Pekerjaan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Kesehatan Mijekerto	Reihan Ahmad dan kawan kawan (2019)	Regresi linier berganda	Variabel Kinerja individu, karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan

Sebagai organisasi publik yang bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, tentunya pihak puskesmas dituntut untuk mampu menampilkan kualitas pelayanan yang bermutu sebagai sebuah bentuk pencapaian atas kinerjanya. Kondisi tersebut dapat diciptakan apabila pihak manajemen puskesmas sendiri mampu menjaga kondisi psikis (psikologis) pegawainya, memberikan Tunjangan Kinerja yang layak kepada pegawainya, dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka model kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 2.5 Kerangka Pikir



## 2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah proporsi yang masih bersifat sementara dan masih harus diuji kebenarannya (Hasan, 2004). Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh signifikan Tunjangan Kinerja terhadap kualitas pelayanan Pegawai UPTD Puskesmas Pringsewu Kabupaten Pringsewu.
2. Ada pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan Pegawai UPTD Puskesmas Pringsewu Kabupaten Pringsewu.
3. Ada pengaruh signifikan kondisi psikis pegawai, Tunjangan Kinerja, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan Pegawai UPTD Puskesmas Pringsewu Kabupaten Pringsewu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk tujuan tertentu. Peneliti ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan secara sistematis dan logis untuk tujuan tertentu. Peneliti ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016), jenis penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus Sugiyono (2016). Dalam penelitian ini data primer adalah jawaban atas pertanyaan yang dijawab oleh responden dengan membagikan kuisisioner kepada karyawan Puskesmas Pringsewu.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuisisioner. Penyebaran kuisisioner dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan langsung kuisisioner yang berisi pertanyaan kepada karyawan Puskesmas Pringsewu. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan secara tertulis kepada responden.

**Tabel 3.1 Skala Likert**

Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016)

### 3.4 Populasi

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiono (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian adalah semua Pegawai Puskesmas Pringsewu yang PNS dan Non PNS berjumlah 79 orang.

#### 3.4.2 Sampel

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi dan dapat mewakili secara keseluruhan karena jumlah populasi kurang dari 100 dan yang menjadi sampel penelitian hanya pegawai PNS sehingga jumlah sampel berdasarkan pegawai PNS tersebut hanya berjumlah 41 orang.

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2016)

#### 3.5.1 Variabel Independen

Variabel Independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi dalam penelitian ini adalah Tunjangan kinerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2)

### 3.5.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pegawai.

### 3.6 Devinisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 3.2 Devinisi Operasional Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Konsep</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
Tunjangan Kinerja (X1)	Menurut Rivai dan Sagala dalam Damayanti Marsya (2013) memberikan definisi tunjangan kinerja diartikan sebagai bentuk imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan	Bentuk imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan Puskesmas Pringsewu.	Tingkat Kesesuaian Kerja Tingkat Kehadiran Bekerja Kemampuan Melaksanakan Tugas Ketepatan Waktu Bekerja Besaran Tunjangan Kinerja
Lingkungan Kerja (X2)	Menurut Sedarmayanti (2009) Lingkungan Kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya sebagai perseorangan maupun kelompok.	Keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dibutuhkan oleh Puskesmas Pringsewu.	Kemampuan Bekerja Hubungan Pegawai
Kualitas Pelayanan	menurut Zeithaml, et al dalam Lupiyoadi (2009:148), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.	Perbedaan antara kenyataan dan harapan pasien atas layanan yang mereka terima di Puskesmas Pringsewu	f) Bukti Langsung g) Kehandalan h) Daya Tanggap i) Jaminan j) Empati

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Anwar Sanusi (2017) validitas instrumen ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dari skor total. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Bivariate Pearson dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Keterangan :

$r$  = Koefisien korelasi

$X$  = Skor butir

$Y$  = Skor total butir

$N$  = Jumlah sampel (responden)

kuesioner dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari pada nilai korelasi yang tercantum dalam tabel pada  $\alpha = 5\%$

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016) uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengatur ketepatan suatu ukuran atau alat pengukur keandalannya. Suatu ukuran atau alat ukur yang dapat dipercaya harus memiliki reliabilitas yang tinggi. Uji Reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya) dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach's*. Pengelolahan data dibantu dengan program aplikasi SPSS 20.

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total

**Tabel 3.4. Interpretasi Nilai r**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

*Sumber : Sugiyono (2016)*

### **3.8 Uji Persyaratan Analisis Data**

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan respon, tabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

#### **3.8.1 Uji Normalitas Sampel**

Tujuan dari uji normalitas sampel adalah untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil dari populasi tersebut sudah representatif atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari jumlah sampel bisa dipertanggungjawabkan. Uji normalitas sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS 20

Rumusan hipotesis:

Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal

Ha : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

### 3.8.2 Uji Homogenitas

Tujuan dari uji homogenitas sampel adalah untuk mengetahui apakah data sampel yang di ambil dari populasi itu bervariasi homogen atau tidak. Dalam penelitian ini akan menggunakan uji test *homogeneity of variances*.

Rumusan hipotesis :

1. Ho : Varian populasi adalah Homogen.  
Ha : Varian populasi adalah tidak Homogen.
2. Jika probabilitas (sig) > 0,05 maka Ho diterima (Homogen)  
Jika probabilitas (sig) < 0,05 maka Ho ditolak (Tidak Homogen)
3. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) > 0,05 atau sebaliknya maka variabel X dan Y homogen atau tidak homogen.
4. Pengujian homogenitas sampel dilakukan melalui program SPSS 2020.

### 3.8.3 Uji Linieritas

Uji Linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah 2 variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Ada beberapa uji linieritas yang dapat dilakukan salah satunya dengan *anova table*.

Kriteria pengambilan keputusan

1. Jika probabilitas (sig) < 0,05 (*alpha*) maka Ho ditolak

Jika probabilitas ( $\text{sig}$ )  $> 0,05(\text{alpha})$  maka  $H_0$  diterima.

2. Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima.

### 3.8.4 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas (independen) satu dengan variabel bebas (independen) yang lainnya. Dalam analisis regresi berganda, maka akan terdapat dua atau lebih variabel bebas atau variabel independen yang diduga akan mempengaruhi variabel tergantungnya. Pendugaan tersebut akandapat dipertanggung jawabkan apabila tidak terjadi adanya hubungan yang linier diantara variabel independen.

Kriteria pengujian :

1.  $H_0$  : tidak terdapat hubungan antar variabel independen.

$H_a$  : terdapat hubungan antar variabel independen.

2. Jika nilai  $VIF \geq 10$  maka ada gejala multikolinieritas.

Jikanilai  $VIF \leq 10$  maka tidak ada gejala multikolinieritas.

3. Jika nilai tolerance  $< 0,1$  maka ada gejala multikolinieritas.

Jika nilai tolerance  $> 0,1$  maka tidak ada gejala multikolinieritas.

Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS 20.

### 3.9 Metode Analisis Data

#### 3.9.1 Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_t$$

Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel terikat (Y) terhadap variabel (X) dengan rumus :

Keterangan

Y = Kualitas Pelayanan

X1 = Tunjangan Kinerja

X2 = Lingkungan Kerja

a = Konstanta

$e_t$  = Error term

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi (  $i = 1, 2$  )

### 3.10 Pengujian Hipotesis

#### 3.10.1 Uji t:

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen atau seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

Rumusan Hipotesis:

1. Pengaruh Tunjangan Kinerja (X1) terhadap ualitas Pelayanan (Y)

Ho :Tidak terdapat pengaruh antara Tunjangan Kinerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Ha :Terdapat pengaruh antara Tunjangan Kinerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ho ditolak.
- b. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima.
- c. Jika nilai sig  $< 0,05$  maka Ho ditolak.
- d. Jika nilai sig  $> 0,05$  maka Ho diterima.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja (X2) terhadap kualitas Pelayanan (Y)

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara Tunjangan Kinerja (X2) terhadap kualitas Pelayanan (Y)

Ha : Terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y)

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.
- b. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.
- c. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
- d. Jika nilai  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

### 3.10.2 Uji F

Uji F yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan cara membandingkan nilai F hitung yang diperoleh dari hasil regresi dengan F tabel.

Rumusan hipotesis

Uji F : Pengaruh Tunjangan Kinerja (X1) dan Lingkungan kerja (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y)

$H_0$  : Pelatihan Tunjangan kinerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y)

$H_a$  : Tunjangan kinerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan (Y).

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut :
  - a. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  - b. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Menentukan nilai titik kritis untuk F tabel pada  $db_1 = k$  dan  $db_2 = n-k-1$ .

3. Menentukan dan membandingkan probabilitas ( $\text{sig}$ ) dengan nilai  $\alpha$  (0,05)

dengan kriteria sebagai berikut :

a. Jika nilai  $\text{sig} < 0,5$  maka  $H_0$  ditolak.

b. Jika nilai  $\text{sig} > 0,5$  maka  $H_0$  diterima.

4. Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan, dan lama bekerja.

##### 4.1.1 Deskriptif Karakteristik Responden

Untuk mengetahui data jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>JenisKelamin</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase</b>
1	Laki-laki	5	12,2%
2	Perempuan	36	87,8
Total		41	100%

Sumber : Hasil data diolah , 2020

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi perempuan yaitu 36 orang, sedangkan jumlah laki-laki berjumlah 5 orang.

**Tabel 4.2****Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	>30 Tahun	0	0%
2	30 – 40 Tahun	24	58,5%
3	41 – 50 Tahun	9	22,0%
4	50 – 58 Tahun	8	19,5%
Total		41	100%

Sumber : Hasil data diolah , 2020

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 30 – 40 tahun menempati tingkat tertinggi artinya pegawai puskesmas pringsewu didominasi berusia 30 – 40 tahun sebanyak 24 orang.

**Tabel 4.3****Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA	4	9,8%
2	Diploma	27	65,9%
3	Sarjana	10	24,4%
Total		41	100%

Sumber : Hasil data di olah , 2020

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan Terakhir diketahui pegawai di puskesmas pringsewuyang merupakan lulusan Diploma menempati posisi tertinggi sebanyak 27 orang.

**Tabel 4.4****Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

No	Masa Bekerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	<3 Tahun	0	0%
2	3 – 5 Tahun	2	4,9%
4	6 – 8 Tahun	9	22,0%
5	>8 Tahun	30	73,2%
Total		41	100%

Sumber : Hasil data di olah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan masa bekerja, karyawan yang sudah bekerja selama  $\geq 8$  Tahun paling tinggi yaitu berjumlah 30 orang.

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban mengenai kuesioner yang disebar kepada 41 responden sebagai berikut :

**Tabel 4.5**

#### **Hasil Jawaban Responden Variabel Tunjangan Kinerja (X1)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Tunjangan yang diberikan membuat saya merasa aman ketika bekerja, terutama bila saya diberikan tanggung jawab dengan risiko tinggi.	18	43.9	15	36.6	7	17.1	1	2.4	0	0
2	percaya diri bagi saya untuk ikut berbaur dalam pergaulan/social	6	14,6	19	45.3	8	19.5	7	17.1	1	2.4

	baik di kantor, rumah maupun lingkungan masyarakat										
3	Tunjangan yang diberikan membuat saya merasa dihargai oleh insitusi	9	22.0	14	34.1	12	29.3	2	9,8	2	4.9
4	Tunjangan yang diberikan mendorong saya untuk dapat memberikan potensi terbaik bagi institusi	17	41.5	20	48.8	3	7.3	1	2.4	0	0
5	Pemberian tunjangan membuat saya lebih loyal terhadap institusi.	13	31,7	19	46.3	7	17.1	2	4.9	0	0
6	Tunjangan kinerja diberikan secara adil sesuai dengan tingkat	7	17.1	16	39.0	9	22.0	6	14.6	3	7.3

	kehadiran										
7	Pemberian tunjangan kinerja pada masing –masing bagian sudah sesuai berdasarkan resiko tugas.	9	22.0	17	41.5	10	24.4	5	12.2	0	0
8	Tunjangan kinerja membuat saya lebih tepat waktu menyelesaikan pekerjaan	10	24.4	20	48.8	5	12.2	6	14.6	0	0
9	Besaran tunjangan kinerja yang diberikan sudah layak	19	46.3	15	36.6	7	17.1	0	0	0	0
10	Pemberian tunjangan kinerja sesuai dengan tingkat kesesuaian kerja	9	22.0	16	39.0	12	29.3	3	7.3	1	2.4

Dari tabel 4.5 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan 41 responden mengenai variabel tunjangan kinerja(X1) yaitu , pernyataan 9 mengenai “Besaran tunjangan kinerja yang diberikan sudah layak.” Mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju yaitu sebanyak19 orang atau 46.3%. Sedangkan pernyataan 6 mengenai “Tunjangan kinerja diberikan secara adil sesuai dengan tingkat kehadiran.” Mendapat respon paling tinggi tetapi dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 7.3%.

**Tabel 4.6**

**Hasil Jawaban Responden Variabel Lingkungan Kerja (X2)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Keamanan di tempat kerja sudah mampu membuat saya bekerja dengan nyaman	15	36.6	14	34.1	9	22.0	2	4.9	1	2.4
2	Kondisi udara di ruang kerja memberikankenyamanan pada saya selama bekerja	8	19.5	16	39.0	4	9.8	6	14.6	7	17.1
3	Fasilitas yangdisediakan institusi telahsesuai denganpekerjaan yangsaya lakukan	10	24.4	13	31.7	11	26.8	4	9.8	3	7.3

4	Lingkungan kerja pegawai tenang dan bebas dari suara bising mesin	1 4	34. 1	1 9	46. 3	8	19. 5	0	0	0	0
5	Para pegawai mendapat perlakuan secara adil.	1 1	26. 8	1 6	39. 0	1 2	29. 3	1	2.4	1	2.4
6	Hubungan sesama rekan kerja sangat harmonis	7	17. 1	1 7	41. 5	9	22. 0	5	12. 2	3	7.3
7	Hubungan sesama rekan kerjasangat harmonis	1 5	36. 6	1 4	34. 1	9	22. 0	2	4.9	1	2.4
8	Setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk peningkatan karier atau untuk dipromosikan	8	19. 5	1 6	39. 0	4	9.8	6	14. 6	7	17. 1
9	Fasilitas kerja yang tersedia saat ini sudah cukup memadai untuk mendukung aktivitas kerja	1 0	24. 4	1 3	31. 7	1 1	26. 8	4	9.8	3	7.3
10	Saya ikut serta menjaga kebersihan ditempat kerja	1 4	34. 1	1 9	46. 3	8	19. 5	0	0	0	0

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Dari tabel 4.6 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan 100 responden mengenai variabel lingkungan kerja (X2) yaitu , pernyataan 1 dan 7 mengenai “Keamanan di tempat kerja sudah mampu membuat saya bekerja dengan nyaman dan Hubungan sesama rekan kerjasangat harmonis.” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju dengan persentase masing-masing 36.0%. Sedangkan pernyataan 4 dan 10 mengenai “Lingkungan kerja pegawai

tenang dan bebas dari suara bising mesin dan Saya ikut serta menjaga kebersihan ditempat kerja“ mendapat respon paling rendah dengan jawaban tidak setuju yaitu 0%.

**Tabel 4.7**

**Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Petugas berpakaian rapih dan sopan.	12	29.3	14	34.1	9	22.0	5	12.2	1	2.4
2	Petugas sangat ramah kepada pasien yang berkunjung	10	24.4	20	48.8	11	26.8	0	0	0	0
3	Petugas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat.	10	24.4	14	34.1	5	12.2	9	22.0	3	7.3
4	Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	6	14.6	20	48.8	10	24.4	3	7.3	2	4.9
5	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	5	12.2	18	43.9	11	26.8	4	9.8	3	7.3

6	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik	12	29.3	18	43.9	9	22.0	2	4.9	0	0
7	Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien	18	43.9	11	26.8	10	24.4	2	4.9	0	0
8	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien	6	14.6	15	36.6	8	19.5	4	9.8	8	19.5
9	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya	11	26.8	16	39.0	12	29.3	1	2.4	1	2.4
10	Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik	7	17.1	17	41.5	9	22.0	5	12.2	3	7.3

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Dari tabel 4.7 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan 100 responden mengenai variabel kualitas pelayanan (Y) yaitu , pernyataan 7 mengenai “Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien.” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju dengan jawaban responden sebanyak 18 responden dan persentasi 43.9.0%. Sedangkan pernyataan 9 mengenai “Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya“ mendapat respon paling tinggi dengan jawaban tidak setuju yaitu 12 responden dengan persentase 29.3%.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu alat ukur digunakan. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada keusioner mampu mengungkapkan suatu keadaan yang diukur oleh peneliti tersebut. Dalam melakukan uji validitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan 41 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data 41 responden yang digunakan diperoleh hasil sebagai sebagai berikut :

**Tabel 4.8**

#### **Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Tunjangan Kinerja(X1)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Item 1	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 2	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 3	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 4	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 5	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 6	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 7	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 8	0,027	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 9	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 10		0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas untuk variabel Tunjangan Kinerja(X1) sebanyak 10 pernyataan diperoleh nilai Sig < Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel Tunjangan Kinerja(X1) dinyatakan valid.

**Tabel 4.9**

**Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X2)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Item 1	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 2	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 3	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 4	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 5	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 6	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 7	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 8	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 9	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 10	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji validitas untuk variabel Lingkungan Kerja(X1) sebanyak 10 pernyataan diperoleh nilai Sig < Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel Lingkungan Kerja(X1) dinyatakan valid.

**Tabel 4.10****Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(Y)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Item 1	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 2	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 3	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 4	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 5	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 6	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 7	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 8	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 9	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Item 10	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebanyak 10 pernyataan diperoleh nilai Sig < Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan valid.

#### **4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20.0 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan dengan menggunakan *Alpha cronbach*. Hasil uji reliabilitas dikonsultasikan dengan daftar nilai r alpha indeks korelasi :

**Tabel 4.11****Interprestasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Sedang
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2016)

Berdasarkan tabel 4.11 ketentuan reliabilitas diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian yang disebarkan kepada 30 responden dalam penelitian ini diperoleh nilai seperti pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.12****Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
Tunjangan Kinerja (X1)	0,759	Tinggi
Lingkungan Kerja (X2)	0,875	Sangat Tinggi
Kualitas Pelayanan (Y)	0,772	Tinggi

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji reliabilitas dengan masing – masing nilai *Cronbach's Alpha* yaitu : untuk variabel tunjangan kinerja(X1) sebesar 0,759,

variabel lingkungan kerja (X2) sebesar 0,875, variabel kualitas layanan(Y) sebesar 0,772.

### 4.3 Hasil Uji Prasyarat Analisis Data

#### 4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil sudah representatif atau belum, sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggungjawabkan. Untuk menguji normalitas pada penelitian ini penulis menggunakan program SPSS 20.0

**Tabel 4.13**

#### Hasil Perhitungan Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	0,530
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,942

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $0,942 > 0,05$ . Dari hasil tersebut bahwa nilai signifikan dengan uji one sampel kolmogorov-smirnov untuk semua variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data-data pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

#### 4.3.2 Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas adalah untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan salah atau benar. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.0.

Rumus hipotesis :

Ho : model regresi berbentuk linier

Ha : model regresi tidak berbentuk linier

Dengan kriteria :

1. Jika probabilitas (sig) > 0,05 (alpha) maka Ho diterima, Ha ditolak
2. Jika probabilitas (sig) < 0,05 (alpha) maka Ho ditolak, Ha diterima

Berikut merupakan hasil dari uji linieritas :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Perhitungan Uji Linieritas**

Variabel	Sig	Alpha	Simpulan	Keterangan
Tunjangan Kinerja (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	0,320	0,05	Sig > Alpha	Linier
Lingkungan Kerja (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	0,716	0,05	Sig > Alpha	Linier

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Dari hasil perhitungan linieritas pada tabel 4.14 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel tunjangan kerja(X1) sebesar 0,320, variabel lingkungan kerja (X2) sebesar 0,716, dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai sig > 0,05 yang berarti data dari populasi tersebut linier.

#### 4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar sesama variabel independen.

Hasil uji tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.15**

### Hasil Perhitungan Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Tolerance	Kondisi	Keterangan
Tunjangan Kinerja (X1)	2,565	0,390	VIF < 10 atau <i>tolerance</i> > 0,1	Tidak ada gejala Multikolinier
Lingkungan Kerja (X2)	2,565	0,390	VIF < 10 atau <i>tolerance</i> > 0,1	Tidak ada gejala Multikolinier

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Dari hasil perhitungan pada tabel coefficients tunjangan kinerja nilai VIF = 2,565 < 10 atau nilai *tolerance* = 0,390 > 0,1, maka tidak ada gejala multikolinier. Lingkungan kerja VIF = 2,565 < 10 atau nilai *tolerance* = 0,390 > 0,1, maka tidak ada gejala multikolinier.

#### 4.4 Hasil Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

X1 = Tunjangan Kinerja

X2 = Lingkungan Kerja

b1 = Koefisien regresi untuk variabel Tunjangan Kinerja

b2 = Koefisien regresi untuk variabel Lingkungan Kerja

**Tabel 4.16**

**Hasil Perhitungan Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	B	Std. Error
(Constant)	0,488	3,450
Tunjangan Kinerja	0,677	0,140
Lingkungan Kerja	0,272	0,098

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Dari tabel 4.16 diatas merupakan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 20. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa :

$$FS_i = \alpha + \beta_1 TK_i + \beta_2 LK_i + e_i$$

$$FS = 0,488 + 0,677TK + 0,272LK + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut yaitu, sebagai berikut :

1. Variabel Y atau dalam hal ini adalah kualitas pelayanan sebesar 0,488 dengan anggapan bahwa variabel lainnya konsta.
2. Setiap penambahan 2 satuan variabel tunjangan kinerja (X1) maka kualitas pelayanan (Y) akan bertambah sebesar 0,677 satuan
3. Setiap penambahan 2 satuan variabel lingkungan kerja (X2) maka kualitas pelayanan (Y) akan bertambah sebesar 0,272 satuan

**Tabel 4.17****Hasil Perhitungan Uji Model Summary**

<b>Variabel</b>	<b>R</b>	<b>R Square (R<sup>2</sup>)</b>
Tunjangan Kinerja (X1)	0,882	0,779
Lingkungan Kerja (X2)		

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Dari tabel 4.17 diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi di peroleh  $R = 0,882$  yang menunjukkan tingkat hubungan antara tunjangan kinerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan R Square (R<sup>2</sup>) di peroleh sebesar 0,779 yang artinya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tunjangan kinerja dan lingkungan kerja.

#### **4.5 Hasil Uji Hipotesis**

##### **4.5.1 Hasil Uji T**

Uji t digunakan untuk menguji signifikan, yaitu pengujian hipotesis melalui uji t pada penelitian ini mengenai tunjangan kinerja (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

**Tabel 4.18**  
**Hasil Perhitungan Uji t**

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Tunjangan Kinerja	4,849	1,684	0,000	0,05	t <sub>hitung</sub> >t <sub>tabel</sub> atau Sig <Alpha	Berpengaruh
Lingkungan Kerja	2,769	1,684	0,009	0,05	t <sub>hitung</sub> >t <sub>tabel</sub> atau Sig < Alpha	Berpengaruh

Sumber : Hasil data diolah, 2020

### 1. Pengaruh Tunjangan Kinerja(X1) terhadap Kualitas Pelayanan(Y)

Berdasarkan tabel 4.18 didapat perhitungan pada variable Tunjangan Kinerja (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 4,849 sedangkan nilai t tabel dengan (df =  $n-2 = 41 - 2 = 39$ ) adalah 1,684 jadi t hitung (4,849) > t<sub>tabel</sub> (1,684) dan sig (0,000) < alpha (0,05), dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga disimpulkan bahwa tunjangan kinerja (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).

### 2. Pengaruh Financial Attitude (X2) terhadap Financial Satisfaction (Y)

Berdasarkan tabel 4.18 didapat perhitungan pada variable Lingkungan Kerja (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,769 sedangkan nilai t tabel dengan (df =  $n-2 = 41 - 2 = 39$ ) adalah 1,684 jadi t hitung (2,769) > t<sub>tabel</sub> (1,684) dan sig (0,009) < alpha (0,05), dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga

disimpulkan bahwa lingkungan kerja (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).

#### 4.6 Hasil Uji F

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama – sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Perhitungan Uji F**

Variabel	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Tunjangan Kinerja Lingkungan Kerja	66,883	3,24	0,000	0,05	F <sub>hitung</sub> > F <sub>tabel</sub> atau Sig < Alpha	Berpengaruh

Sumber : Hasil data diolah, 2020

Pengujian Anova dipakai untuk menggambarkan tingkat pengaruh antara variabel tunjangan kinerja (X1), lingkungan kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara bersama-sama. Untuk menguji F dengan tingkat alpha 5% dan derajat kebebasan pembilang sebesar  $k-1 = 3-1 = 2$  dan derajat kebebasan penyebut sebesar  $n-k = 41-3 = 39$  sehingga diperoleh F<sub>tabel</sub> sebesar 3,24 dan F<sub>hitung</sub> 66,883.

Berdasarkan tabel 4.19 hasil analisis data, maka diperoleh F<sub>hitung</sub> sebesar 66,883 sedangkan nilai F<sub>tabel</sub> sebesar 3,24 dengan demikian F<sub>hitung</sub> > F<sub>tabel</sub> dan Sig 0,000 < Alpha (0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tunjangan kinerja (X1), lingkungan kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

## **4.7 Pembahasan**

### **4.7.1 Pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan**

Sebagai Puskesmas yang dinilai menyediakan pelayanan kesehatan yang beragam, keberadaan Puskesmas Pringsewu menjadi tempat rujukan utama bagi masyarakat di wilayah tersebut, sehingga aktivitas sehari-hari di puskesmas tersebut terlihat sangat padat. Selain karena faktor tersedianya pelayanan kesehatan yang beragam, kepadatan aktivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pringsewu tersebut juga disebabkan karena faktor kebijakan Pemerintah Kabupaten Pringsewu sendiri yang sejak tahun 2008 menggratiskan tarif bagi masyarakat yang berobat di puskesmas. Melalui kebijakan tersebut akhirnya banyak masyarakat, khususnya masyarakat yang kurang mampu untuk menjadikan Puskesmas Pringsewu sebagai tempat rujukan utama kesehatan mereka. Sedangkan Sumber Daya Manusia (SDM) Puskesmas relatif terbatas, sehingga kebutuhan pelayanan untuk setiap pegawai Puskesmas terhadap masyarakat yang memanfaatkan jasa pelayanan Puskesmas sangatlah tinggi.

Kesesuaian pemberian Tunjangan Kinerja menjamin perasaan puas, dan para pekerja tetap termotivasi, serta efektivitas bagi organisasi secara keseluruhan (Gomes, 2006). Dijelaskan lebih lanjut oleh Simamora (2006), pada saat dikelola secara benar, Tunjangan Kinerja membantu organisasi mencapai tujuan-tujuannya serta memperoleh, memelihara dan mempertahankan tenaga kerja yang produktif. Begitu pentingnya faktor Tunjangan Kinerja bagi pegawai, maka sudah sewajarnya jika pihak puskesmas menciptakan sistem sedemikian rupa agar Tunjangan Kinerja yang diberikan kepada pegawainya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 41 responden pegawai Puskesmas Pringsewu peneliti dalam menjelaskan bahwa

variabel tunjangan kinerja (X1) mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,849 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,684 jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka kesimpulannya terdapat pengaruh antara tunjangan kinerja (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y).

#### **4.7.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan**

Sebagai Puskesmas yang dinilai menyediakan pelayanan kesehatan yang beragam, keberadaan Puskesmas Pringsewu menjadi tempat rujukan utama bagi masyarakat di wilayah tersebut, sehingga aktivitas sehari-hari di puskesmas tersebut terlihat sangat padat. Selain karena faktor tersedianya pelayanan kesehatan yang beragam, kepadatan aktivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pringsewu tersebut juga disebabkan karena faktor kebijakan Pemerintah Kabupaten Pringsewu sendiri yang sejak tahun 2008 menggratiskan tarif bagi masyarakat yang berobat di puskesmas. Kondisi kerja yang aman semacam ini, serta didukung rekan kerja yang dapat diajak untuk bekerjasama dalam berbagai aktifitas merupakan keinginan dari setiap pegawai di setiap instansi atau organisasi. Dengan situasi semacam itu diharapkan para pegawai dapat bekerja secara maksimal dan senang terhadap pekerjaan yang dilakukannya sehingga kinerja mereka meningkat yang ditandai dengan output pelayanan yang lebih berkualitas.

Lingkungan kerja merupakan kondisi yang berada disekitar lingkungan kerja karyawan yang sangat mempengaruhi kegiatan karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya, ada pula pengertian lingkungan kerja menurut para ahli, yaitu Menurut Sedarmayanti (2009) Lingkungan Kerja adalah Keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya sebagai perseorangan maupun kelompok. As'ad (2006) mengatakan, bahwa rasa aman akan suasana kerja yang mampu mendorong pegawai untuk lebih

berdedikasi tinggi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan baik suasana aman sebelum kerja, saat kerja maupun setelah kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 41 responden pegawai Puskesmas Pringsewu peneliti dalam menjelaskan bahwa variabel tunjangan kinerja (X1) mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,849 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,684 jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka kesimpulannya terdapat pengaruh antara tunjangan kinerja (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y).

#### **4.7.3 Pembahasan Uji F**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tunjangan kinerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pringsewu. Hal ini menyatakan bahwa tunjangan kinerja dan lingkungan kerja menjadi pertimbangan responden dalam kualitas pelayanan di Puskesmas Pringsewu karna kesesuaian pemberian Tunjangan Kinerja menjamin perasaan puas, dan para pekerja tetap termotivasi, serta efektivitas bagi organisasi secara keseluruhan serta semakin baik lingkungan kerja maka pegawai akan merasa aman dengan suasana kerja yang mampu mendorong pegawai untuk lebih berdedikasi tinggi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan baik suasana aman sebelum kerja, saat kerja maupun setelah kerja. Handayono, Hardi Utomo (2019) juga melakukan penelitian tentang pengaruh tunjangan kinerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pegawai UPTD Puskesmas pringsewu kabupaten pringsewu yang menyatakan bahwa tunjangan kinerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas

elayanan pelayanan pegawai UPTD Puskemas pringsewu kabupaten pringsewu.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan :

1. Tunjangan Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Pringsewu.
2. Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Pringsewu.
3. Tunjangan Kinerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Pringsewu

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan pada penelitian ini, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

##### **1. Bagi Instansi**

Bagi instansi disarankan lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan kepada pegawai untuk menambahkan rasa nyaman terhadap pegawai dan pasien yang berkunjung.

##### **2. Bagi Pegawai**

Setiap Pegawai harus bisa menciptakan Lingkungan Kerja yang nyaman dan selalu saling menghargai satu sama lain agar dapat menciptakan Kualitas Pelayanan Kerja yang baik

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Saran bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel pegawai disuatu puskesmas lain juga dan menambahkan beberapa variabel yang tidak terdapat dipenelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I. R., & Laksmono, B. S. (2018). Analisis Pengaruh Faktor Organisasi dan Faktor Individu Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Studi pada Puskesmas Kecamatan Kedawung Kabupaten Sragen-Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 18(1).
- Anggraini, D., & Susanto, H. (2019). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Indragiri Hilir. *Map (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 2(03), 291-305.
- As'ad, Moch. 2006. *Seri Ilmu Sumber Daya manusia, Psikologi Industri*. Liberty, Yogyakarta.
- Depkes RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 128/Menkes/sk/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Depkes RI.
- Ghozali, Imam, 2004. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro,.
- Gomes, Faustino Cordoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset, Yogyakarta. Handayono, H., & Utomo, H. (2019). Pengaruh Kondisi Psikis Pegawai, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Uptd Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. *Among Makarti*, 12(23).
- Hartono, B, 2010. *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Hasan, Iqbal, 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Bumi Aksara, Jakarta. Hasibuan, M. 2009. *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*.

- Handayono, H., & Utomo, H. (2019). Pengaruh Kondisi Psikis Pegawai, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Uptd Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. *Among Makarti*, 12(23).
- Najoan, J. F., Pangemanan, L. R., & Tangkere, E. G. (2018). Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Minahasa. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 14(1), 11-24.
- NGONGOLOY, C., RORONG, A. J., & TAMPONGANGOY, D. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara). *Jurnal Administrasi Publik*, 4(56).

# **KUESIONER PENELITIAN**

**“Pengaruh Tunjangan Kinerja, Lingkungan Kerja Terhadap  
Kualitas Pelayanan Pegawai UPTD Puskesmas Pringsewu  
Kabupaten Pringsewu”**



Disusun Oleh :

Angga Julizar Putra

1612110408

**Program Studi Manajemen**

**INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA**

**BANDAR LAMPUNG**

**2020**

1. Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan dan alternative jawaban yang tersedia.
2. Pilihlah alternative jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara/I dan berikan tanda centang (√) pada jawaban tersebut.
3. Jika terjadi kesalahan dalam pengisian kuesioner tersebut coretlah dan ganti dengan jawaban yang menurut anda paling benar
4. Keterangan

Sangat Setuju = 5  
 Setuju = 4  
 Kurang Setuju = 3  
 Tidak Setuju = 2  
 Sangat Tidak Setuju = 1

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : \_\_\_\_\_

Usia :  < 30 Tahun       41 – 50 Tahun  
     30 – 40 Tahun       50 -58 Tahun

Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SMA       S1  
     D3       S2

Masa Bekerja :  < 3 Tahun       6-8 Tahun  
     3 – 5 Tahun       8 Tahun

Tunjangan Kinerja (X1)		STS	TS	KS	S	SS
1	Tunjangan yang diberikan membuat saya merasa aman ketika bekerja, terutama bila saya diberikan tanggung jawab dengan risiko tinggi					
2	Tunjangan yang diberikan menciptakan rasa percaya diri bagi saya untuk ikut berbaur dalam pergaulan/social baik di kantor, rumah maupun lingkungan masyarakat					
3	Tunjangan yang diberikan membuat saya merasa dihargai oleh insitusi					
4	Tunjangan yang diberikan mendorong saya untuk dapat memberikan potensi terbaik bagi institusi					
5	Pemberian tunjangan membuat saya lebih loyal terhadap institusi					
6	Tunjangan kinerja diberikan secara adil sesuai dengan tingkat kehadiran					
7	Pemberian tunjangan kinerja pada masing – masing bagian sudah sesuai berdasarkan resiko tugas					
8	Tunjangan kinerja membuat saya lebih tepat waktu menyelesaikan pekerjaan					
9	Besaran tunjangan kinerja yang diberikan sudah layak					
10	Pemberian tunjangan kinerja sesuai dengan tingkat kesesuaian kerja					

Lingkungan Kerja (X2)		STS	TS	KS	S	SS
1	Keamanan di tempat kerja sudah mampu membuat saya bekerja dengan nyaman					
2	Kondisi udara di ruang kerja memberikankenyamanan pada saya selama bekerja					
3	Fasilitas yang disediakan institusi telah sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan					
4	Lingkungan kerja pegawai tenang dan bebas dari suara bising mesin					
5	Para pegawai mendapat perlakuan secara adil.					
6	Hubungan sesama rekan kerja sangat harmonis					
7	Hubungan sesama rekan kerjasangat harmonis					
8	Setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk peningkatan karier atau					

	untukdiperomosisikan					
9	Fasilitas kerja yang tersedia saat ini sudah cukupmemadai untuk mendukung aktivitas kerja					
10	Saya ikut serta menjaga kebersihan ditempat kerja					

Kualitas Pelayanan		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya berpakaian rapi dan sopan saat melayani pasien					
2	Saya sangat ramah kepada pasien yang berkunjung					
3	Pegawai memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat					
4	Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit					
5	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien					
6	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik					
7	Petugas puskemas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien					
8	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien					
9	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya					
10	Pegawai puskesmas dapat berinteraksi dengan baik kepada pasien.					

Hasil Jawaban Kuisisioner Responden Variabel Tunjangan Kinerja (X1)

No	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Total
1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44
2	5	3	5	5	5	4	5	2	3	3	40
3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
6	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	41
7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
8	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
9	5	5	3	5	3	1	2	3	5	3	35
10	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	44
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
12	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	41
13	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
14	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	37
15	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
16	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43
17	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	32
18	5	2	3	5	3	1	3	4	5	2	33
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
20	3	2	3	2	3	3	5	2	3	3	29
21	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	46
22	5	4	1	4	5	1	3	5	5	5	38
23	4	3	1	5	4	4	3	4	4	2	34
24	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	36
25	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47
26	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	41
27	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	42
28	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	42
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	42
31	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	42
32	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	37
33	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	41
34	2	1	2	4	4	2	2	4	5	2	28
35	3	2	2	4	4	2	3	2	5	3	30
36	4	2	4	5	4	2	5	5	5	4	40
37	3	4	2	3	4	4	2	4	5	3	34
38	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	42
39	4	2	3	4	5	3	3	2	4	3	33
40	3	5	3	4	2	5	3	4	3	5	37

41	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	33
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Hasil Jawaban Kuisisioner Responden Variabel Lingkungan Kerja (X2)

No	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Total
1	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
2	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3	37
3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	38
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	34
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
6	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
8	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
9	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	20
10	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	2	3	3	4	2	4	2	3	3	30
14	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37
15	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
16	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	39
17	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	28
18	5	1	3	5	4	3	5	1	3	5	35
19	3	2	4	3	4	4	3	2	4	3	32
20	2	1	4	3	2	2	2	1	4	3	24
21	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	47
22	5	4	1	5	5	1	5	4	1	5	36
23	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	29
24	3	1	1	3	3	5	3	1	1	3	24
25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
26	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
27	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	41
28	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	36
31	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	35
32	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	36
33	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	45
34	4	1	3	4	1	4	4	1	3	4	29
35	5	2	4	5	3	1	5	2	4	5	36
36	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	43
37	1	3	2	5	3	2	1	3	2	5	27

38	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
39	4	1	3	4	4	4	4	1	3	4	32
40	3	1	2	5	3	2	3	1	2	5	27
41	4	2	3	5	3	4	4	2	3	5	35

No	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Total
1	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	41
2	5	5	2	4	5	4	5	3	5	4	42
3	3	4	4	3	3	4	5	2	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	33
6	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	41
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	5	4	4	3	4	4	5	2	5	4	40
9	5	5	1	2	3	4	3	1	3	1	28
10	4	4	4	5	2	4	5	4	5	5	42
11	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	47
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	36
14	5	3	2	2	3	4	3	1	4	3	30
15	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
16	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	41
17	4	4	1	1	2	3	4	4	4	4	31
18	4	4	2	4	5	4	2	1	4	3	33
19	4	5	4	3	3	3	4	2	4	4	36
20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	24
21	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	44
22	2	3	4	4	2	5	5	1	5	1	32
23	3	3	2	1	1	4	4	4	4	3	29
24	3	3	1	3	3	5	5	5	3	5	36
25	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
26	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	41
27	4	4	5	4	3	2	4	4	5	2	37
28	5	5	5	5	3	5	5	1	5	3	42
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	1	3	4	4	3	3	4	1	5	3	31
31	5	4	4	3	4	5	5	2	5	4	41
32	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	37
33	2	5	5	4	5	4	5	3	3	4	40
34	2	3	2	4	1	3	4	1	1	4	25

35	3	4	2	4	4	4	3	4	3	1	32
36	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	42
37	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	32
38	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44
39	5	4	2	4	1	2	3	4	4	4	33
40	2	4	3	4	4	4	4	1	3	2	31
41	4	3	2	4	4	4	3	5	3	4	36

## Hasil Uji Frekuensi karakteristik responden

### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

<b>Jenis Kelamin</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Laki-Laki	5	12,2	12,2	12,2
	Perempuan	36	87,8	87,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

### 2. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

<b>Usia</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	30 - 40 Tahun	24	58,5	58,5	58,5
	41 - 50 Tahun	9	22,0	22,0	80,5
	50 - 58 Tahun	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

### 3. Karakteristik Berdasarkan Masa Bekerja Responden

<b>Masa Bekerja</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	>8 Tahun	30	73,2	73,2	73,2
	3 - 5 Tahun	2	4,9	4,9	78,0
	6 - 8 tahun	9	22,0	22,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

### 4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

<b>Pendidikan Terakhir</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Diploma	27	65,9	65,9	65,9
	Sarjana	10	24,4	24,4	90,2
	SMA	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

## Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden

### 1. Variabel Tunjangan Kinerja (X1)

**Item1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,4	2,4	2,4
3	7	17,1	17,1	19,5
Valid 4	15	36,6	36,6	56,1
5	18	43,9	43,9	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**item2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	2,4	2,4	2,4
2	7	17,1	17,1	19,5
Valid 3	8	19,5	19,5	39,0
4	19	46,3	46,3	85,4
5	6	14,6	14,6	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	4,9	4,9	4,9
2	4	9,8	9,8	14,6
Valid 3	12	29,3	29,3	43,9
4	14	34,1	34,1	78,0
5	9	22,0	22,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,4	2,4	2,4
3	3	7,3	7,3	9,8
Valid 4	20	48,8	48,8	58,5
5	17	41,5	41,5	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	4,9	4,9	4,9
3	7	17,1	17,1	22,0
Valid 4	19	46,3	46,3	68,3
5	13	31,7	31,7	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	7,3	7,3	7,3
2	6	14,6	14,6	22,0
Valid 3	9	22,0	22,0	43,9
4	16	39,0	39,0	82,9
5	7	17,1	17,1	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	12,2	12,2	12,2
3	10	24,4	24,4	36,6
Valid 4	17	41,5	41,5	78,0
5	9	22,0	22,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	14,6	14,6	14,6
3	5	12,2	12,2	26,8
Valid 4	20	48,8	48,8	75,6
5	10	24,4	24,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	17,1	17,1	17,1
Valid 4	15	36,6	36,6	53,7
5	19	46,3	46,3	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	2,4	2,4	2,4
2	3	7,3	7,3	9,8
3	12	29,3	29,3	39,0
4	16	39,0	39,0	78,0
5	9	22,0	22,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

## 2. Variabel Lingkungan Kerja (X2)

**Item1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	2,4	2,4	2,4
2	2	4,9	4,9	7,3
3	9	22,0	22,0	29,3
4	14	34,1	34,1	63,4
5	15	36,6	36,6	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**item2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	17,1	17,1	17,1
2	6	14,6	14,6	31,7
3	4	9,8	9,8	41,5
4	16	39,0	39,0	80,5
5	8	19,5	19,5	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	7,3	7,3	7,3
2	4	9,8	9,8	17,1
3	11	26,8	26,8	43,9
4	13	31,7	31,7	75,6
5	10	24,4	24,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	19,5	19,5	19,5
4	19	46,3	46,3	65,9
5	14	34,1	34,1	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2,4	2,4	2,4
2	1	2,4	2,4	4,9
3	12	29,3	29,3	34,1
4	16	39,0	39,0	73,2
5	11	26,8	26,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	7,3	7,3	7,3
2	5	12,2	12,2	19,5
3	9	22,0	22,0	41,5
4	17	41,5	41,5	82,9
5	7	17,1	17,1	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	2,4	2,4	2,4
2	2	4,9	4,9	7,3
3	9	22,0	22,0	29,3
4	14	34,1	34,1	63,4
5	15	36,6	36,6	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	17,1	17,1	17,1
2	6	14,6	14,6	31,7
3	4	9,8	9,8	41,5
4	16	39,0	39,0	80,5
5	8	19,5	19,5	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	7,3	7,3	7,3
2	4	9,8	9,8	17,1
3	11	26,8	26,8	43,9
4	13	31,7	31,7	75,6
5	10	24,4	24,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	8	19,5	19,5	19,5
4	19	46,3	46,3	65,9
5	14	34,1	34,1	100,0
Total	41	100,0	100,0	

## 3. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

**Item1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	2,4	2,4	2,4
2	5	12,2	12,2	14,6
3	9	22,0	22,0	36,6
4	14	34,1	34,1	70,7
5	12	29,3	29,3	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**item2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	11	26,8	26,8	26,8
4	20	48,8	48,8	75,6
5	10	24,4	24,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	7,3	7,3	7,3
2	9	22,0	22,0	29,3
3	5	12,2	12,2	41,5
4	14	34,1	34,1	75,6
5	10	24,4	24,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	4,9	4,9	4,9
2	3	7,3	7,3	12,2
3	10	24,4	24,4	36,6
4	20	48,8	48,8	85,4
5	6	14,6	14,6	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	7,3	7,3	7,3
2	4	9,8	9,8	17,1
Valid 3	11	26,8	26,8	43,9
4	18	43,9	43,9	87,8
5	5	12,2	12,2	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	4,9	4,9	4,9
3	9	22,0	22,0	26,8
Valid 4	18	43,9	43,9	70,7
5	12	29,3	29,3	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	4,9	4,9	4,9
3	10	24,4	24,4	29,3
Valid 4	11	26,8	26,8	56,1
5	18	43,9	43,9	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	19,5	19,5	19,5
2	4	9,8	9,8	29,3
3	8	19,5	19,5	48,8
4	15	36,6	36,6	85,4
5	6	14,6	14,6	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2,4	2,4	2,4
2	1	2,4	2,4	4,9
3	12	29,3	29,3	34,1
4	16	39,0	39,0	73,2
5	11	26,8	26,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

**Item10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	7,3	7,3	7,3
2	5	12,2	12,2	19,5
3	9	22,0	22,0	41,5
4	17	41,5	41,5	82,9
5	7	17,1	17,1	100,0
Total	41	100,0	100,0	

### 1. Reability Tunjangan Kinerja (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,772	,785	10

### 2. Reability Lingkungan Kerja (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,759	,758	10

### 3. Reability Kualitas Pelayanan (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,875	,870	10

## Hasil Uji Analisis Data

### 1. Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,84339489
	Absolute	,083
Most Extreme Differences	Positive	,046
	Negative	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		,530
Asymp. Sig. (2-tailed)		,942

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 2. Hasil Uji Linieritas

#### a. Tunjangan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	(Combined)	1262,472	18	70,137	7,741	,000
	Between Groups	1073,160	1	1073,160	118,442	,000
	Linearity	189,312	17	11,136	1,229	,320
	Deviation from Linearity					
Within Groups	199,333	22	9,061			
Total	1461,805	40				

b.Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	(Combined)	1186,638	22	53,938	3,528	,004
	Between Groups					
	Linearity	938,344	1	938,344	61,382	,000
	Deviation from Linearity	248,295	21	11,824	,773	,716
	Within Groups	275,167	18	15,287		
Total		1461,805	40			

3. Uji Multikolenieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	,488	3,450			
	X1	,677	,140	,593	,390	2,565
	X2	,272	,098	,338	,390	2,565

a. Dependent Variable: Y

## Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,882 <sup>a</sup>	,779	,767	2,917

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Tunjangan Kinerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

## Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,488	3,450		,142	,888
	Tunjangan Kinerja	,677	,140	,593	4,849	,000
	Lingkungan Kerja	,272	,098	,338	2,769	,009

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

## Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1138,409	2	569,205	66,883	,000 <sup>b</sup>
	Residual	323,396	38	8,510		
	Total	1461,805	40			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Tunjangan Kinerja