

## Ringkasan

# PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SERTA MOTIVASI KERJA APARAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU

INDRA PUTRAYANA

Pengembangan sumber daya manusia merupakan cara efektif bagi organisasi untuk meningkatkan pelayanannya. Berkaitan dengan hal ini beberapa pendapat telah dikemukakan bahwa sumber daya manusia di organisasi merupakan sumber dari keunggulan bersaing yang dapat bertahan.

Untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berproduktifitas secara efektif dan efisien, perlu dilakukan peningkatan pendidikan dan pemberian pelatihan. Sehingga dengan meningkatnya kemampuan karyawan diharapkan produktifitas karyawan dapat ditingkatkan secara optimal yang pada akhirnya akan sangat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya sesuai dengan visi dan misi organisasi.

Kebijakan organisasi harus mampu memberikan motivasi kepada setiap anggota maupun kelompok agar mereka dapat memberikan kontribusi secara penuh kepada organisasi. Di samping itu setiap anggota organisasi diharapkan dapat bertanggungjawab penuh atas tugas dan fungsi yang telah dilimpahkan kepadanya.

Suatu organisasi yang baik harus selalu melakukan perbaikan terhadap kualitas *output* yang berkesinambungan. Puskesmas sebagai suatu organisasi yang menghasilkan *output* berupa pelayanan (jasa) juga harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada publik secara efektif. Dengan pelayanan yang baik akan

menempatkan Puskesmas tersebut dalam *image* yang positif di masyarakat. Dan hal ini tentu saja akan menjadi kekuatan yang dimiliki oleh Puskesmas tersebut untuk memenangkan persaingan yang ketat.

Berdasarkan pengamatan baik secara langsung di lapangan maupun berdasarkan pada data sekunder, dapat diketahui bahwa pada periode tahun 2002-2004, kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di Kabupaten Rokan Hilir tidak menunjukkan adanya perbaikan. Bahkan secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Rokan Hilir sangat jauh di bawah standar kualitas pelayanan yang baik. Banyaknya pengaduan masyarakat yang tidak puas akan pelayanan, seperti pelayanan yang lambat, keteledoran aparat, serta pelayanan yang tidak profesional. Rendahnya kualitas pelayanan ini disebabkan oleh latar belakang pendidikan dan pelatihan yang masih belum sesuai dengan kualifikasi sumber daya manusia yang handal dan kompeten. Hal ini ditambah motivasi kerja yang dimiliki aparat belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan tugas atau belum melaksanakan fungsi pelayanan secara baik. Hal ini menyebabkan prospek pelayanan publik cenderung tidak efektif dan tidak efisien yang lebih jauh membawa dampak bagi penyelenggaraan pekerjaan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja aparat terhadap efektifitas pelayanan publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan (1 Oktober 2005 – 31 Desember 2005).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pejabat struktural di 10 (sepuluh) Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau pada tahun 2005. Karena populasi yang terdapat dalam penelitian ini relatif kecil, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sama dengan jumlah

populasi penelitian, yaitu sebanyak 40 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Setelah data yang dibutuhkan dalam penelitian dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis validitas dan reliabilitas data. Data yang tidak valid dan tidak reliabel dibuang dari analisis, sedangkan data yang valid dan reliabel digunakan untuk analisis selanjutnya.

Sebelum dilakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji klasik untuk menghindari dari biasnya data. Uji klasik yang digunakan adalah uji multikolinieritas, heteroskedastisitas dan normalitas. Kemudian dilakukan uji hipotesis untuk menjawab dari hipotesis penelitian.

Dari hasil uji statistik dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 13, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas butir pertanyaan menunjukkan bahwa pada variabel DIKLAT, semua butir pertanyaan adalah valid dan reliabel. Ini artinya semua butir pertanyaan pada variabel DIKLAT dapat digunakan sebagai proksi untuk mengukur variabel DIKLAT. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas butir pertanyaan pada variabel MOTIVASI menunjukkan bahwa butir pertanyaan no 3 tidak valid, sehingga butir pertanyaan ini tidak dapat digunakan untuk pengujian hipotesis (harus dikeluarkan), sedangkan butir pertanyaan lainnya valid dan reliabel. Dan hasil pengujian validitas dan reliabilitas butir pertanyaan pada variabel PELAYANAN, menunjukkan bahwa butir pertanyaan no 6, 7, dan 8 adalah tidak valid dan reliabel, sehingga butir pertanyaan ini harus dikeluarkan dari variabel PELAYANAN, sedangkan butir pertanyaan variabel PELAYANAN lainnya adalah valid dan reliabel.

2. Hasil pengujian klasik menunjukkan bahwa model regresi yang terbentuk bebas dari multikolinieritas. Ini terlihat dari nilai VIF-nya yaitu sebesar 1,019 (lebih kecil dari 10). Dan model regresi bebas dari heteroskedastisitas, ini dapat dilihat dari menyebarnya titik-titik sampel pada grafik hasil analisis (tidak membentuk pola-pola tertentu). Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini cenderung tidak normal.
3. Hasil uji F menunjukkan bahwa model penelitian ini layak digunakan karena signifikansinya adalah sebesar 0.000 ( $\text{sig} < 0,05$ ). Artinya variabel DIKLAT dan MOTIVASI secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel PELAYANAN. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternative 1 (satu) diterima (**H1 diterima**).
4. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel MOTIVASI berpengaruh lebih signifikan dibandingkan variabel DIKLAT. Hal ini dapat dilihat pada nilai signifikansinya yang lebih kecil dibandingkan variabel DIKLAT ( $0.000 > 0.028$ ). Ini artinya hipotesis alternatif dua diterima (**H2 diterima**). Hal ini juga dapat dilihat dari koefisien regresi variabel MOTIVASI memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan variabel DIKLAT. Hal ini berarti variabel MOTIVASI memiliki pengaruh lebih signifikan dibandingkan dengan variabel DIKLAT ( $0,871 > 0,604$ ).
5. Hasil perhitungan  $R^2$  (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,389. Ini artinya variabel dependen (PELAYANAN) dapat dijelaskan oleh variabel independen (DIKLAT dan MOTIVASI) sebesar 38,90 %, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor – faktor lain (sosial budaya dan lingkungan kerja serta faktor-faktor yang tidak teridentifikasi oleh penulis).

## Summary

# The Influence Of Education, Training And Employee's Working Motivation Toward Public Service In Rokan Hilir County's Public Health Headquarter In Riau Province By Indra Putrayana

Developing human resources is an effective way for the organization to enhance the effective service. Related to that notion, several opinions that said the organization human resources is the source of sustainable competition strength had been put forward.

Giving more education and training need to be carried out in order to elevate productivity of the employee. If employee's ability increased, then employee's productivity will increased as well. It will result in the success of organization target achievement, according to its vision and mission.

Organization policies have to be able to motivate each member and group so that they can give whole contribution to the organization. Besides, every organization member is expected to take full responsibility of the task and the function that have been mandated to oneself.

A good organization needs to fix the continuous output quality. *Puskesmas* as an organization which produces output such as service needs to always improve its service quality to the public effectively. Through good service, *Puskesmas* will gain good impression from the society. In the end, that impression will help *Puskesmas* win the competition.

Based on writer observation result in the field and what the secondary data year 2002-2004 showed, he had found out that *Puskesmas* performance in Rokan Hilir County was declined. Most people complained about slow service, human error and unprofessional service. The poor quality of service was caused by the lack of education and training. The human resources were not met the requirement. The employee exhibited low working motivation. They seemed to work halfheartedly. The whole situation brought ineffective impact toward their working performance.

The research was aimed to analyze education, training, and working performance impact on the public service effectiveness in the Rokan Hilir public health headquarter in Riau. The research was done for three months (October 1, 2005 to December 31, 2005).

The population of the research is structural employees in 10 *Puskesmas* in Rokan Hilir County in Riau province in year 2005. The population size is relatively small, as many as 40 respondents. Writer used questioners as the tool for the research.

After the respondent had been gotten, it is followed by validity analyses and data reliability. The data which was not valid and reliable is omitted from the analyses, vice versa.

Classic assumption test was proceeded by hypotheses test to avoid data bias. The form of classic assumption test which were used were multicollinearity, heteroskedasticity and normality test. Afterwards, hypothesis was conducted to answer research hypotheses.

From the result of statistic test which used software SPSS 13, the result is as follows:

1. The result of validity and reliability test, the questions shows that DIKLAT variable, all the questions are valid and reliable. It means that all the questions at

DIKLAT variables can be used as *proxy* to measure DIKLAT variable. The result of validity and reliability of the questions of MOTIVATION variable shows that the questions number three is not valid, to the point that this question can not be used for hypotheses test (it should be omitted), while other questions are valid and reliable. The result of reliability and validity test of question at the SERVICE variable shows that questions number six, seven, and eight are not either valid or reliable, to the point the this questions need to be omitted from SERVICE variable. Questions of other SERVICE variable are valid and reliable.

2. Classic assumption test result shows that regression model which is formed free from multicollinearity. This can be seen from the VIF value is 1.019 (10 below). Regression model free from heteroscedastisity, this can be seen from the diversification the dot sample in the graphic of analyses result (does not establish particular pattern). The result of normality test shows that the data which is used tend to be not normal.
3. The F test result shows that this research model is appropriate to be used because it is significant which is 0,000 (sig < 0,05). It means that DIKLAT and MOTIVATION variables impacted upon SERVICE variable significantly to the point the it can be concluded that the hypotheses alternative 1 (one) is accepted (Ha1 is accepted).
4. The t test result shows that MOTIVATION variable influences the most significant compared to DIKLAT variable. This matter can be seen in its significant condition which is smaller compared to DIKLAT variable (0.000 > 0.028). This means hypotheses alternative two is accepted (Ha2 is accepted). It

104 00 40417 - 1 - 1000000

# TESIS

## PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SERTA MOTIVASI KERJA APARAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU

TE 20 07

Put

P



INDRA PUTRAYANA  
NIM : 090114639

PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2006

FILE  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA



**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SERTA  
MOTIVASI KERJA APARAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
DI KABUPATEN ROKAN HILIR  
PROVINSI RIAU**

**TESIS**

**Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Studi Ilmu Manajemen  
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga**

**INDRA PUTRAYANA  
NIM : 090114639**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2006**