

PENGARUH SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN

Lingga Pratama

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Untan

Abstrak

Lingga Pratama: Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang. **Skripsi. Pontianak: Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan Universitas Tanjungpura Pontianak.**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor semangat kerja terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang. Judul ini diangkat berdasarkan permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang sehingga penulis berasumsi bahwa semangat kerja pegawai merupakan faktor yang berpengaruh terhadap permasalahan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis eksplanatif. Penelitian ini diawali dengan melakukan pengamatan awal dan pengajuan usulan penelitian, kemudian membuat dan menguji validitas dan reliabilitas kuesioner. Setelah itu, kuesioner disebarikan kepada responden dan dianalisis dalam laporan penelitian (skripsi). Lokasi Penelitian di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang. Subjek penelitian adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan tenaga honorer Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semangat kerja pegawai berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang. Oleh karena itu penulis memberikan rekomendasi untuk dapat meningkatkan semangat kerja pegawai puskesmas sehingga efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang menjadi semakin baik.

Kata Kunci: Semangat Kerja, Pelayanan, Efektivitas Pelayanan.

Abstact

Writing this thesis aims to determine how much influence the morale factor of the effectiveness of services in health centers Pawan Kedondong Ketapang Delta District. The title is taken based on issues relating to the implementation of health services at the health center district Kedondong Delta Pawan Ketapang so the authors assume that employee morale is a factor affecting the problem.

This study used quantitative research methods to the type of explanative. This study begins with the initial observation and research proposal, and then build and test the validity and reliability of the questionnaire. After that, the questionnaire distributed to respondents and analyzed in the research report (thesis). Research Areas in Delta District Health Center Kedondong Pawan Ketapang. Subjects were Civil Servants (PNS) and honorary Delta Health Center Kedondong Kecamatan Pawan Ketapang.

The conclusion of this study is employee morale effect on the effectiveness of services in health centers Pawan Kedondong Ketapang Delta District. Therefore, the authors provide recommendations to improve employee morale so that the effectiveness of the service centers in district health centers Delta Kedondong Pawan Ketapang getting better.

Keywords: Morale, Services, Services Effectiveness.

A. PENDAHULUAN

1. Indikasi Permasalahan

Keberhasilan suatu pembangunan tentunya tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1 ditegaskan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Menurut Widjaja (dalam Ruswati, 2005: 1) menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil bukan hanya unsur aparatur pemerintah, melainkan juga abdi negara dan abdi masyarakat yang pada dasarnya adalah pelayan masyarakat. Dengan demikian output dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa

kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional.

Selama melaksanakan tugasnya, Pegawai Negeri Sipil hendaknya memiliki semangat kerja yang tinggi. Pentingnya semangat kerja pegawai merupakan aset bagi suatu instansi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja pegawai. Faktor-faktor tersebut antara lain gaji yang cukup, suasana santai, harga diri, posisi karyawan yang tepat, hasrat untuk maju, perasaan aman menghadapi masa depan, loyalitas karyawan, pemberian insentif yang terarah, dan fasilitas yang menyenangkan. Faktor ini apabila dipenuhi dengan baik, maka akan dapat menciptakan semangat kerja pegawai sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan optimal.

Pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat berupaya meningkatkan pelayanan yang mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat. Berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan tersebut, maka bidang kesehatan merupakan bidang yang dirasa sangat penting untuk dikedepankan, mengingat kesehatan merupakan faktor dasar bagi manusia dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Oleh karena itu perlu adanya upaya pembangunan kesehatan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan tersebut, maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni puskesmas. Puskesmas

merupakan kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas sebagai bentuk dari pelayanan dasar diharapkan menjadi ujung tombak dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2008 sebagai acuan dalam meningkatkan kesehatan masyarakat yang dituangkan dalam Standar Pelayanan Minimum. Direktorat Jendral Kesehatan masyarakat juga menetapkan bahwa visi puskesmas secara umum adalah mewujudkan kecamatan sehat melalui pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan lokal yang ada, termasuk masalah kesehatan nasional yang sedang dihadapi.

Secara umum peneliti mengamati bahwa masih ada bias-bias yang terjadi pada puskesmas, seperti absensi. Padahal didalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) telah diatur bahwa pegawai wajib mentaati waktu yang telah ditetapkan. Peneliti masih menemukan pegawai yang datang terlambat. Hal ini menunjukkan bahwa kemungkinan ada pengaruh dari penurunan semangat kerja sehingga berdampak pada keterlambatan dalam melayani masyarakat. Peneliti menemukan hal ini pada saat melakukan pengamatan awal di lapangan, dimana setiap pagi banyak pasien yang sudah ramai menunggu sedangkan para petugas belum berada di tempat. Selain itu untuk pegawai yang pulang sebelum waktunya juga mungkin disebabkan adanya penurunan semangat kerja dikarenakan kondisi

ruangan atau kantor kurang mendukung sehingga pegawai merasa bosan. Padahal meskipun hanya tiga puluh menit sebelum jam kerja berakhir terkadang masih ada pasien yang membutuhkan pelayanan.

Dilihat dari latar belakang yang telah dikemukakan bahwa efektivitas pelayanan di Puskesmas sangat penting karena puskesmas sebagai instansi yang berada di tingkat kecamatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat harus di topang dengan kinerja yang tinggi. Efektivitas pelayanan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya ialah semangat kerja pegawai.

Semangat kerja merupakan kekuatan psikologis yang dapat mendukung pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepada para pegawai. Dengan meningkatnya semangat kerja pegawai diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih efektif.

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi variabel semangat kerja pada penanganan tugas pekerjaannya sehari-hari. Sedangkan untuk variabel efektivitas pelayanan peneliti membatasi pada pencapaian program-program wajib yang dimiliki Puskesmas.

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis semangat kerja pegawai, untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan.

2. Rumusan Masalah

Efektifitas pelayanan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya ialah semangat kerja pegawai. Maka selanjutnya dirumuskan masalah tersebut sebagai berikut: Apakah ada pengaruh semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang?

3. Tujuan

- a. Mengetahui dan menganalisis semangat kerja pegawai di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang.
- b. Mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang.
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang.

4. Manfaat

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang akademis khususnya pada ilmu manajemen karena pada Program Studi Ilmu Pemerintahan juga mengkaji tentang ilmu manajemen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai solusi dari permasalahan yang terjadi di instansi terkait maupun sebagai tolak ukur dari proses kinerja pegawai di instansi lainnya.
2. Diharapkan bermanfaat sebagai metode dalam peningkatan kualitas pegawai.
3. Diharapkan dapat bermanfaat sebagai kontribusi bagi pemerintah daerah Kabupaten Ketapang serta bagi pegawai pada instansi yang bersangkutan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (dalam Ruswati, 2005: 15):

1. perihal atau cara melayani
2. servis, jasa
3. kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Moenir (2010: 17) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kemudian Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005: 2) menyatakan bahwa:

“Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan

yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen”.

Berdasarkan pendapat tentang pelayanan diatas, apabila suatu organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi tersebut telah melakukan tugas dengan baik.

Selanjutnya, menurut Westra dalam Enslikopedi Administrasi (dalam Ruswati, 2005:18), publik adalah mengenai orang atau masyarakat. Dalam lingkup organisasi publik dibedakan menjadi:

1. Publik internal, yaitu publik didalam suatu lingkungan instansi seperti orang-orang yang merupakan anggota dari instansi tersebut.
2. Publik eksternal, yaitu publik diluar organisasi seperti instansi atau organisasi lain yang memiliki kepentingan dengan organisasi sebelumnya.

Pelayanan publik dalam UU No.25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan / pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada UU No.25 Tahun 2009 Pasal 21 disebutkan bahwa, terdapat komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;

- e. Biaya/ tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan dalam UU No.25 Tahun 2009 adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Selanjutnya, pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/ 7/ 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang-undang.

2. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti tepat, tepat guna, dan berhasil. Sedangkan efektivitas itu sendiri menurut Kamus Ilmiah Populer berarti ketepatan, hasil guna, menunjang tujuan. Sedangkan menurut Ratminto & Winarsih (2010: 174), efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.

Efektivitas erat kaitannya dengan kegiatan yang pada umumnya dilakukan oleh organisasi baik pemerintah maupun swasta. Menurut Etzioni (dalam Kurnianti, 2011: 25), efektivitas organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuan. Tujuan organisasi merupakan keadaan yang dikehendaki pada masa yang akan datang yang senantiasa dikejar oleh organisasi agar dapat direalisasikan. Efektivitas berdasar pada gagasan bahwa organisasi diciptakan untuk mencapai tujuan. Apabila tujuan dari sasaran tercapai maka dapat menunjukkan tingkat efektivitas.

Dilihat dari pengertian mengenai efektivitas organisasi yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa suatu organisasi dapat diukur keberhasilannya dari sejauh mana organisasi tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila suatu organisasi tersebut telah dapat merealisasikan visi dan misinya maka organisasi tersebut dinilai telah berhasil dan berjalan secara efektif.

Richard M. Steers (dalam Ruswati, 2005: 21) mengemukakan bahwa pada dasarnya cara

yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai;
2. Perspektif sistematis : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat tersebut, untuk mengukur efektivitas pelayanan maka dapat dilihat dari optimasi tujuan, perspektif sistematis dan perilaku pegawai dalam organisasi. Dari konsep tersebut, indikator-indikator efektivitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Optimasi tujuan,

Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana kita melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah direncanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah ada keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi belum tercapai sepenuhnya.

b. Perspektif sistematis,

Indikator lain yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perspektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai mampu mengerjakan tugasnya dengan kemampuan sendiri, apakah pegawai memiliki keterampilan atau keahlian khusus.

c. Perilaku pegawai dalam organisasi.

Indikator ketiga yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja. Bagaimana kita melihat pada kecepatan dan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, bagaimana konsentrasi pegawai dalam bekerja.

Puskesmas merupakan salah satu organisasi publik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh puskesmas termasuk dalam bentuk pelayanan umum atau pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, bahwa pelayanan

umum adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa puskesmas merupakan instansi pemerintah di wilayah kecamatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan tujuan maupun program yang telah ditetapkan.

Secara umum, fungsi puskesmas meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), pelayanan *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan). Dilihat dari pentingnya fungsi puskesmas tersebut, maka puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Efektif atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari tingkat keberhasilan puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah telah sesuai dengan sasaran pelayanan yang telah ditetapkan atau sebaliknya. Dalam melaksanakan pelayanan, Puskesmas Kedondong menggunakan Standar Pelayanan Minimal sebagai acuan. Sedangkan tujuan dari pelayanan di Puskesmas Kedondong dituangkan dalam bentuk program pelayanan. Maka dari itu, efektivitas pelayanan puskesmas dapat di ukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum

dan sejauh mana program-program pelayanan yang telah ditetapkan berhasil dilaksanakan dengan baik.

3. Semangat Kerja

Semangat kerja pegawai merupakan salah satu unsur penting bagi tercapainya tujuan organisasi. Dengan semangat kerja yang tinggi berarti seseorang mau melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat sesuai waktu yang ditetapkan.

Nitisemito (dalam Tohardi, 2002: 427) mengemukakan bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan dicapai dengan lebih cepat dan lebih baik. Selanjutnya Moekijat (dalam Tohardi, 2002:427) juga mengemukakan bahwa semangat kerja adalah kemampuan sekelompok orang-orang untuk bekerjasama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan bersama. Pendapat di atas menunjukkan bahwa adanya suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang secara teratur untuk mencapai tujuan yang dalam hal ini ialah tujuan organisasi.

Semangat kerja juga biasa disebut moril atau morale (dorongan). Westra (dalam Tohardi, 2002:428) mengemukakan bahwa:

“Semangat atau moral kerja adalah sikap-sikap dari individu-individu maupun kelompok-kelompok terhadap lingkungan kerjanya dan terhadap kesukarelaannya untuk bekerjasama agar dapat mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan utama organisasi”.

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa sikap akan menentukan bagaimana cara bekerja seseorang dalam organisasi. Sikap pegawai terhadap tugas atau pekerjaannya merupakan sikap yang paling diutamakan dalam setiap organisasi. Apabila pegawai menunjukkan sikap menerima yang berarti ada suatu kepuasan kerja, maka apa yang dilakukannya akan berdampak positif bagi organisasi. Sebaliknya, apabila pegawai menunjukkan sikap menolak bahkan tidak peduli terhadap apa yang diperintahkan maka akan menghasilkan kekecewaan bagi organisasi.

Hal ini berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai dimana untuk menciptakan kepuasan kerja tersebut keinginan dan kebutuhan pegawai harus bisa terpenuhi sehingga akan berpengaruh terhadap moral pegawai yang diharapkan akan dapat meningkatkan semangat kerja sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Berkaitan dengan semangat kerja pegawai, Moenir (dalam Kurnianti, 2011: 29)

berpendapat “pegawai atau pekerja sebagai unsur utama dalam organisasi memegang peranan yang menentukan. Peranan ini demikian penting sehingga semua unsur organisasi kecuali manusia tidak akan berfungsi tanpa ditangani oleh pegawai”.

Dilihat dari pendapat tersebut, dapat diartikan bahwa keadaan pegawai perlu diperhatikan seperti terpenuhinya kebutuhan pokok dan kebutuhan lainnya sehingga timbul dorongan dan kemauan pegawai untuk menggerakkan dan mengarahkan perilaku mereka kearah yang diharapkan. Seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban, malas dan ogah-ogahan. Apabila dalam melaksanakan tugas-tugasnya mereka kurang bersemangat, kemungkinan ada ketidakpuasan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari.

Menurut Wexley (dalam Tohardi, 2002: 428) kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Selanjutnya menurut Hoppeck kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja, yaitu seberapa jauh pekerjaannya yang secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Sedangkan Menurut Tiffin

(dalam Tohardi, 2002: 428), kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja menurut Harold E. Burt yang dikutip As’ad (dalam Tohardi,2002: 423), yaitu:

- a. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain:
 1. Hubungan antar manajer dengan karyawan
 2. Faktor fisis dan kondisi kerja
 3. Hubungan sosial diantara karyawan
 4. Sugesti dari teman sekerja
 5. Emosi dan situasi kerja
- b. Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan:
 1. Sikap orang terhadap pekerjaannya
 2. Umur orang sewaktu bekerja
 3. Jenis kelamin
- c. Faktor-faktor luar (ekstern) yang berhubungan dengan:
 1. Keadaan keluarga pegawai
 2. Rekreasi
 3. Pendidikan (training, up-grading dan sebagainya)

Sejalan dengan pendapat di atas, maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja berdampak positif terhadap semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pegawai merasakan ketidakpuasan maka akan menimbulkan kekurangbahagiaan bagi mereka yang mana dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja menurun. Mengingat pentingnya unsur

manusia yang dalam hal ini adalah pegawai maka suatu organisasi perlu dikelola dengan baik pegawai yang ada agar memiliki semangat kerja yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi. Menurut Hadari Nawawi (1991: 141) dikutip oleh H.M. Burhan Bungin bahwa populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, peristiwa dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2010: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut

Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah seluruh populasi yaitu seluruh pegawai termasuk tenaga honorer pada Puskesmas Kedondong yang berjumlah 43 orang yang meliputi seluruh petugas Puskesmas Kedondong kecuali Kepala Puskesmas. Instrumen merupakan alat yang dipakai peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dilapangan, terutama data primer. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan peneliti berupa pedoman observasi dan angket (kuesioner).

C. PENGARUH FAKTOR SEMANGAT KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN

Adanya deskripsi variable dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman yang jelas dari semua

variabel penelitian dengan mengklasifikasikan variabel penelitian ke dalam variabel bebas dan variabel terikat. Pada variabel bebas, yang akan diukur adalah semangat kerja pegawai, sedangkan pada variabel terikatnya adalah efektivitas pelayanan. Adapun dalam memberi skor pada penelitian ini adalah dengan cara melihat alternatif jawaban yang dipilih responden, yaitu:

Jawaban Setuju (S) diberi nilai 3

Jawaban Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2

Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1

Untuk variable semangat kerja, dapat diketahui pernyataan responden mengenai jawaban pada variabel semangat kerja yaitu terdapat 36 orang (83,7%) yang menyatakan baik dengan rentang nilai (39,67 – 51), 7 orang (16,3%) yang menyatakan kurang baik dengan rentang nilai (28,34 – 39,67) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik. Jadi berdasarkan distribusi nilai responden tentang variabel semangat kerja pada Puskesmas Kedondong dapat dinyatakan baik. Untuk lebih jelasnya dalam menganalisis variable semangat kerja dapat dilihat melalui beberapa indikator yaitu kedisiplinan, kerjasama, kepatuhan dan kecekatan.

Sedangkan untuk variable efektivitas pelayanan, dapat diketahui pernyataan responden mengenai jawaban pada variabel efektivitas pelayanan yaitu terdapat 34 orang (79,1%) yang menyatakan baik dengan rentang nilai (23 – 27), 9 orang (20,9%) yang menyatakan kurang baik dengan rentang nilai (20,34 – 23,67) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik. Jadi berdasarkan distribusi nilai responden tentang variabel efektivitas pelayanan pada Puskesmas

Kedondong dapat dinyatakan baik. Untuk lebih jelasnya dalam menganalisis variable efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui beberapa indicator yaitu optimasi tujuan, perspektif tujuan dan perilaku pegawai dalam organisasi.

Untuk dapat membuktikan hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini, yaitu untuk menguji pengaruh semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan dengan melakukan uji statistik. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi. Analisis korelasi digunakan untuk melihat kedekatan hubungan antara variabel yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan dicari hubungannya, yaitu antara variabel X, semangat kerja pegawai yang diduga memiliki hubungan terhadap efektivitas pelayanan sebagai variabel Y.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi dapat dilihat bahwa koefisien hubungan antara variabel semangat kerja terhadap efektivitas pelayanan yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah r hitung sebesar 0,784. Selanjutnya r hitung dibandingkan dengan r tabel dengan ketentuan jika r hitung $>$ r tabel maka H_0 ditolak, H_a diterima. Untuk r tabel dapat dilihat dari jumlah responden 43 dengan taraf signifikansi 5% ialah sebesar 0,301. Dengan demikian r hitung $>$ r tabel ($0,784 > 0,301$), maka diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Artinya ada hubungan yang kuat sebesar 0,784 antara semangat kerja terhadap efektivitas pelayanan. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan tidak ada tanda negatif, menunjukkan bahwa semakin baik

variabel bebas akan membuat efektivitas pelayanan semakin optimal. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk variabel bebas akan membuat efektivitas pelayanan semakin tidak optimal. Kemudian, untuk melihat kuat atau lemahnya hubungan semangat kerja terhadap efektivitas pelayanan, maka dapat dilihat pada pedoman interpretasi koefisien korelasi dimana 0,784 terletak pada kategori kuat dengan interval 0,60 – 0,799.

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Dalam output SPSS ini bisa ditentukan lewat tabel ANOVA. Pada tabel ANOVA akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan dengan hipotesis statistik sebagai berikut

Hipotesis nol (H_0) :

Tidak ada pengaruh antara semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang.

Hipotesis alternatif (H_a) :

Ada pengaruh antara semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang.

Pada tabel ANOVA terdapat kolom F. Nilai yang tertera pada kolom tersebut disebut sebagai F hitung. F hitung diperbandingkan dengan F tabel. Dengan peraturan jika F hitung $<$

F tabel maka keputusan H_0 diterima, H_a ditolak, sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka keputusan H_0 ditolak, H_a diterima.

Dalam uji regresi linier sederhana, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk itu, digunakan angka-angka yang ada pada Tabel *Model Summary*. Hasil perhitungan koefisien determinasi yang dilakukan menggunakan *software SPSS 18 for windows* dan dapat dilihat nilai R Square adalah sebesar 0,615, nilai ini dinamakan dengan istilah koefisien determinasi.

$$KD = (0,615) \times 100\% = 61,5\%$$

Koefisien determinasi sebesar 61,5% menunjukkan besarnya pengaruh faktor semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 38,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. SIMPULAN DAN KETERBATASAN

1. SIMPULAN

a. Semangat kerja pegawai di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan setuju dari indikator-indikator semangat kerja seperti kedisiplinan, kerjasama, kepatuhan dan kecekatan. Adapun responden yang menjawab kurang setuju maupun yang tidak setuju dengan jumlah yang menurut penulis menjadi perhatian yaitu terkait dengan kecekatan pegawai dalam

menyelesaikan pekerjaan yang dinilai masih lamban.

- b. Untuk variabel efektivitas pelayanan juga sudah dinilai baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan responden yang menyatakan setuju dari indikator-indikator efektivitas pelayanan seperti optimasi tujuan, perspektif sistematis dan perilaku pegawai dalam organisasi. Adapun responden yang menjawab kurang setuju yang menurut penulis perlu menjadi perhatian yaitu terkait dengan perspektif sistematis dimana hal ini menjadi poin penting yang harus selalu diperhatikan dalam efektivitas pelayanan, karena di dalam indikator perspektif sistematis mencakup cara kerja, serta penguasaan hal-hal teknis pekerjaan. Hal ini perlu ditingkatkan mengingat program-program puskesmas merupakan tujuan utama dari pelaksanaan pelayanan kesehatan.
- c. Berdasarkan pada hasil analisis regresi sederhana yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3.056 + 0,472X$$

Dari persamaan regresi sederhana tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel semangat kerja (X) memiliki koefisien regresi sebesar 0,472 (bertanda positif) terhadap efektivitas pelayanan (Y) dan nilai F_{hitung} sebesar 65,445 dengan tingkat signifikansi 0,05 (> 4.078). Hal ini berarti bahwa semangat kerja pegawai

(X) berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan (Y) sebesar 0,472. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa semangat kerja pegawai berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang dapat diterima.

2. Nilai determinan yang diperoleh sebesar 0,615. Hal ini berarti bahwa 61,5% efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel semangat kerja pegawai. Sedangkan 38,5% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. KETERBATASAN STUDI

- a. Kurangnya pemahaman dari responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner serta sikap kepedulian dan keseriusan dalam menjawab semua pernyataan yang ada menjadi kendala dalam penelitian ini. Hal ini diakui oleh peneliti sebagai keterbatasan disebabkan karena peneliti tidak menggunakan metode wawancara secara mendalam dengan semua responden dalam penelitian ini.
- b. Masalah subyektivitas dari responden dapat mengakibatkan hasil penelitian ini rentan terhadap biasanya jawaban responden. Masih tingginya keengganan pegawai Puskesmas Kedondong dalam menjawab pernyataan-pernyataan penelitian sesuai dengan keadaan sebenarnya. Hal ini tampak dalam jawaban responden yang banyak mengumpul pada daerah tertentu sehingga

hal ini memungkinkan adanya jawaban-jawaban yang bias.

E. UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kepada seluruh responden dalam penelitian ini yang telah membantu dalam memberikan informasi dalam penelitian ini.
2. Kepada Universitas Tanjungpura yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
3. Kepada Pemerintah Kabupaten Ketapang Khususnya Puskesmas Kedondong Kabupaten Ketapang yang digunakan sebagai lokasi penelitian.

F. REFERENSI

- Azwar, Saifuddin.2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan.2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto., Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar..
- Thoha, Miftah. 2010. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta: Gramedia.

Sopiah, Sangadji. 2010. *Metodologi Penelitian (Pendekatan Praktis dalam Penelitian)*. Yogyakarta: ANDI

Sumber Lainnya:

UU No. 32 tahun 2004. Tentang Pemerintahan Daerah.

UU No. 43 tahun 1999. Tentang Perubahan atas UU No. 8 tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Peraturan Bupati Ketapang Nomor 17 Tahun 2009 Tentang Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang

Anita Rahayu, 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang. Rembang

Kukuh Kurnianti, 2011. Pengaruh Koordinasi dan Kemampuan Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan di Puskesmas Padamara.

Retnosih Pambudi Ujijani, 2007. Pengaruh Komunikasi Kantor dan Semangat Kerja terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten 2006.

Ruswati, 2005. Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Kelurahan di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap.

<<http://www.masbow.com>>. 2009. Semangat Kerja, Pengertian, Aspek dan Faktor.

<<http://www.smeru.or.id>> .2012. Ditjen Kesehatan Masyarakat.

<<http://www.ubaygokil.com>>. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama lengkap : Lingga Pratama

NIM / Periode lulus : E42008022 / 2012

Email address/HP : be_calm.tapiboong@yahoo.com / 085652306457

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain:

Fulltext

Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama masih tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui/Disetujui
Pengelola Jurnal. // 10/1/2013....

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 10 Januari 2013



Drs. H. Agus Eka, M.Si
NIP. 19630123 198810 1 001


(Lingga Pratama)