

PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI RSUD PADJONGA DG. NGALLE KABUPATEN TAKALAR

Nurul Azisah¹⁾ Agus Salim²⁾ Idham Khalid³⁾

¹⁾Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar
email : azisahnurul8@gmail.com

²⁾Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar
email : agussalim.unair@gmail.com

³⁾Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar
email : idhamkhalid339@gmail.com

Abstract

Human resource development of the State Civil Apparatus (ASN) through education and training to form a professional apparatus. In order to carry out their duties and functions so that services to the community can be of quality. The importance of education and training programs for government officials is that education through schools, both general education and vocational education, is realized. This study aims to determine and analyze the effect of the level of education, training and motivation on improving the quality of service for employees at the Padjonga Daeng Ngalle Regional Hospital, Takalar Regency. This type of research is quantitative with an explanatory research approach. The population in this study were employees of the Padjonga Daeng Ngalle Regional Hospital, Takalar Regency. The sampling technique used simple random sampling which was distributed to 269 respondents. The analytical method used in this research is multiple linear analysis. The results of this study indicate that education has a positive and insignificant effect on improving service quality; training has a significant positive effect on improving service quality; motivation has a significant positive effect on improving service quality; training has a dominant effect on service quality. Different test samples of medical and non-medical samples of the four direct variables hypothesized that only medical and non-medical motivations were significantly different. This shows that the better the training and work motivation of employees, the better the service quality.

Keywords: Education, Training, Motivation and Service Quality

Abstrak

Pengembangan sumber daya manusia Aparat Sipil Negara (ASN) melalui pendidikan dan pelatihan untuk membentuk aparatur yang profesional. Agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berkualitas. Pentingnya program pendidikan dan pelatihan pada aparatur pemerintahan adalah disadari pendidikan lewat jalur sekolah, baik pendidikan umum maupun pendidikan kejuruan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan dan motivasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan penelitian explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling yang di distribusikan kepada 269 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan; pelatihan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan; motivasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan; pelatihan berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan. Uji beda sampel medis dan non medis dari empat variabel langsung di hipotesiskan hanya motivasi medis dan non medis yang berbeda secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelatihan dan motivasi kerja pegawai maka kualitas pelayanan semakin baik pula.

Kata kunci : Pendidikan, Pelatihan, Motivasi dan Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia pada era globalisasi seperti sekarang ini merupakan salah satu faktor penentu dalam proses pembangunan Nasional baik fisik maupun non fisik. Hal ini

dilandasi suatu kenyataan bahwa aparatur memiliki peran yang lebih besar terutama dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan pembangunan memerlukan suatu pembinaan. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga tujuan Nasional untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Pengembangan sumber daya manusia Aparat Sipil Negara (ASN) atau peningkatan kualitas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan untuk membentuk aparatur yang profesional. Agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berkualitas. Pentingnya program pendidikan dan pelatihan pada aparatur pemerintahan adalah disadari pendidikan lewat jalur sekolah, baik pendidikan umum maupun pendidikan kejuruan. Oleh sebab itu, tujuan pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan adalah untuk membina aparatur sehingga bekerja efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar terkait dengan pengembangan sumber daya manusia khususnya pada tingkat pendidikan, pelatihan dan motivasi kerja pegawai. Permasalahan tersebut adalah berkaitan dengan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar yang masih kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang masih kurang, misalnya ruang perawatan pasien yang masih kurang sehingga banyak pasien yang tidak mendapatkan ruang rawat inap dan kondisi ruang yang masih kurang baik dan kapasitas ruang pegawai sudah tidak bisa menampung pegawai yang ada. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyuman kepada pasien. Pegawai yang mengobrol dengan petugas lainnya yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang kurang tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur. Sikap kurang tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Idealnya pelatihan yang dilaksanakan oleh RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar hendaknya mampu meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, namun fakta menunjukkan bahwa pelatihan yang dilaksanakan kurang sesuai dengan bidang pekerjaan dan belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Penempatan pegawai yang tidak sesuai bidang kerja dengan tingkat pendidikan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan sumber daya manusia, yaitu pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan yang melakukan pelayanan publik, terutama berhadapan langsung dengan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang ada di instansi pemerintahan atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu instansi dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya sumber daya manusia yang siap dan handal dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan latar belakang maka penelitian ini akan menyelesaikan masalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

2. KAJIAN PUSTAKA

a. Kajian Teoretis

1) Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2015) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2009) sebagai berikut :

- a) Perencanaan (*Planing*)
- b) Pengorganisasian (*Organizing*)
- c) Pengarahan (*Directing*)
- d) Pengendalian (*Controlling*)

- e) Pengadaan tenaga kerja (*Procurement*)
- f) Pengembangan (*Development*)
- g) Kompensasi (*Compensation*)
- h) Pengintegrasian (*Integration*)
- i) Pemeliharaan (*Maintanace*)
- j) Kedisiplinan (*Discipline*)
- k) Pemutusan Hubungan Tenaga Kerja (*Separation*)

2) Pendidikan

Menurut Andrew E. Sikula (Mangkunegara, 2015), tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum.

Menurut pasal 3 Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang system pendidikan nasional, jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal dan nonformal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Penjelasan mengenai jalur pendidikan adalah sebagai berikut :

- a) Jalur pendidikan sekolah (formal)

Jalur pendidikan sekolah adalah pendidikan yang diselenggarakan di sekolah melalui kegiatan belajar mengajar secara berjenjang dan berkesinambungan (pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi).

- b) Jalur pendidikan luar sekolah (nonformal)

Jalur pendidikan luar sekolah adalah pendidikan yang bersifat kemasyarakatan yang diselenggarakan di luar sekolah melalui kegiatan belajar mengajar yang tidak berjenjang dan tidak berkesinambungan.

3) Pelatihan

Menurut Sutrisno (2016) menyatakan bahwa pelatihan merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Pelatihan positif dapat dicapai dengan memposisikan program pelatihan secara utuh dalam kerangka perencanaan strategis dan dilakukan tahapan-tahapan yang teratur. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel (2013), menyatakan bahwa *training is defined as any attempt to improve employe performance on a currently held job or related to it*. Yang berarti bahwa penelitian adalah setiap usaha untuk meningkatkan kinerja individu pada suatu profesi atau pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawab.

4) Motivasi Kerja

Menurut Rivai (M. Khadarisman: 2014), motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang memengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan.

Menurut Saydam (Khadarisman: 2014), pada hakikatnya tujuan pemberian motivasi kerja kepada para pegawai adalah untuk : a. mengubah perilaku pegawai sesuai dengan keinginan instansi. b. meningkatkan gairah atau semangat kerja.c. meningkatkan disiplin kerja. d. meningkatkan prestasi kerja. e. meningkatkan rasa tanggung jawab. f. meningkatkan produktivitas dan efisiensi. g. menumbuhkan loyalitas pegawai pada instansi.

5) Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dkk (Muhammad Adam: 2015), kualitas pelayanan adalah sebagai pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena itu merupakan produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

6) Rumah Sakit

Menurut UU No 44 tahun 2009 (Henni Febriawati, 2013). Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan bidang kesehatan yang memiliki karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh pengembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi bidang kesehatan dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, yang diharus meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat agar terwujud tingkat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/SK/XI/1992 dalam Ery Rustaiyanto (2010), Rumah sakit umum adalah tempat yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisistik dan subspecialistik.

Menurut Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 (Henni Febriawati: 2013), fungsi dari rumah sakit secara umum yaitu:

- a) Melaksanakan pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis.
- b) Melaksanakan pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis tambahan.
- c) Melaksanakan pelayanan kedokteran kehakiman.
- d) Melaksanakan pelayanan medis khusus.
- e) Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan.
- f) Melaksanakan pelayanan kedokteran gigi.
- g) Melaksanakan pelayanan kedokteran sosial.
- h) Melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan terhadap masyarakat.
- i) Melaksanakan pelayanan rawat jalan, rawat darurat dan rawat tinggal (observasi).
- j) Melaksanakan pelayanan rawat inap bagi pasien.
- k) Melaksanakan pelayanan administratif rumah sakit.
- l) Melaksanakan pendidikan bagi para medis.
- m) Membantu pendidikan tenaga medis umum dan tenaga medis spesialis.
- n) Membantu penelitian dan pengembangan ilmu kesehatan.
- o) Membantu kegiatan penyelidikan epidemiologi.

b. Kajian Penelitian Yang Relevan

- 1) Muh. Askal Basir (2016). Tentang “Pengaruh pendidikan dan pelatihan, motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau”. Hasilnya menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 2) Godensia Gering (2017). Tentang “Pengaruh tingkat pendidikan dan Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Mahakam Ulu”. Hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Sekretarian Daerah Mahakam Ulu dan Profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan public di Sekretarian Daerah Kabupaten Mahakam Ulu.
- 3) Jie Shen, Chunyong Tang (2018). Tentang “*How Does Training Improve Customer Servis Quality? The Roles Of Transfer Of Training and Job Statisfaction*”. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah mekanisme mediasi penting diantara hubungan pelatihan, transfer pelatihan dan kinerja karyawan. Mempertimbangkan penelitian ini, organisasi seharusnya berusaha keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memastikan penyediaan pelatihan yang memadai dan harus membantu mentransfer pengetahuan yang dipelajari serta keterampilan dan memberikan dukungan setiap karyawan.

c. Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan tinjauan empiris maka hipotesis dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- 2) Pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- 3) Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- 4) Pelatihan berpengaruh dominan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

3. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

Lokasi penelitian ini pada RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar yang beralamatkan di Jl. H. Ince Husain Dg Parani No. 1 Takalar. Alasan dipilihnya penelitian ditempat ini adalah permasalahan yang terjadi di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar yaitu kualitas pelayanan yang masih kurang baik.

Dilaksanakan selama tiga bulan dengan rincian bulan pertama pengurusan izin penelitian dan penyebaran kuesioner, bulan ke dua pengumpulan data dan analisis data, bulan ke tiga interpretasi hasil penelitian dan pembahasan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

Data penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung diambil dari objek/subjek oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari jawaban kuesioner.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, berupa keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi dan mendukung data primer.

a. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

1) Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan pemahaman yang lebih konkrit agar tidak menyimpang pokok permasalahan yang akan dikaji untuk menghindari penafsiran yang tidak tepat, maka dari itu penulis akan mengemukakan definisi operasional variabel dalam penelitian ini.

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Tiga variabel bebas adalah Tingkat Pendidikan sebagai variabel bebas pertama (X1), Pelatihan sebagai variabel bebas kedua (X2) dan Motivasi sebagai variabel bebas ketiga (X3), sedangkan variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan (Y).

2) Pengukuran Variabel Penelitian

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa pengukuran variabel dengan skala interval menggunakan instrumen *skala Likert*.

b. Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas

Uji validitas dimaksud untuk mengukur sejauh mana variabel yang digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel yang digunakan benar-benar mengukur kelayakan butir-butir dalam daftar pernyataan. Uji validasi digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika r hitung $>$ dari r tabel (pada taraf signifikansi 0,05%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011).

2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukuran semakin stabil dalam mengukur suatu gejala.

Hasil analisis diperoleh melalui *cronbach's alfa*. Menurut Nunnally (Ghozaly, 2011), menyatakan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alfa* $>$ 0,70.

3) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal. Dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal, normalitas residu akan terlihat. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residu akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residu normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2011).

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah ada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independen). Nilai tolerance yang sama dengan nilai *variance inflation factor* (VIF) tinggi. Nilai cutoff yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2011).

c) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas merupakan suatu asumsi dimana masing-masing kesalahan pengganggu memiliki varian yang berlainan. Teknik pengujian yang dilakukan adalah dengan menggunakan rumusan korelasi *rank spearman*. Satu variabel bebas dikatakan menyebabkan terjadinya heterokedastisitas bila korelasi variabel tersebut (X) dengan nilai *absolute residul* adalah tidak nyata (Gujarat, 1995). Ketentuan untuk melihat gejala ini adalah bila nilai sig t (p) $> 0,05$ maka terjadi heterokedastisitas.

4) Regresi Linear Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu pengaruh pendidikan, pelatihan dan motivasi di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

5) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel-variabel dependen (Ghozali, 2011).

6) Uji Parsial (t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel X dan Y, apakah variabel X1 (Tingkat Pendidikan), X2 (Pelatihan), X3 (Motivasi) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan).

7) Uji Beda Sampel Medis dan Non Medis

Uji hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah independent sample t-test. Alasan pemilihan alat uji ini karena t-test membandingkan dua distribusi sampel yang tidak berhubungan satu dengan yang lain. Apakah ke dua sampel tersebut mempunyai nilai rata-rata yang sama ataukah tidak sama secara signifikan (Ghozali, 2011).

a) Apabila probabilitas signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya :

- Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pendidikan medis dan non medis.
- Terdapat perbedaan yang signifikan antara pelatihan medis dan non medis.
- Terdapat perbedaan yang signifikan antara motivasi medis dan non medis.
- Terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan medis dan non medis.

b) Apabila probabilitas signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya :

- Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pendidikan medis dan non medis di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara pelatihan medis dan non medis di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara motivasi medis dan non medis di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan medis dan non medis di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Statistik Deskriptif

1) Tingkat Pendidikan (X1)

Variabel pendidikan diukur dengan dua indikator yakni jenjang pendidikan dan kesesuaian pendidikan dengan pekerjaan. Ke dua indikator masing-masing dijabarkan dengan dua item pernyataan.

Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel tingkat pendidikan dapat diartikan bahwa responden memberi nilai bagus, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4,15. Hal ini berarti bahwa para responden menganggap memahami pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini serta telah memiliki pendidikan yang baik. Indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel tingkat pendidikan adalah indikator kesesuaian pendidikan dengan pekerjaan (X1.2) dengan nilai rerata sebesar 4,16. selanjutnya indikator jenjang pendidikan (X1.1) dengan nilai rerata sebesar 4,14 (bagus/penting). Hal ini memberikan gambaran bahwa variabel tingkat pendidikan terdapat dua indikator menunjukkan hasil yang bagus/penting.

2) Pelatihan (X2)

Variabel pelatihan diukur dengan enam indikator yakni Instruktur, Peserta, Materi, Metode, Tujuan dan Sasaran. Ke enam indikator tersebut semuanya di kembangkan menjadi dua item pernyataan dan dua indikator lainnya di kembangkan menjadi satu item pernyataan.

Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel pelatihan dapat diartikan bahwa responden memberikan nilai bagus/penting, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 3,97. Hal ini berarti para responden memahami pelatihan yang dimaksudkan dalam penelitian ini serta telah mengikuti pelatihan yang baik. indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel pelatihan adalah indikator peserta (X2.2), dimana indikator ini memiliki dua item pernyataan dengan nilai rerata sebesar 4,11. Hal ini memberikan gambaran bahwa bagus/ penting. Indikator Instruktur dengan nilai rerata sebesar 3,99 (bagus/penting), indikator materi dengan nilai rerata sebesar 3,98 (bagus/penting), dan indikator selanjutnya metode dengan nilai rerata 3,92 (bagus/penting). Hal ini memberikan gambaran bahwa variabel pelatihan menunjukkan hasil yang bagus/penting.

3) Motivasi (X3)

Variabel motivasi diukur dengan lima indikator yakni kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, dan kebutuhan perwujudan diri.

Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel motivasi dapat diartikan bahwa responden memberikan nilai penting. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 3,96. Hal ini berarti bahwa para responden memahami motivasi yang dimaksud dalam penelitian ini serta sudah memiliki motivasi yang baik. Indikator yang memiliki nilai rerata tinggi dari variabel motivasi adalah kebutuhan sosial (X3.3), dimana indikator ini memiliki dua item pernyataan nilai rerata sebesar 4,15. Indikator kebutuhan perwujudan diri (X3.5) dengan nilai rerata sebesar 4,00 (bagus/penting), indikator kebutuhan akan penghargaan (X3.4) dengan nilai rerata sebesar 3,91 (bagus/penting), indikator kebutuhan rasa aman dan keselamatan (X3.2) dengan nilai rerata sebesar 3,89 (bagus/penting), dan indikator selanjutnya kebutuhan fisik (X3.1) dengan nilai rerata sebesar 3,83 (bagus/penting). Hal ini memberikan gambaran bahwa variabel motivasi terdapat lima indikator menunjukkan hasil yang bagus/penting.

4) Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator yakni *reliability* (realibilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik).

Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel kualitas pelayanan dapat diartikan bahwa responden memberi nilai bagus/penting, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4,04. Hal ini berarti bahwa para responden memahami dan memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik namun masih perlu dan sangat memungkinkan untuk ditingkatkan. Indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel kualitas pelayanan adalah *empathy* (empati) (Y1.4) dimana indikator ini memiliki dua item pernyataan dengan nilai rerata sebesar 4,10. Hal ini berarti bahwa bagus/penting. Indikator *responsiveness* (daya tanggap) (Y1.2) dengan nilai rerata sebesar 4,09 (bagus/penting), indikator *assurance* (jaminan) (Y1.3) dengan nilai rerata sebesar 4,02

(bagus/penting), indikator *Tangible* (Bukti Fisik) (Y1.5) dengan nilai sebesar 3,99 (bagus/penting) selanjutnya indikator *reliability* (realibilitas) (Y1.1) dengan nilai rerata sebesar 3,98 (bagus/penting). Hal ini memberi gambaran bahwa variabel kualitas pelayanan terdapat lima indikator menunjukkan hasil yang bagus/penting.

b. Analisis Hasil Penelitian

1) Uji Validitas Instrumen Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, maka hasil pengujian validitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	r	Sig.	Keterangan	Reliabilitas	Keterangan
Tingkat Pendidikan	X1.1	0.823	0.000	Valid	0.755	Reliabel
	X1.2	0.837	0.000	Valid		
Pelatihan	X2.1	0.673	0.000	Valid	0.811	Reliabel
	X2.2	0.688	0.000	Valid		
	X2.3	0.770	0.000	Valid		
	X2.4	0.683	0.000	Valid		
	X2.5	0.752	0.000	Valid		
	X2.6	0.752	0.000	Valid		
Motivasi	X3.1	0.769	0.000	Valid	0.715	Reliabel
	X3.2	0.793	0.000	Valid		
	X3.3	0.399	0.000	Valid		
	X3.4	0.757	0.000	Valid		
	X3.5	0.675	0.000	Valid		
Kualitas Pelayanan	Y1.1	0.760	0.000	Valid	0.828	Reliabel
	Y1.2	0.820	0.000	Valid		
	Y1.3	0.747	0.000	Valid		
	Y1.4	0.819	0.000	Valid		
	Y1.5	0.707	0.000	Valid		

Sumber : hasil uji validitas dan reliabilitas

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa instrumen penelitian untuk semua item pernyataan dan indikator variabel bersifat valid.

2) Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrument penelitian, seperti yang ada pada tabel 1, maka hasil pengujian menunjukkan bahwa semua instrument penelitian adalah reliabel. Hal ini dapat diketahui bahwa semua variabel penelitian ini mempunyai koefisien keandalan/alpha lebih besar dari 0.6. bila hasil uji reliabilitas ini dikaitkan dengan kriteria indeks koefisien reliabilitas menurut Arikunto (1998), menunjukan bahwa keandalan/alpha instrument penelitian adalah tinggi. Dengan demikian data penelitian bersifat reliabel dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian.

c. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

1) Pengujian Hipotesis

Berdasarkan model empirik yang diajukan dalam penelitian ini dapat dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan melalui pengujian koefisien regresi. Hasil pengujian pada tabel 2 merupakan pengujian hipotesis dengan melihat nilai *p value*, jika nilai *p value* lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh antara variabel signifikan. Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2
Penguujian Hipotesis

HIP	Variabel Independen	Variabel Dependen	Direct Effect				Keterangan
			B	Beta	t hit	p-value	
H1	Pendidikan	Kualitas Pelayanan	0.081	0.087	1.486	0.138	Tdk Signifikan
H2	Pelatihan	Kualitas Pelayanan	0.440	0.448	7.295	0.000	Signifikan
H3	Motivasi	Kualitas Pelayanan	0.213	0.217	4.260	0.000	Signifikan
R	= 0,793						
R Square	= 0,629						
F	= 148,771		Sig = 0,000				
Persamaan regresi		$Y = 2,004 + 0,081X_1 + 0,440X_2 + 0,213X_3 + \epsilon$					

Sumber : Data Primer (diolah) 2019.

Dari keseluruhan model tiga pengaruh yang langsung di hipotesiskan, ada 2 yang signifikan dan satu tidak signifikan. Adapun interpretasi dari tabel 2 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Tingkat Pendidikan mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan $P = 0.138 > 0,05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,081, koefisien ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai tidak mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- Pelatihan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $P = 0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,440, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik pelatihan yang diikuti pegawai maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- Motivasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $P = 0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,213, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik motivasi kerja pegawai maka kualitas pelayanan semakin baik pula.
- Pelatihan berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0,448.
- Uji F signifikan dengan Signifikan $< 0,05$, artinya model yang dibangun menggambarkan kondisi pada tempat penelitian atau hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan pada RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- R Square menghasilkan nilai sebesar 0,629, artinya model yang dibangun menggambarkan kondisi di tempat penelitian sebesar 62,9 % dan sisanya sebesar 37,1 % merupakan keterbatasan instrument penelitian dan masih adanya hal-hal yang peneliti tidak masukkan sebagai indikator dari masing-masing variabel penelitian serta keterbatasan peneliti dalam mengungkapkan fakta dan error penelitian.

2) Pengujian Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan keadaan dimana terdapat korelasi yang sangat tinggi antara variabel bebas (independen) dalam persamaan regresi. Menurut Gujarati (1999) multikolinieritas memiliki arti adanya korelasi yang tinggi (mendekati sempurna) diantara variabel bebas.

Tabel 3
Uji Multikolinieritas

Variabel bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Pendidikan(X1)	0.856	1.168	Non Multikolinieritas
Pelatihan (X2)	0.773	1.293	Non Multikolinieritas
Motivasi (X3)	0.778	1.286	Non Multikolinieritas

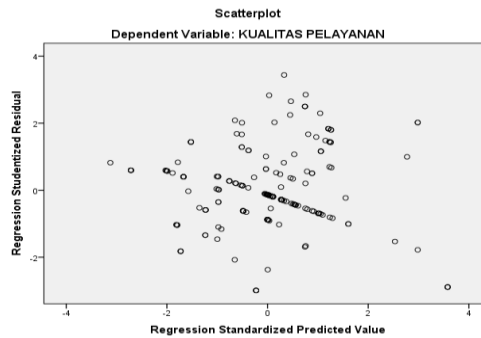
Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa nilai VIF tidak ada yang melebihi nilai 5, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

b) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil penaksiran akan menjadi kurang dari semestinya. Heterokedastisitas bertentangan dengan salah satu asumsi dasar regresi linier yaitu bahwa variasi residual sama untuk semua

pengamatan atau homoskedastisitas (Gujarati, 1995). Hasil uji heterokedastisitas ditunjukkan pada gambar 1.

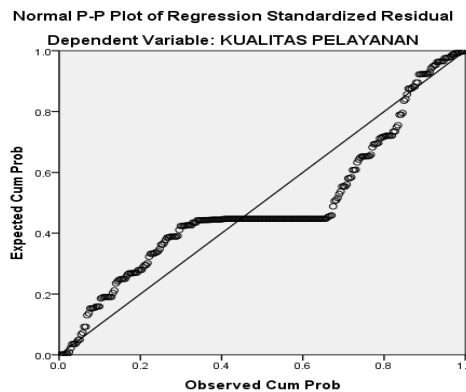


Sumber : Data Primer Diolah, 2019
 Gambar 1. grafik Scatterplot

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa tidak terjadi heterokedastisitas karena tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar. Adapun dasar pengambilan keputusan tersebut adalah :

- Jika tidak ada pola tertentu yang membentuk pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar maka tidak terjadi heterokedastisitas.

c) Uji Normalitas



Sumber : Data Primer Diolah, 2019
 Gambar 2. grafik normal probability plot

Berdasarkan grafik *normal probability plot* seperti yang disajikan gambar 3 terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitaran garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal namun terlihat ada yang jauh dari garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan ada kecenderungan data tidak normal. Namun pada dasarnya asumsi normalitas tidak terlalu kritis bila data observasi mencapai 100 atau lebih karena berdasarkan Dalil Limit Pusat (*Central Limit Theorem*) dari sampel yang besar dapat dihasilkan statistik sampel yang mendekati distribusi normal (Solimun, 2002). Karena penelitian ini secara total menggunakan 269 responden, maka dengan demikian data dapat diasumsikan normal. Sehingga model regresi layak dianalisis lebih lanjut.

d) Uji Beda Sampel Medis dan Non Medis

Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4
Uji Beda Sampel Medis dan Non Medis
Group Statistics

	Job	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PENDIDIKAN	Medis	162	4.130	.3346	.0263
	Non Medis	107	4.182	.3120	.0302
PELATIHAN	Medis	162	3.981	.2825	.0222
	Non Medis	107	3.958	.3476	.0336
MOTIVASI	Medis	162	3.893	.3774	.0297
	Non Medis	107	4.049	.3499	.0338
	Job	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KUALITAS PELAYANAN	Medis	162	4.062	.3293	.0259
	Non Medis	107	3.997	.2586	.0250

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
PENDIDIKAN	Equal variances assumed	.126	.723	-1.296	267	.196	-.0526
	Equal variances not assumed			-1.315	237.839	.190	-.0526
PELATIHAN	Equal variances assumed	4.687	.031	.596	267	.552	.0230
	Equal variances not assumed			.572	194.307	.568	.0230
MOTIVASI	Equal variances assumed	.597	.441	-3.404	267	.001	-.1555
	Equal variances not assumed			-3.457	238.722	.001	-.1555
KUALITAS PELAYANAN	Equal variances assumed	7.410	.007	1.708	267	.089	.0645
	Equal variances not assumed			1.794	259.032	.074	.0645

Sumber : Data Primer (diolah) 2019.

- Tingkat Pendidikan, tidak berbeda secara signifikan dengan probabilitas signifikan $0.196 > 0.05$ dengan nilai t-test sebesar -1.269, ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pegawai medis yang dimiliki tidak berbeda dari tingkat pendidikan non medis.
- Pelatihan, tidak berbeda secara signifikan dengan nilai probabilitas signifikan $0.568 > 0,05$ dengan nilai t-test sebesar 0.572, ini menunjukkan bahwa pemberian pelatihan pegawai medis tidak berbeda dari pelatihan pegawai non medis.
- Motivasi, berbeda secara signifikan dengan nilai probabilitas signifikan $0.001 < 0.05$ dengan nilai t-test sebesar -3.404, ini menunjukkan bahwa motivasi pegawai medis yang dimiliki berbeda dari motivasi pegawai non medis.
- Kualitas Pelayanan, tidak berbeda secara signifikan dengan nilai probabilitas signifikan $0.89 > 0.05$ dengan nilai t-test sebesar 1.708, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayan pegawai medis yang dimiliki tidak berbeda dari kualitas pelayanan non medis.

d. Pembahasan

1) Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis pertama dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 2 menunjukkan pendidikan mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $P = 0,138 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai tidak mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Godensia Gering (2017) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Tingkat Pendidikan dan

Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu”.

Hasil Uji beda sampel medis dan non medis pada tabel 4. Dari tabel tersebut menunjukkan tingkat pendidikan pegawai medis yang dimiliki tidak berbeda secara signifikan dari tingkat pendidikan pegawai non medis dengan nilai $P = 0,196 > 0,05$.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa indikator kesesuaian pendidikan dengan pekerjaan merupakan indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel tingkat pendidikan yang terlihat dari nilai rerata yang tinggi dibanding dengan indikator lainnya, hal ini membuktikan bahwa tingkat pendidikan berada pada kategori bagus.

Fakta ditempat penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar sudah baik namun tidak semua pegawai yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi paham dan bisa memberikan pelayanan baik. ini dikarenakan kesalahan dalam penempatan pegawai, dimana masih banyak pegawai disetiap bidang pekerjaan yang ditempatkan tidak sesuai dengan bidang keahliannya.

2) Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis kedua dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 2. Dari tabel tersebut menunjukkan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $P = 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan semakin baik pelatihan yang diikuti oleh pegawai maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Indra Permadi (2014) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Pada RS R. Syamsuddin SH Sukabumi”.

Pelatihan bagi pegawai sangat penting untuk diterapkan dalam suatu instansi. Dengan adanya pelatihan diharapkan pegawai akan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien terutama untuk menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi seperti peruhan teknologi dan perubahan metode kerja.

Hasil Uji beda sampel medis dan non medis pada tabel 4. Dari tabel tersebut menunjukkan pelatihan pegawai medis tidak berbeda secara signifikan dengan pelatihan pegawai non medis dengan nilai probabilitas signifikan $0,568 > 0,05$.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa peserta merupakan indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel pelatihan, hal ini membuktikan bahwa dengan pelatihan sangat membantu kualitas pelayanan pada RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memang sangat penting untuk meningkatkan keterampilan, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini akan berdampak kepada kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

3) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis ketiga dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 2. Dari tabel tersebut menunjukkan motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $P = 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan semakin baik motivasi kerja yang dimiliki pegawai maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Ambo Talle (2016) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara”.

Hasil uji beda sampel medis dan non medis pada tabel 4. Dari tabel tersebut menunjukkan motivasi pegawai medis berbeda secara signifikan dengan motivasi pegawai non medis dengan nilai probabilitas signifikan $0,001 < 0,05$.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa kebutuhan sosial merupakan indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel pelatihan, hal ini membuktikan bahwa motivasi sangat membantu kualitas pelayanan pada RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan sosial diantara pegawai terjalin dengan baik antara sesama teman kerja dan pegawai merasa bahwa pekerjaan yang dibebankan dapat membuat mereka termotivasi dan tertantang untuk bekerja lebih giat.

4) Pelatihan Berpengaruh Dominan Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis keempat dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 2. dari tabel tersebut menunjukkan pelatihan berpengaruh dominan terhadap

kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0,448. Termuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Suprihati, Arief Tri Bawanto (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RS DR. Esnawan Antariksa Lanud Halim Perdana Kusuma adalah pelatihan karena mempunyai nilai koefisien regresi terbesar jika dibandingkan dengan nilai variabel lain.

5. KESIMPULAN

- a. Tingkat Pendidikan mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan secara langsung tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.
- b. Pelatihan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelatihan yang diikuti pegawai maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan pegawai.
- c. Motivasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik motivasi kerja pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin baik pula.
- d. Pelatihan mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

6. REFERENSI

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 1998. *Produser Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Gujarat, 1995
- Basir, Muh. Askal. 2016. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan serta Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, ISSN. 2503-4685, Vol. 1 No. 1.
- Bernardin, H. J., & Russel, J. E. A. 2013. *Human Resources Manajement*. Singapore: Nc GrawHill.
- Gering Godensia, 2017. *Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu*. Journal Pemerintahan Integratif, ISSN : 2337-8670, Volume 5 No. 1
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kadarisman. M, 2014. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke 3. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Permadi Indra. 2014. *Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit R Syamsudin SH Sukabumi*. Jurnal Ekonomak Vol. 1 No. 2 Agustus 2014.
- Rustiyanto, Ery. 2010. *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Shen, Jie. 2018. *How Does Training Improve Customer Servis Quality? The Roles Of Transfer Or Training And Job Statisfaction*. European Management Journal. Vol. 1-9 No.3
- Solimun, M. S. 2002. *Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya.
- Suprihati, Arief Tri Bawanto. 2016. *Motivasi dan Pelatihan Kerja Sebagai Determinan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Dr. Esnawan Antariksa Lanud Halim Perdanakusuma*. Jurnal Akuntansi dan Pajak, ISSN : 1412-629X, Vol. 17, No 1
- Sutrisno, Edi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia: Jakarta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Cet. 22; Alfabeta: Bandung.
- Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*
- Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*