Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik

ISSN (online): 2657-0092 | ISSN (print): 2301-4342 | DOI: 10.25077/jakp

Website: http://jakp.fisip.unand.ac.id

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KEFAMENANU DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Anita Lassa[1], Agustinus Longa Tiza[2]
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor

Anitalassa2@gmail.com

Diterima: 12/03/2021

ABSTRACT

Service quality relates to conditions related to services, people, processes and the environment where the quality is determined when the delivery of public services takes place. There are many factors that can affect the quality of public services including leadership, supervision, performance, job satisfaction and employee motivation. However, it is not known exactly what factors consistently affect the improvement of the quality of public services. This study aims to analyze the effect of leadership style and job satisfaction on work motivation and service quality and to analyze the effect of work motivation on service quality at Kefamenanu regional public hospital. The research method used is a survey research method. The research data were analyzed quantitatively through the multivariate structural equation model (SEM) technique using the IBM SPSS AMOS program. Hypothesis testing proves that job satisfaction has an effect on job satisfaction because the probability (P) value is zero point zero zero seven which is smaller than zero point zero fifty; leadership style has no effect on work motivation because the probability (P) value is zero point one hundred and sixty six which is greater than zero point zero fifty; job satisfaction has an effect on service quality because the probability (P) value is zero point zero ten which is smaller than zero point zero fifty; leadership style has no effect on the quality of public services because the probability (P) value is zero point zero eighty one which is greater than zero point fifty; and work motivation affects the quality of public services where the probability value (P) is zero point zero zero three which is smaller than zero point zero fifty.

Keywords: Job Satisfaction, Leadership Style, Service Quality, Work Motivation

ABSTRAK

Kualitas pelayanan berkaitan dengan keadaan yang berhubungan jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana kualitasnya ditentukan ketika pemberian pelayanan publik berlangsung. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya faktor kepemimpinan, pengawasan, kinerja, kepuasan kerja dan motivasi kerja pegawai. Namun belum diketahui secara pasti faktor apa saja yang secara konsisten mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap motivasi kerja dan kualitas pelayanan serta untuk menganalisa pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey. Data penelitian dianalisis secara kuantitatif melalui metode multivariat teknik *structural equation model* (SEM) menggunakan program IBM SPSS AMOS. Pengujian hipotesis membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena nilai probability (P) sebesar nol koma nol nol tujuh dimana lebih kecil dari nol koma nol lima puluh; gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja karena nilai probability (P) sebesar nol koma seratus enam puluh enam dimana lebih besar dari nol koma nol lima puluh; kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena nilai probability (P) sebesar nol koma nol sepuluh dimana lebih kecil dari nol koma nol lima puluh; gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai probability (P) sebesar nol koma nol delapan puluh satu di mana lebih besar dari nol koma lima puluh; dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dimana nilai probabiliti (P) sebesar nol koma nol nol tiga dimana lebih kecil dari nol koma nol lima puluh.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja

PENDAHULUAN

Pemberlakuan UU Nomor 20 Tahun 1999 yang kemudian mengalami perubahan dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 memberikan ruang kepada daerah untuk mengoptimalkan kewenangan yang dimiliki untuk mengatur kegiatan pemerintahan yang berbasis identitas lokal. Pasal 2 ayat 3 UU Nomor 32 Tahun 2004 menegaskan bahwa otonomi daerah bertujuan untuk melaksanakan otonomi yang seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang memang menjadi urusan pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesetaraan hidup masyarakat, pelayanan umum dan kemampuan daerah untuk bersaing. Tujuan tersebut menempatkan pelayanan umum sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah mendapat perhatian khusus dari semua kalangan setelah Pemerintah Indonesia menerbitkan UU Nomor 25 Tahun 2009. Dengan terbitnya UU Nomor 25 Tahun 2009 menjadikan masyarakat tahu yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga negara Indonesia sehingga masyarakat berani menuntut pemerintah untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas dalam bidang pendidikan, kesehatan, administrasi, energi, sumber daya alam dan sektor strategis lain. Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan apabila pemerintah daerah berpedoman pada asas-asas pelayananan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang disyaratkan.

Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara melalui Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu memberikan pelayanan dalam bidang kesehatan. RSUD Kefamenanu sebagai pelaksana diharapkan memperhatikan prosedur pelayanan dan kebutuhan pasien dengan berpedoman pada kode etik profesi medis. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 34 UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menghendaki agar pelaksana pelayanan publik harus bertindak adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun, dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut, professional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan, dan tidak menyimpang dari prosedur.

Mengacu pada peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah, RSUD Kefamenanu sebagai rumah sakit tipe C telah menetapkan prosedur pelayanan, waktu pemberian pelayanan, biaya pelayanan, bentuk pelayanan, menyediakan sarana dan prasarana pelayanan dan meningkatkan kompetensi tenaga medis dan non medis melalui pelatihan-pelatihan bagi tenaga medis dan non medis dan memfasilitasi uji kompetensi ners bagi para perawat. Hal-hal tersebut juga dipertegas oleh pihak RSUD Kefamenanu dalam maklumat pelayanan dan berbagai informasi mengenai bentuk-bentuk pelayanan, jumlah sumber daya manusia kesehatan, profil dan informasi alamat, telepon serta email RSUD disajikan dalam web resmi RSUD Kefamenanu.

Upaya RSUD Kefamenanu untuk mengimplementasikan pelayanan kesehatan yang baik masih mendapatkan keluhan dari masyarakat pengguna layanan kesehatan di RSUD Kefamenanu. Berdasarkan hasil wawancara diketahui keluhan-keluhan masyarakat meliputi waktu tunggu untuk memperoleh layanan di setiap poli kesehatan dan mencapai kurang lebih 50 menit sampai 70 menit sehingga mengakibatkan antrian panjang, pengambilan resep obat di apotek RSUD juga

membutuhkan waktu yang lama dengan kisaran waktu tunggu 30 menit sampai 45 menit, obat-obatan serta alat kesehatan (infus, selang infus, dan sarung) yang dibutuhkan pasien rawat inap dan rawat jalan tidak tersedia di rumah sakit sehingga keluarga pasien membeli obat, infus, selang infus dan sarung tangan di apotek lain, fasilitas tempat tidur tidak bersih, dokter yang bekerja di RSUD Kefamenanu juga bekerja di rumah sakit lain sehingga ketika dibutuhkan tidak berada di tempat untuk memberikan pelayanan, dan para petugas medis dan non medis yang tidak ramah dan tidak tanggap melayani pasien yang sedang darurat.

Masalah-masalah pelayanan yang terjadi di RSUD Kefamenanu berdampak pada kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh RSDU Kefamenanu. Berikut disajikan data pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan RSUD Kefamenanu dari Tahun 2017 sampai Tahun 2019 pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien RSUD Kefamenanu Tahun 2017-2019

Tahun	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan
2017	3.499	8.644
2018	3.008	5.499
2019	2.422	6.190

Sumber: Rekam Medik RSUD Kefamenanu, 2020.

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh informasi bahwa jumlah pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat inap mengalami penurunan drastis dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Begitupun dengan pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan mengalami penurunan dari tahun 2017 sampai tahun 2019. Keadaan ini mengindikasikan bahwa masyarakat mulai kehilangan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Kefamenanu. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas di RSUD belum berhasil.

Keberhasilan implementasi pelayanan publik yang berkualitas sangat dipengaruhi faktor kepemimpinan (Katharina, dkk, 2018: 9). Lebih lanjut Katharina, dkk (2018: 9) menjelaskan bahwa komitmen pemimpin yang tinggi terhadap pelayanan publik menjadi pendorong utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komitmen pemimpin berdampak pada keputusan-keputusan yang diambil seperti melakukan perekrutan pegawai tidak tetap untuk melayani di *front liner*, melakukan pelatihan prima bagi para pegawai yang bertugas memberi pelayanan, atau melakukan inovasi pelayanan jemput bola langsung ke masyarakat.

Selain itu upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima harus dimulai dengan meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia agar mampu melakukan pelayanan terbaik mendekati atau melampaui standar pelayanan yang ditentukan (Hardiyansyah, 2018: 102). Posisi

sumber daya manusia menjadi penting dalam pelayanan publik karena melalui keterampilan dan kemampuan yang dimiliki dapat melaksanakan prosedur-prosedur pelayanan yang sesuai standar, mengoperasikan sumber daya-sumber daya lain yang tersedia dalam organisasi untuk menunjang pelayanan, dan mengontrol penggunaan teknologi dalam pemberian layanan kepada masyarakat (Syafri dan Alwi, 2014:10).

Beberapa penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik memperlihatkan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan publik diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Pernanu dan Putra (2016: 15) tentang pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian Pernanu dan Putra menemukan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian lain tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kota Manado dilakukan oleh Lengkong dan Tulusan (2017: 53). Hasil penelitian Lengkong dan Tulusan menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Manado. Penelitian mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dilakukan oleh Ruffiah dan Musin. Penelitian Ruffiah dan Musin (2018: 1162) menemukan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat dicapai dengan memperbaiki komunikasi impersonal, memanfaatkan teknologi dan menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat.

Sebagaimana teori yang dikemukakan oleh para ahli dan penelitian sebelumnya yang juga melakukan analisis terhadap faktor gaya kepemimpinan, kepuasan kerja dan motivasi yang berdampak pada kualitas pelayanan. Kebaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yaitu pada variabel yang dianalisis dan lokasi penelitian. Penelitian ini mengkaji pengaruh kepuasan kerja dan gaya kepemimpinan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening dalam mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sedangkan penelitian sebelumnya hanya memfokuskan pengaruh gaya kepemimpinan, kepuasan kerja dan motivasi kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pada bidang perbankan dan administrasi kesehatan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja serta pengaruh kepuasan kerja, gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu. Populasi dalam penelitian ini adalah para

tenaga medis dan non medis di RSUD Kefamenanu. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 395 orang. Peneliti menjadikan pendapat Surachmad sebagai acuan dalam menentukan sampel penelitian, Surachmad (1994: 135) berpendapat bahwa jika populasi di atas 100 dapat dipergunakan sampel sebesar 50% dan di atas 1.000 sebesar 15%. Sehingga sampel dalam penelitian diambil 50 % dari jumlah populasi yaitu sebanyak 198 orang.

Data utama dalam penelitian ini bersumber dari pegawai medis dan non medis di RSUD Kefamenanu. Data pendukung yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumentasi. Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data kepegawaian, data kunjungan pasien, dan data lain yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pemerolehan data utama melalui penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan data persepsi responden mengenai variabel penelitian. Penyusunan kuesioner menggunakan skala likert dengan rentang skor 1 sampai 5. Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi tiga jenis yaitu variabel eksogen, variabel intervening, dan variabel endogen. Variabel eksogen dinyatakan dengan simbol X, variabel intervening dinyatakan dengan simbol Y1 dan variabel eksogen dinyatakandengan simbol Y2. Kepuasan kerja merupakan variabel eksogen pertama (X1), gaya kepemimpinan merupakan variabel eksogen kedua (X2), motivasi kerja merupakan variabel intervening (Y1), dan kualitas pelayanan merupakan variabel endogen (Y2). Kuesioner penelitian yang digunakan diuji coba terlebih dahulu untuk mengukur validitas dan reliabilitas butir pernyataan dalam kuesioner penelitian.

Data dalam penelitian ini dianalisis secara kuantitatif melalui teknik *structural equation model* (SEM) atau model persamaan struktural dengan menggunakan bantuan IBM SPSS AMOS versi 20. Sebelum melakukan pengujian hipotesis maka dilakukan evaluasi asumsi-asumsi SEM yang harus dipenuhi yaitu normalitas data dan outlier. Hasil uji normalitas harus memenuhi asumsi normalitas data maka dapat dilakukan uji statistika yang ada. Asumsi keputusan yaitu apabila diperoleh nilai kurtosis dan skewnes diluar rentang -2,58 sampai dengan +2,58 maka dapat disimpulkan asumsi normalitas data diterima. Dari hasil luaran AMOS terlihat bahwa data tidak terdistribusi normal secara multivariat, nilai *c.r*. data keseluruhan sebesar 19,748. Nilai ini berada diluar interval nilai *c.r* dari data yang berdistribusi normal yaitu -2,58 sampai dengan +2,58. Hasil ini menunjukan bahwa data tidak terdistribusi normal. Asumsi kedua yaitu data tidak mengandung outlier. Outlier adalah data yang bersifat ekstrem. Dasar keputusan dengan melihat jarak Mahalanobis (*Mahalanobis Distance*) melalui program AMOS. Uji *Mahalanobis Distance* dihitung dengan menggunakan nilai chi-square pada derajat bebas sebesar 98 pada tingkat $p < 0,001$ dengan menggunakan rumus X^2

(0.05,98)= 121,353. Berdasarkan hasil luaran AMOS menunjukkan jarak Mahalanobis maksimal sebesar 59,274. Hasil ini lebih kecil dari nilai chi-square sebesar 121,353. Temuan ini membuktikan bahwa tidak terdapat *multivariate outliers*.

Evaluasi terhadap model struktural untuk menguji model diterima atau ditolak dilakukan dengan analisis konfirmatori. Uji kesesuaian model konfirmatori menggunakan *goodnes-of-fit Index* yaitu nilai *chi-square*, *probability*, nilai *goodness of fit indices* (GFI), nilai *root mean square eror of approximation* (RMSEA), nilai *adjust goodness of fit* (AGFI), dan nilai *trucker lewis indeks* (TLI). Pengujian hipotesis menggunakan nilai beta (β) dan nilai P. Nilai β merupakan nilai parameter estimate. Nilai β yang disyaratkan agar hipotesis diterima yaitu nilai β> 0 dan nilai P. Kedua nilai ini dapat dilihat pada tabel *regression weights* dalam luaran AMOS versi 20.

HASIL DAN PEMBAHASAN

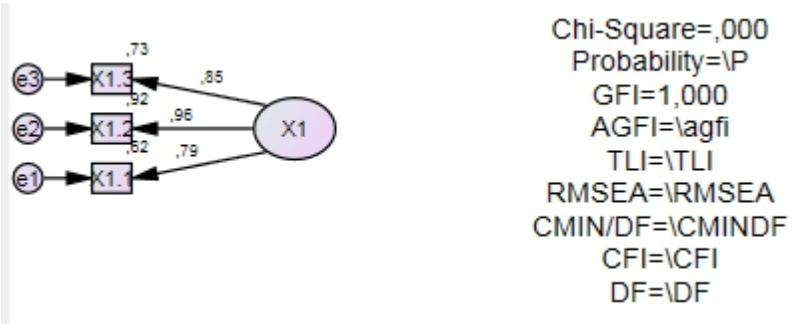
Hasil Penelitian

Analisis Konfirmatori

Analisis konfirmatori digunakan untuk menguji konsep penelitian yang dibangun menggunakan beberapa indikator terukur. Uji kesesuaian model menggunakan *goodnes-of-fit Index* yang meliputi yaitu nilai *chi-square*, *probability*, nilai *goodness of fit indices* (GFI), nilai *root mean square eror of approximation* (RMSEA), nilai *adjust goodness of fit* (AGFI), dan nilai *trucker lewis indeks* (TLI). Berikut dijabarkan hasil analisis konfirmatori terhadap variabel kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan.

Analisis Konfirmatori Variabel Kepuasan Kerja.

Hasil analisis konfirmatori variabel kepuasan kerja dibangun oleh tiga indikator dapat dilihat pada Gambar 1.



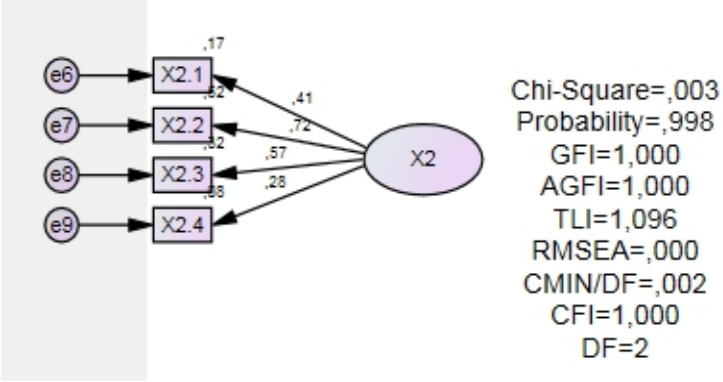
Gambar 1. Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Kepuasan Kerja

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Model pada Gambar 1 memberikan informasi bahwa setiap terjadi kenaikan kepuasan kerja sebesar satu satuan akan diikuti kenaikan karakteristik individu (X1.1) sebesar 0,79, variabel-variabel situasional (X1.2) sebesar 0,96, dan karakteristik pekerjaan sebesar (X1.3) sebesar 0,85. Variabel kepuasan kerja hanya diukur dengan tiga indikator sehingga hasil uji *goodnes of fit* variabel kepuasan kerja yang muncul dalam model penelitian (Gambar 1) secara otomatis hanya memunculkan nilai *chi square* dan nilai GFI. Berdasarkan Gambar 1 diperoleh informasi bahwa nilai *chi square* sebesar 0,000 dan nilai GFI sebesar 1,000 sehingga disimpulkan bahwa uji kesesuaian model diterima secara baik. Indikator-indikator pengukuran kepuasan kerja diterima sebagai dimensi acuan dalam kepuasan kerja. Indikator-indikator tersebut berupa karakteristik individu, variabel-variabel situasional dan karakteristik pekerjaan membentuk variabel kepuasan kerja.

Analisis Konfirmatori Variabel Gaya Kepemimpinan

Hasil analisis konfirmatori variabel gaya kepemimpinan dibangun oleh empat indikator dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Gaya Kepemimpinan

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Model pada Gambar 2 menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan gaya kepemimpinan sebesar satu satuan akan diikuti kenaikan gaya mengarahkan (X2.1) sebesar 0,41, gaya konsultasi (X2.2) sebesar 0,72, gaya partisipasi sebesar (X2.3) sebesar 0,57, dan gaya delegasi sebesar 0,28. Hasil uji *goodnes of fit* variabel gaya kepemimpinan disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Uji Model *Goodnes-Of-Fit* Variabel Gaya Kepemimpinan

Goodnes of fit index	Cut of Value	Hasil Model	Keputusan
Chi square	Mendekati 0	0,003	Baik
Probabilty	≥ 0,05	0,998	Baik

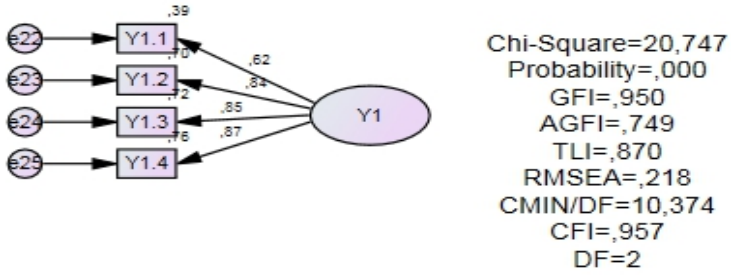
Goodnes of fit index	Cut of Value	Hasil Model	Keputusan
GFI	Mendekati 1	1,000	Baik
TLI	Mendekati 1	1,096	Baik
AGFI	Mendekati 1	1,000	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,000	Baik
CMIN/DF	≤ 2	0,002	Baik
CFI	Mendekati 1	1,000	Baik

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Berdasarkan informasi pada Tabel 1 diketahui bahwa nilai *chi square* mendekati 0, nilai *probability* lebih besar dari 0,05, nilai CFI, TLI, AGFI, dan CFI secara berturut-turut sebesar 1,000; 1,096; 1,000; 1,000 adalah mendekati 1, nilai RMSEA sebesar 0,000< 0,08 dan nilai CMIN/DF sebesar 0,002 < 2. Hasil ini bermakna bahwa uji kesesuaian model diterima dengan baik. Indikator-indikator pengukuran gaya kepemimpinan diterima sebagai dimensi acuan dalam gaya kepemimpinan. Indikator-indikator tersebut yaitu gaya mengarahkan, gaya konsultasi, gaya partisipasi dan gaya delegasi membentuk variabel gaya kepemimpinan.

Analisis Konfirmatori Variabel Motivasi Kerja

Hasil analisis konfirmatori variabel motivasi kerja dibangun oleh keempat indikator dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Motivasi Kerja

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Model pada Gambar 3 mengkonfirmasi bahwa setiap terjadi kenaikan motivasi kerja sebesar satu satuan akan diikuti kenaikan kebutuhan kekuasaan (Y1.1) sebesar 0,62, kebutuhan berprestasi (Y1.2) sebesar 0,84, kebutuhan berafiliasi sebesar 0,85 dan kebutuhan keamanan sebesar 0,87. Hasil uji *goodnes of fit* variabel motivasi kerja dimuat dalam Tabel 2.

Tabel 2. Uji Model *Goodnes-Of-Fit* Variabel Motivasi Kerja

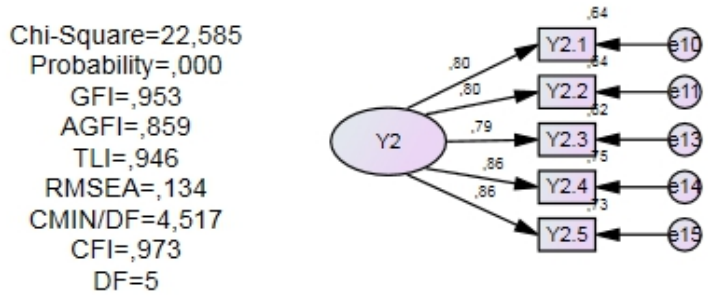
Goodnes of fit index	Cut of Value	Hasil Model	Keputusan
Chi square	Mendekati 0	20,747	Tidak Baik
Probabilty	≥ 0,05	0,000	Tidak Baik
GFI	Mendekati 1	0,950	Baik
TLI	Mendekati 1	0,870	Baik
AGFI	Mendekati 1	0,749	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,218	Tidak Baik
CMIN/DF	≤ 2	10,734	Tidak Baik
CFI	Mendekati 1	0,957	Baik

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Berdasarkan informasi pada Tabel 2 diketahui bahwa nilai *chi square* sebesar 20,747 dan tidak mendekati 0, nilai *probability* 0,000 < 0,05, nilai CFI, TLI, AGFI, dan CFI secara berturut-turut sebesar 0,950; 0,870; 0,749; 0,957 adalah mendekati 1, nilai RMSEA sebesar 0,218 > 0,08 dan nilai CMIN/DF sebesar 10,743 > 2. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian cukup baik. Indikator-indikator pengukuran motivasi kerja berupa kebutuhan kekuasaan, kebutuhan berprestasi, kebutuhan berafiliasi, dan kebutuhan keamanan dapat diterima sebagai dimensi acuan dalam motivasi kerja. Keempat indikator tersebut membentuk variabel motivasi kerja.

Analisis Konfirmatori Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil analisis konfirmatori variabel kualitas pelayanan dibangun oleh kelima indikator dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Kualitas Pelayanan

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Model pada Gambar 4 menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan diikuti kenaikan perwujudan fisik (Y2.1) sebesar 0,80, kehandalan

pegawai (Y2.2) sebesar 0,80, ketanggapan pegawai (Y2.3) sebesar 0,79, jaminan (Y2.4) sebesar 0,86 dan empati dari pegawai (Y2.5) sebesar 0,86. Hasil uji *goodnes of fit* variabel motivasi kerja dimuat dalam Tabel 6.

Tabel 3. Uji Model *Goodnes-Of-Fit* Variabel Kualitas Pelayanan

Goodnes of fit index	Cut of Value	Hasil Model	Keputusan
Chi square	Mendekati 0	22,585	Tidak Baik
Probabilty	≥ 0,05	0,000	Tidak Baik
GFI	Mendekati 1	0,953	Baik
TLI	Mendekati 1	0,946	Baik
AGFI	Mendekati 1	0,859	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,134	Tidak Baik
CMIN/DF	≤ 2	4,517	Tidak Baik
CFI	Mendekati 1	0,973	Baik

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Berdasarkan informasi pada Tabel 3 diketahui bahwa nilai *chi square* sebesar 22,585 dan tidak mendekati 0, nilai probability 0,000 < 0,05, nilai CFI, TLI, AGFI, dan CFI secara berturut-turut sebesar 0,953; 0,946; 0,859; 0,973 adalah mendekati 1, nilai RMSEA sebesar 0,134 > 0,08 dan nilai CMIN/DF sebesar 4,517 > 2. Hasil ini menunjukkan bahwa uji model penelitian cukup baik. Indikator-indikator pengukuran kualitas pelayanan berupa perwujudan fisik, kehandalan pegawai, ketanggapan pegawai, jaminan dan empati pegawai dapat diterima sebagai dimensi acuan dalam kualitas pelayanan. Kelima indikator tersebut membentuk variabel kualitas pelayanan kesehatan.

Analisis Konfirmatori Konstruk Eksogen

Analisis konfirmatori konstruk eksogen dilakukan untuk mengetahui indikator-indikator pembentuk variabel laten eksogen telah menunjukkan unideminsionalitas atau belum. Hasil konfirmatori konstruk eksogen dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Analisis Faktor Konstruk Eksogen

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X2.4	<---	X2	1,000				
X2.3	<---	X2	2,207	,708	3,118	,002	par_1
X2.2	<---	X2	2,648	,838	3,160	,002	par_2
X2.1	<---	X2	1,476	,517	2,853	,004	par_3
X1.3	<---	X1	1,000				

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X1.2	<---	X1	1,070	,085	12,587	***	par_13
X1.1	<---	X1	1,046	,090	11,621	***	par_14

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Berdasarkan hasil analisis faktor konstruk eksogen pada Tabel 4 diketahui bahwa setiap indikator atau dimensi pembentuk setiap variabel laten menunjukkan hasil baik yaitu nilai C.R diatas 1,96 dengan nilai P lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten menunjukkan unideminsionalitas. Hasil ini juga mempertegas bahwa model penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa dimodifikasi atau dilakukan penyesuaian-penyesuaian.

Analisis Konfirmatori Konstruk Endogen.

Analisis konfirmatori konstruk eksogen dilakukan untuk mengetahui indikator-indikator pembentuk variabel laten endogen telah menunjukkan unideminsionalitas atau belum. Hasil konfirmatori konstruk eksogen dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Analisis Faktor Konstruk Endogen

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1.4	<---	Y1	1,000				
Y1.3	<---	Y1	,925	,062	14,929	***	par_4
Y1.2	<---	Y1	,764	,056	13,570	***	par_5
Y1.1	<---	Y1	,697	,075	9,275	***	par_6
Y2.1	<---	Y2	1,000				
Y2.2	<---	Y2	1,102	,087	12,676	***	par_7
Y2.3	<---	Y2	1,221	,102	12,012	***	par_8
Y2.4	<---	Y2	1,331	,097	13,690	***	par_9
Y2.5	<---	Y2	1,280	,096	13,355	***	par_10
X1.3	<---	X1	1,000				
X1.2	<---	X1	1,070	,085	12,587	***	par_13
X1.1	<---	X1	1,046	,090	11,621	***	par_14

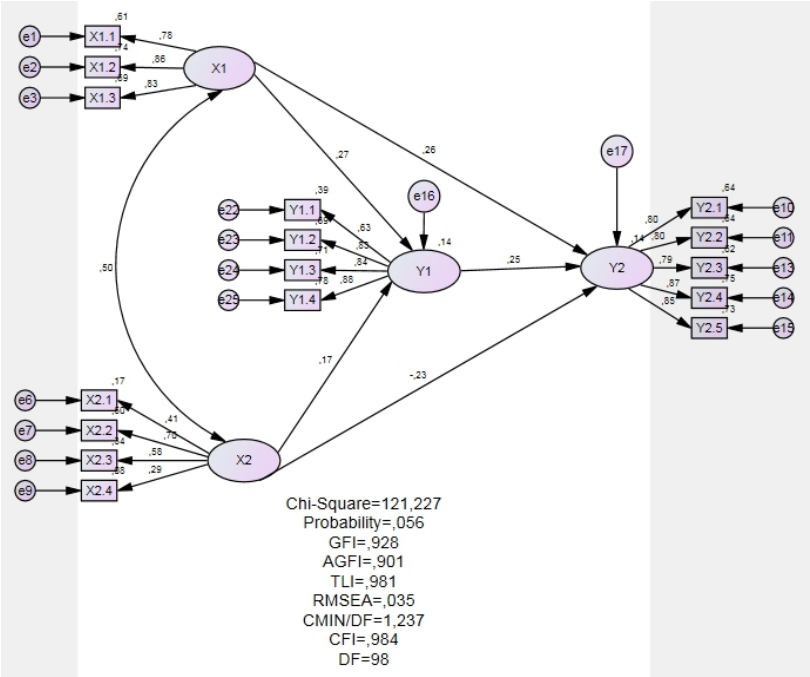
Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Berdasarkan hasil analisis faktor konstruk pada Tabel 5 diketahui bahwa setiap indikator atau dimensi pembentuk setiap variabel laten endogen menunjukkan hasil baik yaitu nilai C.R diatas 1,96 dengan nilai P lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa indikator-indikator

pembentuk variabel laten endogen menunjukkan unideminsionalitas. Hasil ini juga mempertegas bahwa model penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa dimodifikasi atau dilakukan penyesuaian-penyesuaian.

Analisis Structural Equation Modeling (SEM)

Analisis *structural equation modeling* digunakan untuk mengetahui hubungan struktural antara variabelyang diteliti. Hubungan struktural antar variabel diuji kesesuaiannya dengan *goodness-of-fit index*. Hasil analisis model persamaan struktural disajikan dalam Gambar 5.



Gambar 5. Model Path Diagram Hasil Penelitian

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Berdasarkan Gambar 5 diketahui nilai dari *goodness-of-fit index* yang dirangkum dalam Tabel 6.

Tabel 6 Uji Model *Goodnes-Of-Fit*

Goodnes of fit index	Cut of Value	Hasil Model	Keputusan
Chi square	< 121,353	121,227	Baik
Probabilty	≥ 0,050	0,056	Baik
GFI	Mendekati 1	0,928	Baik
TLI	Mendekati 1	0,981	Baik
AGFI	Mendekati 1	0,901	Baik
RMSEA	≤ 0,080	0,035	Baik

CMIN/DF	≤ 2,000	1,237	Baik
CFI	Mendekati 1	0,984	Baik

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *chi square* hasil model 121,227 < 121,353 (*chi square* tabel) dengan nilai *probability* sebesar 0,056 > 0,050. Nilai GFI sebesar 0,928, TLI sebesar 0,981, AGFI sebesar 0,901, dan CFI sebesar 0,984, nilai-nilai tersebut mendekati 1. Nilai RMSEA sebesar 0,035 < 0,080 dan nilai CMIN/DF sebesar 1,237 < 2,000. Hasil ini menegaskan bahwa analisis model persamaan struktural dapat dilakukan. Dari Gambar 5 diperoleh model persamaan struktural penelitian sebagai berikut:

Motivasi Kerja = 0,27x Kepuasan Kerja + 0,17x Gaya Kepemimpinan

Kualitas Pelayanan = 0,26x Kepuasan Kerja + (-0,23)x Gaya Kepemimpinan + 0,25x Motivasi Kerja

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui variabel bebas terhadap varian terikat. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat output *regression weight*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai prob (P) < 0,05. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Regression Weights

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1	<--- X2	,354	,256	1,386	,166	par_11
Y1	<--- X1	,318	,118	2,691	,007	par_15
Y2	<--- Y1	,216	,072	2,991	,003	par_12
Y2	<--- X1	,266	,103	2,571	,010	par_17
Y2	<--- X2	-,408	,234	-1,743	,081	par_18

Sumber: Output IBM SPSS AMOS, 2020.

Keputusan mengenai hipotesis yang diajukan dijabarkan sebagai berikut.

a. Hipotesis pertama: kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja RSUD Kefamenanu.

   Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa nilai *probability* (P) sebesar 0,007 < 0,050 sehingga disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai RSUD Kefamenanu. Hasil ini bermakna bahwa hipotesis pertama **diterima**.

b. Hipotesis kedua: gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap motivasi kerja RSUD Kefamenanu.

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa nilai *probability* (P) sebesar 0,166 > 0,050 sehingga disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai RSUD Kefamenanu. Hasil ini bermakna bahwa hipotesis kedua **ditolak**.

c. Hipotesis ketiga: kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu.

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa nilai *probability* (P) sebesar 0,010 < 0,050 sehingga dinyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu. Hasil ini bermakna bahwa hipotesis ketiga **diterima.**

d. Hipotesis keempat: gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu.

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa nilai *probability* (P) sebesar 0,081 > 0,050 sehingga dinyatakan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu. Hasil ini bermakna bahwa hipotesis keempat **ditolak**.

e. Hipotesis yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu.

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa nilai *probability* (P) sebesar 0,003 < 0,050 sehingga dinyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu. Hasil ini bermakna bahwa hipotesis kelima **diterima**.

Pembahasan

a. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai RSUD Kefamenanu.

Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai RSUD Kefamenanu didukung oleh nilai *probability* (P) sebesar 0,007 < 0,005. Berdasarkan model persamaan struktural diketahui bahwa setiap terjadi kenaikan kepuasan kerja sebesar satu satuan akan diikuti kenaikan motivasi kerja pegawai sebesar 0,27. Hasil temuan dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Saydam dalam Kadarisman (2012:296) yang menyatakan bahwa situasi kerja, kondisi lingkungan kerja, dan kepuasan kerja merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja.

Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Martoyo (2015: 156) bahwa monitoring yang cermat dan berkelanjutan terhadap kepuasan kerja karyawan (baca: pegawai) sangat penting mendapatkan perhatian dari bagian personalia (baca: kepegawaian) karena kepuasan kerja berpengaruh terhadap tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, dan keluhan-keluhan kepegawaian. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Afifah dan Musadieq (2017: 125) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan.

Hasil penelitian ini memberikan sumbang saran mengenai upaya yang dapat diaplikasikan untuk menciptakan kepuasan kerja pegawai agar berkontribusi dalam peningkatan motivasi kerja pegawai. Penciptaan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan memperlakukan pegawai secara adil dalam hal ini pemberian uang lembur, pemberlakukan aturan yang sama bagi semua pegawai (sistem promosi dan pemberian sanksi), memberikan penghargaan berupa pujian kepada pegawai yang berhasil menyelesaikan pekerjaan sulit, dan pemberian gaji tepat waktu bagi tenaga kontrak/tenaga honorer.

b. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Pegawai RSUD Kefamenanu.

Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai RSUD Kefamenanu. Disimpulkan demikian karena tidak didukung dengan nilai *probability* (P). Nilai *probability* gaya kepemimpinan sebesar 0,166 > 0,050. Temuan ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Farfaloni dan Prasetyo (2017: 62). Penelitian tersebut menemukan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan PT Mustika Ratu Cabang Bandung.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepemimpinan di RSUD Kefamenanu belum memaksimalkan peran sebagai pemimpin birokrasi. Peran pemimpin birokrasi yang dimaksud yaitu peran motivasi. Peran motivasi berkaitan dengan pemberian dorongan kepada pegawai untuk bekerja lebih giat (Pasolong, 2013: 34). Kedudukan pemimpin birokrasi sebagai figur yang dihargai dalam sebuah organisasi publik harus menampilkan perilaku yang baik dan benar seperti etos kerja yang tinggi, disiplin, dan sikap positif lainnya. Kaitannya dengan peran memotivasi, pemimpin birokrasi juga harus mampu menjelaskan rencana-rencana kebijakan, harapan terhadap peran setiap pegawai, tujuan kinerja dan tanggung jawab setiap pegawai dalam organisasi (Pasolong, 2013: 34).

Lebih lanjut Sinambela (2006: 1066) menegaskan bahwa pemimpin birokrasi bertanggungjawab memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Pemimpin dapat berperan dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pemberian motivasi kepada bawahan. Motivasi terhadap bawahan dapat dilakukan dengan menciptakan suasana kerja yang harmonis. Berpatokan dari pendapat Sinambela, dapat disimpulkan bahwa kepemimpian di RSUD Kefamenanu belum menciptakan suasana kerja yang harmonis sehingga tidak dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai RSUD Kefamenanu. Gaya kepemimpinan situasional yang dikembangkan oleh Hersey dan Blancard tidak cocok diterapkan di RSUD Kefamenanu. Hal ini

diasumsikan terjadi karena kepemimpinan situasional didasarkan pada keterkaitan antara jumlah petunjuk dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, jumlah dukungan sosio emosional yang diberikan oleh pimpinan dengan tingkat kematangan atau kesiapan para pengikut yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas khusus, fungsi atau tujuan tertentu (Pasolong, 2013: 48). Gaya kepemimpinan situasional Hersey dan Blanchard tidak memberi kesempatan kepada para pegawai untuk berinisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tugas dan fungsi masing-masing pegawai karena setiap pegawai diasumsikan memiliki kemampuan dan tingkat kematangan yang sama.

Penelitian ini merekomendasikan penerapan gaya kepemimpinan model jalur-tujuan yang dikembangkan oleh Robert J. House untuk diaplikasikan di RSUD Kefamenanu. Hal ini dikarenakan model kepemimpinan jalur-tujuan menjadi efektif dalam organisasi karena pengaruh motivasi pemimpin yang positif, memperhatikan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas, dan memperhatikan kepuasan pengikutnya (Sedarmayanti, 2010: 129). Lebih lanjut dijelaskan Sedarmayanti bahwa disebut jalur-tujuan karena pemimpin memfokuskan pada cara mempengaruhi persepsi pengikut pada tujuan kerja, tujuan pengembangan diri dan jalan/cara untuk mencapai tujuan kerja.

c. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Kefamenanu

Sesuai hasil pengujian hipotesis ketiga disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu. Disimpulkan demikian karena nilai *probability* (P) variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,010 < 0,050. Dari model persamaan struktural diketahui bahwa setiap terjadi kenaikan kepuasan kerja sebesar satu satuan akan diikuti kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,26. Hasil penelitian ini berpadupadan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Siagian (1998:126) bahwa Kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang karyawan terhadap pekerjaannya, artinya secara umum dapat dirumuskan bahwa seorang yang memiliki rasa puas terhadap pekerjaannya akan mempunyai sikap positif terhadap organisasi dimana dia bekerja. Sebaliknya orang yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya apapun faktor yang menyebabkan ketidakpuasan itu, misalnya gaji yang rendah, pekerjaan yang membosankan, kondisi kerja yang kurang memuaskan, maka akan cenderung bersikap negatif terhadap organisasi tempat bekerja.

Martoyo (2015: 156) menegaskan bahwa kepuasan kerja sebagai keadaan emosional pegawai dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja pegawai dengan tingkat balas jasa yang diinginkan pegawai bersangkutan. Balas jasa yang diharapkan pegawai berupa finansial maupun non finansial. Bila kepuasan kerja tercapai maka akan tercermin pada

perasaan positif pegawai terhadap pekerjaan yang diembankan kepadanya. Implikasi dari hasil penelitian ini terkait cara menumbuh kembangkan kepuasan kerja pegawai yang dapat diterapkan pada instansi pemerintah guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yaitu dengan menetapkan target kerja (kuantitas dan kualitas) yang harus dicapai pegawai, membentuk kelompok kerja sesuai dengan keterampilan pegawai, dan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menyampaikan saran perbaikan institusi.

d. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Kefamenanu

Sebagaimana hasil pengujian hipotesis keempat diketahui juga bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu. Disimpulkan demikian karena tidak didukung dengan nilai *probability* (P). Nilai *probability* gaya kepemimpinan sebesar 0,081 > 0,050. Hasil penelitian ini memberi gambaran bahwa pemimpin belum dapat untuk mempengaruhi pegawai di RSUD Kefamenanu untuk bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah peran strategis pemimpin dalam birokrasi yaitu peran mempengaruhi (Pasolong, 2013: 33). Pemimpin birokrasi harus dapat memberikan pengaruh kepada pegawai sehingga mau bekerja sama dalam merealisasikan program kerja. Pemimpin birokrasi juga harus berperan sebagai pelayan. Konsep pelayan yang dimaksudkan yaitu pemimpin yang memberi bantuan kepada pengikutnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan organisasi melalui kombinasi kerja sama tim dan pengembangan komunitas, keterlibatan individu dalam pembuatan keputusan, serta menunjukan perilaku peduli dan etis (Sedarmayanti, 2010: 202).

Hasil penelitian ini juga memberikan informasi bahwa gaya kepemimpinan situasional yang diterapkan di RSUD Kefamenanu tidak memberi ruang kepada para pegawai untuk bekerja sama secara baik dalam tim. Hal ini diperkuat oleh pendapat Toha (2004: 64) yang mengatakan bahwa kepemimpinan situasional dikembangkan untuk membantu orang yang menjalankan kepemimpinan dengan memperhatikan perannya yang lebih efektif didalam interaksinya dengan orang lain setiap hari. Melalui pandangan ini dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan situasional memberi porsi lebih banyak kepada pemimpin untuk mengatur para bawahan bukan memberi ruang kepada bawahan untuk bekerja sama dalam tim kerja. Sedangkan dalam pemberian pelayanan publik, kerja sama pegawai dalam tim sangat diperlukan.

Berpatokan pada hasil penelitian ini yang menemukan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai dan kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu maka untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai gaya kepemimpinan *path goal* dari Robert House. Gaya kepemimpinan ini diasumsikan dapat meningkatkan kualitas

pelayanan publik di RSUD Kefamenanu. Hal ini dikarenakan dalam gaya kepemimpinan *path goal* veri Robert House memasukkan empat gaya utama kepemimpinan yaitu (a) kepemimpinan direktif, yaitu pemimpin memberikan pengarahan khusus kepada pegawai mengenai tugas yang harus dikerjakan, (b) kepemimpinan mendukung yaitu pemimpin mempunyai kesediaan untuk menjelaskan sendiri, bersahabat, mudah didekati, dan mempunyai perhatian yang tinggi kepada bawahan, (c) kepemimpinan partisipatif yaitu pemimpin meminta dan menggunakan saran-saran dari bawahan, (d) kepemimpinan yang berorientasi pada hasil yaitu pemimpin menetapkan serangkaian tujuan yang menantang para bawahan untuk berpartisipasi. Pemimpin juga memberi keyakinan bahwa pegawai mampu melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan secara baik (Pasolong, 2013: 90).

e. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kefamenanu

Hasil temuan berdasarkan pengujian hipotesis kelima membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu. Disimpulkan demikian karena nilai *probability* (P) variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,003 < 0,050. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Tamami. Tamami (2015: 1) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Batam. Hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi mengenai bentuk motivasi yang dapat diaplikasikan dalam instansi pemerintah guna mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Bentuk motivasi yang dapat diberikan kepada pegawai yaitu memberikan kemudahan akses untuk memanfaatkan informasi dan sumber daya lainnya di kantor, pegawai diberikan kesempatan untuk mengembangkan cara terbaik dalam menyelesaikan pekerjaan sulit, melibatkan pegawai dalam aktivitas sosial yang menyenangkan, pegawai diberikan perlindungan kesehatan dan jaminan hari tua, dan pengenaan atribut yang dapat meningkatkan citra diri pegawai.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai RSUD Kefamenanu, gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai RSUD Kefamenanu, Kepuasan kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kefamenanu dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Untuk penelitian selanjutnya peneliti menyarankan agar meneliti tentang gaya kepemimpinan *path goal* dari Robert House.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini dapat terlaksana atas bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan berupa dana, data, dan tenaga. Pihak-pihak yang dimaksud yaitu LPPM Universitas Timor, Mahasiswa FISIPOL Universitas Timor, Direktur RSUD Kefamenanu beserta jajaran.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, Thara dan Musadieq, M.A. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT Pertamina Geothermal Energy Kantor Pusat Jakarta)*. Jurnal Administrasi Bisnis. 47 (1), 122-129.

Farfalonni, Hilery dan Prasetio, Arif Partono. 2017. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Mustika Ratu Cabang Bandung.* Sosiohumanitas Journal: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora, 19 (2), 62-75.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kadarisman, M. (2012). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Katharina, Riris, dkk. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Lengkong, Laurita dan Tulusan, Femmy. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Ada Di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik, 4 (48), 53-63.

Martoyo, Susilo. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Pasolong, Harbani. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, *Pemanfaatan* Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. Economic Education Analysis Journal, 7(3), 1163-1177.

Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Surachmad, Winarno. (1994). Pengantar Penelitian Ilmiah dasar Metode Teknik. Bandung: Tarsito.

Tamami, Sastra. 2015. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Sekretariat DPRD Kota Batam)*. Jurnal Dimensi, 4 (1), 1-25.

Toha, Miftah. (2004). *Kepemimpinan Birokrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.