



**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP  
PELAYANAN PRIMA  
(Studi Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu  
Kabupaten Banyuwangi)**

***THE INFLUENCE OF OFFICER PROFESIONALISM TO  
EXCELLENCE SERVICE  
(The Study of Inpatient Service at Sempu Clinic of Sempu District  
Banyuwangi Regency)***

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Vivilya Agustin Supriyadi  
NIM 080910201036**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP  
PELAYANAN PRIMA  
(Studi Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu  
Kabupaten Banyuwangi)**

***THE INFLUENCE OF OFFICER PROFESSIONALISM TO  
EXCELLENCE SERVICE  
(The Study of Inpatient Service at Sempu Clinic of Sempu District  
Banyuwangi Regency)***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Vivilya Agustin Supriyadi  
NIM 080910201036**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Azizatul Himmah dan Ayahanda Sadriyo Supriyadi, SP tercinta, terimakasih atas kasih sayang, doa-doa dan pengorbanan yang tak terhitung selama ini dalam mengantarkan menuju kesuksesan dan menjadi semangat hidupku.
2. Saudara-saudaraku dan adikku tersayang Ratna Furry Diana Supriyadi dirumah yang selama ini selalu mendoakanku dan memberikan motivasi untuk tetap tegar dan semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



## MOTO

Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(terjemahan Surat *Al-Baqarah* ayat 153)<sup>\*)</sup>

Bila kita mencari uang, kita akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik. Tetapi jika kita mengutamakan pelayanan yang baik, maka kitalah yang akan dicari uang.<sup>\*\*)</sup>

Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil.<sup>\*\*\*)</sup>

---

\*) Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al Qur'an dan terjemahannya*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

\*\*\*) <http://morastsn3.wordpress.com/2009/01/08/kumpulan-motivasi-mario-teguh/>

\*\*\*) <http://morastsn3.wordpress.com/2009/01/08/kumpulan-motivasi-dari-mario-teguh/>

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vivilya Agustin Supriyadi

NIM : 080910201036

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme pegawai Terhadap Pelayanan Prima (Studi Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Desember 2012

Yang menyatakan,

Vivilya Agustin Supriyadi

NIM 080910201036

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP  
PELAYAN PRIMA**

**(Studi Pelayan Rawat Inap di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu  
Kabupaten Banyuwangi)**

***THE INFLUENCE OF OFFICER PROFESIONALISM TO  
EXCELLENCE SERVICE***

***(The Study of Inpatient Service at Sempu Clinic of Sempu District  
Banyuwangi Regency)***

**Oleh**

**Vivilya Agustin Supriyadi**

**NIM 080910201036**

**Pembimbing:**

**Dosen Pembimbing Utama**

**Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si**

**Dosen Pembimbing Anggota**

**: Dina Suryawati, S.Sos, M.AP**

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PRIMA (Studi Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada:

hari, tanggal : Senin, 10 Desember 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP 196308141989031023

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si  
NIP 195805101987022001

Anggota:

1. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP (.....)  
NIP 198009172005012001
2. Dra. Inti Wasiati, MM (.....)  
NIP 195307311980022001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Pelayanan Prima (Studi Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi);** Vivilya Agustin Supriyadi, 080910201036; 2012; 107 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember 2012

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dituntut untuk dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini adalah pasien karena yang dirasakan selama ini pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari yang diharapkan. Oleh karena itu, salah satu cara untuk mencapai kepuasan pasien tersebut adalah dengan pelayanan prima. Membangun pelayanan prima harus dimulai dari meningkatkan profesionalisme pegawai karena profesionalisme pegawai merupakan faktor yang sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Dalam bidang kesehatan, profesionalisme pegawai sangat diperlukan karena tanpa adanya profesionalisme maka dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai kepada kesalahan fatal yang dapat membahayakan jiwa pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap pelayanan prima pada bagian rawat inap Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif dan bersifat kausal atau sebab akibat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 46 orang pasien yang sedang menjalani rawat inap. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dan observasi sedangkan data sekunder diperoleh dari file,



buku, jurnal ilmiah atau sumber dokumen lain yang terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini terdiri dari variabel X (independen) yaitu profesionalisme pegawai dan variabel Y (dependen) yaitu pelayanan prima. Profesionalisme pegawai dapat diukur dari tiga indikator yaitu kompetensi pegawai, dedikasi pegawai serta etika pegawai. Sedangkan pelayanan prima dapat diukur dari enam indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Teknik pengumpulan data yang utama yaitu menggunakan kuesioner dengan jenis multiple choice item dengan bentuk pertanyaan tertutup.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai variabel profesionalisme pegawai dinyatakan tinggi yaitu sebesar 97,8%. Variabel tersebut diukur dari indikator kompetensi pegawai sebesar 97,8% yang dinyatakan tinggi, dedikasi pegawai sebesar 58,7% yang dinyatakan cukup tinggi, serta etika pegawai sebesar 82,6% yang dinyatakan cukup tinggi. Sedangkan variabel pelayanan prima dinyatakan baik dengan nilai yang diperoleh sebesar 97,8%. Variabel tersebut diukur dari indikator transparansi sebesar 86,9% yang dinyatakan cukup baik, akuntabilitas sebesar 91,3% yang dinyatakan baik, kondisional sebesar 91,3% yang dinyatakan baik, partisipatif sebesar 69,6% yang dinyatakan cukup baik, kesamaan hak sebesar 69,6% yang dinyatakan cukup baik, keseimbangan hak dan kewajiban sebesar 89,1% yang dinyatakan baik. Selanjutnya hasil analisis data dengan menggunakan rank spearman diperoleh  $r_s$  hitung sebesar 0,53282 lebih besar dari  $r_s$  tabel yaitu 0,291. Berdasarkan taraf signifikansi  $\alpha=5\%$  diperoleh hasil uji t-test didapatkan t hitung sebesar 4,17656 lebih besar dari t tabel yaitu 2,021, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap pelayanan prima.

## PRAKATA

Puji Syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme pegawai Terhadap Pelayanan Prima (Studi Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

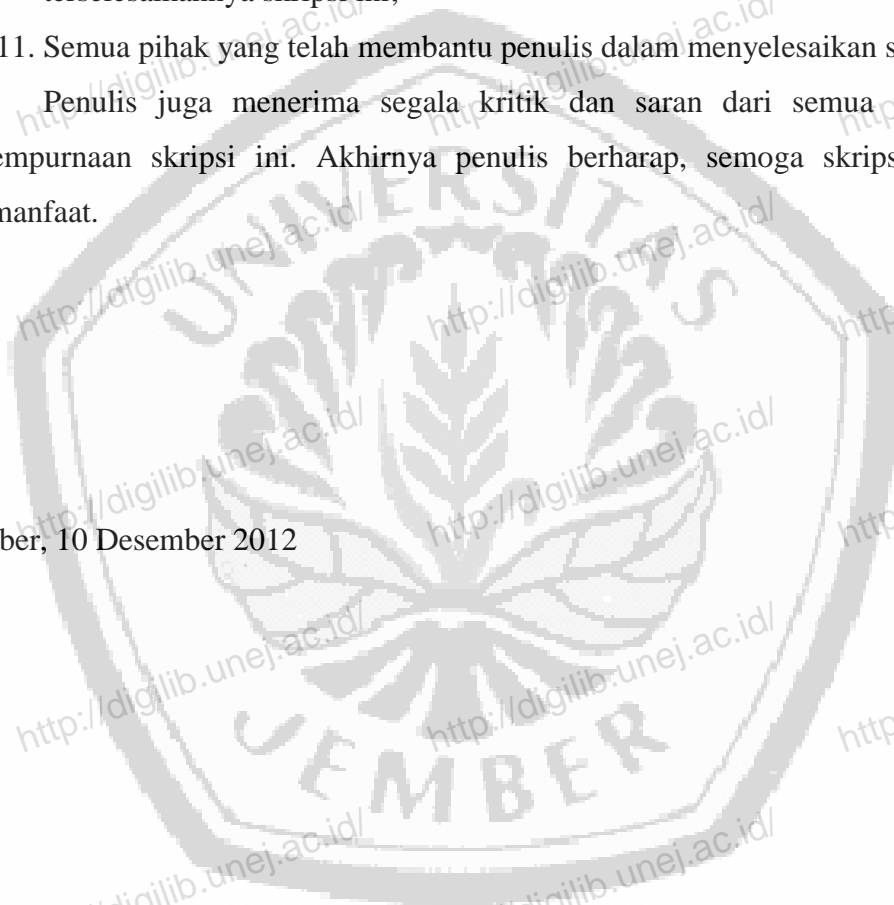
1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini;
5. Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini;
6. Drs. Supranoto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak mengarahkan penulis selama menempuh perkuliahan;
7. Keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan doa demi terselesaikannya skripsi ini;

8. Seluruh staf pegawai Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi yang telah bersedia membantu penulis memperoleh data-data;
9. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu kelancaran penulis selama masa perkuliahan;
10. Teman-teman dekat penulis yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini;
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 10 Desember 2012

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>MOTO</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	13
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	15
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	17
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	17
<b>2.2 Konsepsi Profesionalisme Pegawai</b> .....	23
2.2.1 Kompetensi Pegawai.....	26
2.2.2 Dedikasi Pegawai.....	28
2.2.3 Moral dan Etika Profesi.....	28

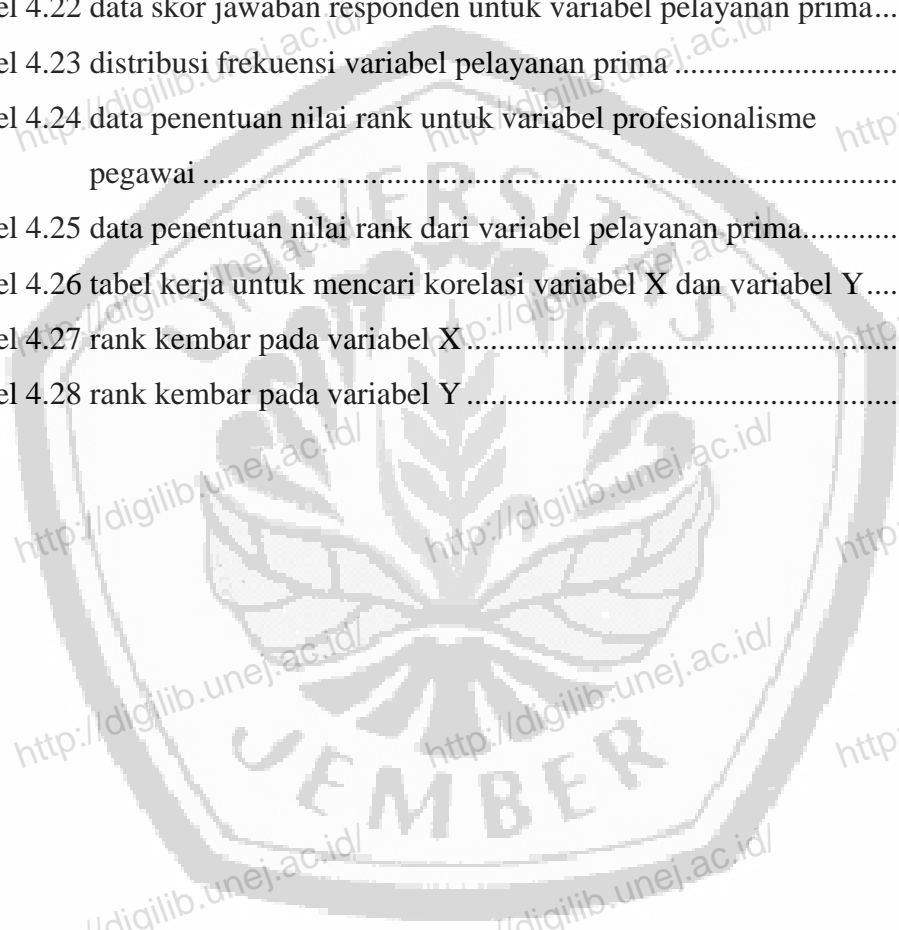
<b>2.3 Konsep Pelayanan</b> .....	29
<b>2.4 Konsep Pelayanan Prima</b> .....	33
<b>2.5 Penelitian Terdahulu</b> .....	36
<b>2.6 Hipotesis</b> .....	37
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	38
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	38
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	40
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel</b> .....	40
3.3.1 Penentuan Populasi .....	40
3.3.2 Penentuan Sampel .....	41
<b>3.4 Definisi Operasional</b> .....	42
3.4.1 Operasionalisasi Variabel Profesionalisme Pegawai .....	43
3.4.2 Operasionalisasi Pelayanan Prima .....	45
<b>3.5 Sumber Data</b> .....	47
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	47
<b>3.7 Teknik Analisis Data</b> .....	49
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	54
<b>4.1 Gambaran Umum Puskesmas Sempu</b> .....	54
<b>4.2 Nilai Dasar, Visi, Misi, Motto dan Janji Layanan     Puskesmas Sempu</b> .....	55
4.2.1 Nilai Dasar .....	55
4.2.2 Visi .....	55
4.2.3 Misi .....	55
4.2.4 Motto .....	56
4.2.5 Janji Layanan .....	57
<b>4.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Puskesmas Sempu</b> .....	57
<b>4.4 Fasilitas dan Kemampuan Pelayanan Fungsional     Puskesmas Sempu</b> .....	58

<b>4.5 Struktur Organisasi Puskesmas Sempu.....</b>	<b>60</b>
<b>4.6 Keadaan Aparatur Puskesmas Sempu.....</b>	<b>62</b>
<b>4.7 Mekanisme Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Puskesmas Sempu .....</b>	<b>65</b>
<b>4.8 Hasil Penyajian Data .....</b>	<b>68</b>
4.8.1 Variabel Bebas .....	68
4.8.2 Variabel Terikat .....	78
<b>4.9 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>96</b>
4.9.1 Diskripsi Hipotesis Penelitian.....	96
4.9.2 Penentuan Nilai Rank .....	97
4.9.3 Penentuan Korelasi .....	99
4.9.4 Mencari $T_x$ dan $T_y$ .....	101
4.9.5 Menentukan $\Sigma X^2$ dan $\Sigma Y^2$ .....	102
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>106</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>106</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>106</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2 Daftar perbandingan standar waktu layanan rawat inap Puskesmas Sempu .....	9
Tabel 1.3 Tabel keluhan pasien rawat inap.....	12
Tabel 4.1 Komponen tenaga Puskesmas Sempu berdasarkan tingkat Jabatan.....	63
Tabel 4.2 data skor jawaban responden terhadap indikator kompetensi Pegawai .....	68
Tabel 4.3 distribusi frekuensi indikator kompetensi pegawai.....	70
Tabel 4.4 data skor jawaban responden terhadap indikator dedikasi Pegawai .....	71
Tabel 4.5 distribusi frekuensi indikator dedikasi pegawai.....	73
Tabel 4.6 data skor jawaban responden terhadap indikator etika pegawai .....	74
Tabel 4.7 distribusi frekuensi indikator etika pegawai .....	75
Tabel 4.8 data skor jawaban responden terhadap variabel profesionalisme pegawai .....	76
Tabel 4.9 distribusi frekuensi variabel profesionalisme pegawai.....	78
Tabel 4.10 data skor jawaban responden terhadap indikator transparansi.....	79
Tabel 4.11 distribusi frekuensi transparansi .....	80
Tabel 4.12 data skor jawaban responden untuk indikator akuntabilitas .....	82
Tabel 4.13 distribusi frekuensi akuntabilitas .....	83
Tabel 4.14 data skor jawaban responden untuk indikator kondisional.....	84
Tabel 4.15 distribusi frekuensi kondisional .....	86
Tabel 4.16 data skor jawaban responden untuk indikator partisipatif .....	87
Tabel 4.17 distribusi frekuensi partisipatif .....	88

Tabel 4.18 data skor jawaban responden untuk indikator kesamaan hak .....	89
Tabel 4.19 distribusi frekuensi kesamaan hak .....	91
Tabel 4.20 data skor jawaban responden untuk indikator keseimbangan hak dan kewajiban.....	92
Tabel 4.21 distribusi frekuensi keseimbangan hak dan kewajiban.....	93
Tabel 4.22 data skor jawaban responden untuk variabel pelayanan prima.....	94
Tabel 4.23 distribusi frekuensi variabel pelayanan prima .....	95
Tabel 4.24 data penentuan nilai rank untuk variabel profesionalisme pegawai .....	97
Tabel 4.25 data penentuan nilai rank dari variabel pelayanan prima.....	98
Tabel 4.26 tabel kerja untuk mencari korelasi variabel X dan variabel Y.....	100
Tabel 4.27 rank kembar pada variabel X.....	101
Tabel 4.28 rank kembar pada variabel Y.....	102





## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu  
Kabupaten Banyuwangi ..... 60
- Gambar 4.2 Mekanisme pelayanan rawat inap Puskesmas Sempu  
Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi ..... 65



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Kuisioner
2. Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik
3. Data wawancara pasien
4. Tabel Harga-harga Kritis Rank Spearman
5. Tabel Harga-harga Kritis t
6. Daftar pasien rawat inap Puskesmas Sempu Bulan Juli
7. Daftar pasien rawat inap Puskesmas Sempu Bulan Agustus
8. Surat Ijin Penelitian Dari Fakultas
9. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian
10. Surat Ijin Penelitian dari Bakesbangpol dan Linmas Kabupaten Banyuwangi
11. Surat ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi
12. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi
13. Dokumentasi Penyusunan Skripsi