

**ANALISIS PENGARUH KONDISI PSIKIS DAN KONDISI FISIK
PEGAWAI PUSKESMAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUSKESMAS JETAK GETASAN KABUPATEN SEMARANG**

Oleh :
Pandi Afandi

Dosen Tetap STIE AMA Salatiga

A B S T R A C T

Psychical condition and Condition of Officer Physical become the determinant in serving society, particularly again to society of patient of PUSKESMAS Jetak Getasan of Sub-Province Semarang, hence prima progressively psychical condition and condition of officer physical very supporting quality of service given. Target of this research is to know the each the variable its influence to service quality and also result of its analysis in confirmation [of] result of previous research.

Result of hypothesis test indicate that the psychical condition officer to quality of service obtained t-test 1,933 smaller than t-table 2,0796 or sig [of] equal to 0,067 above 0,05 so that there no influence signifikan of condition of officer to quality of service, its meaning [is] psychical in a condition like any officer do not influence its quality in giving service to patient PUSKEMAS. To test the hiapotesis variable of condition of physical to quality of service obtained t-test 4,301 bigger than t-table 2,0796 or sig [of] equal to 0,00 below/under 0,05, hence condition of officer physical have an effect on the significant to quality of its meaning service is prima progressively the condition of officer physical progressively goodness of[is quality of its service and downhill progressively the condition of fficer physical hence downhill progressively also the quality of its service. Result of test simultan obtained F-test 15,168 bigger than equal to F-Table equal to 3,467 by sig 0,00 below/under 0,05 ,so there are influence simultan which psychical signifikan condition variable and condition of officer physical to quality of service. Level of the influence contribution shown by result of coefficient diterminasi (R-Square) 59,1 % and the rest 40,9 % influenced by other variable.

Giving apresiasi and appreciation and improve the accomplishment of physical requirement be fitter and prima in giving service and also always sprier, empathy and listen carefully to represent the suggestion given by researcher from this research result, besides researcher also recommend to other researcher for the follow-up of result of research in.

Keyword : Psychical Condition, Condition of physical and Quality of service

L A T A R B E L A K A N G M A S A L A H

Kesehatan adalah merupakan kebutuhan azasi setiap manusia sebagai karunia dari Illahi yang tidak dapat dipungkiri. Pola hidup, asupan gisi dan makanan, serta kondisi ekonomi setiap warga akan mempengaruhi derajat kesehatan masing-masing individu yang pada gilirannya akan berpengaruh pula pada kualitas pembangunan. Masyarakat memiliki hak yang sama untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan.

Pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan dengan biaya murah dan fasilitas yang *terstandarisasi* di setiap wilayah Kecamatan harus tersedia pelayanan kesehatan untuk masyarakat dalam bentuk pusat pelayanan kesehatan masyarakat

(PUSKESMAS) dengan tujuan utamanya meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat dengan biaya yang terjangkau.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama pengguna jasa puskesmas menyangkut pelayanan medis dan pelayanan non medis. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Hal ini merupakan kondisi internal yang mutlak harus dipenuhi.

Kondisi psikis pegawai ditunjukkan oleh kemampuan mengelola emosi pegawai yang meliputi dimensi intelegensi, bakat, minat, kepribadian, motivasi serta kesesuaian pendidikan dengan pekerjaan. Sedangkan kondisi fisik pegawai puskesmas meliputi beberapa dimensi meliputi kondisi tubuh, panca indra, penghargaan yang diterima, kenyamanan dan keamanan, hubungan kerja antar pegawai serta fasilitas dan lingkungan kerja.

Umumnya para pasien puskesmas menuntut pelayanan yang sigap, tanggap dan cepat semakin prima kondisi psikis seseorang dan semakin prima kondisi fisik seseorang akan mampu memberikan pelayanan yang prima, semakin menurun kondisi psikis dan kondisi fisik seseorang maka kualitas pelayanan pada pasien semakin rendah, untuk itu peneliti bermaksud menelitinya dengan judul "*Analisis Pengaruh Kondisi Psikis dan Kondisi Fisik Pegawai Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Jetak Getasan Kabupaten Semarang*".

RUMUSAN MASALAH

Dari permasalahan tersebut dapat diidentifikasi masalahnya dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kondisi psikis pegawai puskesmas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan puskesmas?
2. Apakah kondisi fisik pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan puskesmas?
3. Apakah kondisi psikis dan kondisi fisik pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan puskesmas?

TUJUAN PENELITIAN

Kondisi psikis dan kondisi fisik berkaitan dengan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui apakah kondisi psikis pegawai puskesmas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan puskesmas?
2. Mengetahui apakah kondisi fisik pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan puskesmas?
3. Mengetahui apakah kondisi psikis dan kondisi fisik pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan puskesmas?

PAPARAN TEORITIS

1. Kondisi Psikis

Kondisi psikis menyangkut hal yang bersifat sangat personal dan melekat pada individu seseorang, Moh As'ad (2000) menjelaskan bahwa perbedaan individu dari segi psikis dibedakan dalam beberapa faktor sebagai berikut:

- a. *Intelegensi*, yaitu sejauh mana kemampuan seseorang dalam mengatasi suatu masalah tergantung kepada taraf kesulitan masalah dan tingkat intelegensi yang dimilikinya, hal inilah yang akan menentukan kinerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya sehingga berdampak kepada kualitas pelayanan
- b. *Bakat*, menyangkut kemampuan dasar untuk menentukan sejauhmana kesuksesan individu untuk memperoleh keahlian dan pengetahuan tertentu. Hal ini terjadi k Ilmu cepat menguasai arena setiap masing-masing pekerjaan sering menuntut bakat yang berbeda-beda. Kesesuaian bakat dengan pekerjaan berdampak terhadap kualitas pekerjaan yang dilaksanakannya.
- c. *Minat*, merupakan sikap yang membuat orang senang (enjoy) akan obyek situasi tertentu. Jika suatu pekerjaan diikuti dan dilaksanakan dengan rasa senang maka kualitas pekerjaan yang diharapkan akan mengikutinya.
- d. *Kepribadian*, merupakan bentuk/ciri khas tertentu personal dalam suatu lingkungan tertentu untuk menunjang kesuksesan seseorang dalam bekerja, semakin cepat pribadi tersebut menyesuaikan dengan lingkungan maka semakin tinggi kualitas pekerjaan sehingga berdampak pula kepada kualitas pelayanan.

e. *Motivasi*, merupakan dorongan internal untuk berbuat sesuatu pada organisasinya.

Kontribusi terhadap organisasi merupakan hal yang penting bagi kemajuan organisasi yang dibuktikan oleh semangat pegawai dalam bekerja, termasuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

f. *Edukasi*, melekat kepada pendidikan formal dan pendidikan non formal, adakalanya jenjang pendidikan tertentu menjadi syarat utama untuk mengemban pekerjaan tertentu, agar sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.

2. Kondisi Fisik

Kondisi fisik merupakan bentuk khas individu yang memiliki perbedaan, seperti dijelaskan oleh Moh As'ad (2000), sebagai berikut :

a. *Bentuk Tubuh dan Komposisinya*, tubuh menyangkut kondisi fisik seseorang yang meliputi rupa (paras) bentuk fisik besar kecilnya, tinggi dan pendeknya untuk menjangkau dan melaksanakan tugas dan pekerjaannya, ada kalanya pekerjaan tertentu menuntut kondisi fisik tertentu ada kalanya pula pekerjaan dapat dilaksanakan secara fleksibel dalam beberapa pekerjaan tertentu. Prestasi kerja dan kualitas pelayanan yang baik perlu ditunjang dengan bentuk kondisi fisik yang sesuai apalagi jika yang dihadapi adalah orang yang menuntut pelayanan dengan kualitas prima.

b. *Taraf Kesehatan Fisik*, kesehatan individu berbeda satu dengan yang lainnya, ada yang kebal terhadap cuaca dan penyakit, ada pula yang sangat sensitif dan rentan terhadap perubahan cuaca dan penyakit, semakin prima kondisi fisik seseorang, akan semakin prima pula dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga pada akhirnya akan meningkat pula mutu pelayanan yang diberikannya.

c. *Kemampuan Panca Indra*, ada pekerjaan tertentu yang membutuhkan ketajaman panca indra tertentu, hal ini akan menghasilkan *soft skill* tertentu untuk melakukan pekerjaan tertentu pula. Kepekaan indra tersebut berikabat kepada mutu pekerjaan yang dijalankannya, sehingga beradampak pula terhadap kualitas pelayanan.

3. Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan, Pasuraman dalam Valarie, Zeithmal (1990), meliputi beberapa dimensi berikut.

- a. *Tangibles (keberwujudan)*, penampilan fasilitas fisik seperti kecanggihan teknologi, kebersihan, penampilan. Dalam hal ini meliputi penampilan fisik Puskesmas serta penampilan pegawainya dalam melayani masyarakat serta dukungan perangkat medis yang dimilikinya.
- b. *Reliability (keandalan)*, kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah ditawarkannya. Puskesmas merupakan rujukan kesehatan yang diandalkan oleh masyarakat sehingga mereka menuntut pelayanan yang sesuai dengan harapan.
- c. *Responsiveness (daya tanggap)*, kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan segera tanpa harus terlebih dulu diminta oleh pelanggan, ini menyangkut kecekatan pegawai puskesmas dalam merespon setiap keluhan masalah kesehatan yang diraskan oleh masyarakat.
- d. *Assurance (jaminan kepastian)*, kemampuan untuk memberikan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikannya. Ketidakraguan masyarakat akan jaminan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas kepada masyarakat merupakan hal penting yang tidak terhindarkan.
- e. *Empathy*, kemampuan pegawai dalam memahami keluhan tanpa harus menunggu datangnya keluhan yang berlebihan dari pelanggan.

4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Daru S (2009), yang meneliti pengaruh variabel kondisi psikis dan kondisi fisik terhadap prestasi kerja pada RSUD Kota Salatiga, dengan hasil yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini bermaksud menindak lanjutinya dengan menggunakan variabel kondisi psikis, kondisi fisik tetapi dengan variabel dependen yang berbeda yaitu dampaknya terhadap variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Jetak Getasan Kabupaten Semarang.

HIPOTESIS

Dari pokok permasalahan tersebut dengan pendekatan teoritis yang ada maka untuk menjawab rumusan masalah tersebut, dengan mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

1. Kondisi psikis pegawai puskesmas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan puskesmas?
2. Kondisi fisik pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan puskesmas?
3. Kondisi psikis dan kondisi fisik pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan puskesmas?

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi penyebaran suatu gejala, atau frekuensi adanya pengaruh tertentu antara suatu gejala lain dalam masyarakat (Indriantoro dan Supomo, 1999:143). Sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah distribusi kuantitatif.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai medis dan non medis sebanyak 24 orang responden.

Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1. Definisi Konsep

a. Kondisi Psikis

Kondisi psikis adalah kemampuan individu yang melekat pada dirinya sehingga memiliki sikap optimis dalam menghadapi setiap masalah (Nemiah dalam Handayani, 1996). Kondisi tersebut ditentukan oleh tingkat intelegensia, minat, bakat, kepribadian, motivasi dan edukasi, termasuk kondisi lingkungannya.

b. Kondisi Fisik

Kondisi fisik adalah meliputi penerimaan diri yang ditunjukkan oleh kemampuan individu untuk menghargai diri sendiri, percaya diri, dan menerima apa adanya. Kondisi fisik menggambarkan bagaimana keadaan fisiknya mendukung pekerjaannya seperti kondisi tubuh, panca indra dan kesehatan tubuhnya.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat diharapkan dan dipersepsi oleh pelanggan, dan ini akan menentukan kesetiannya sebagai pelanggan. Kualitas tersebut dapat dipersepsi dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

2. Definisi Operasional

Konsep tersebut perlu didefinisikan secara lebih operasional, yang meliputi operasionalisasi ketiga variabel seperti diuraikan berikut ini.

a. Kondisi Psikis

Kondisi psikis meliputi dimensi yang dapat diuraikan berikut ini, (1) Tingkat intelegensia, (2) Bakat yang melekat pada diri pegawai, (3) Minat seseorang pada pekerjaannya, (4) Bagaimana kepribadiannya, dan (5) Motivasi dalam dirinya.

b. Kondisi Fisik

Kondisi fisik dalam penelitian ini dapat dioperasionalkan melalui dimensi berikut: (1). Kondisi bentuk tubuhnya dalam mendukung pekerjaannya, (2). Panca inderanya dalam mendukung pekerjaan, (3). Kondisi dan kenyamanan tempat kerja, (4). Hubungan kerja antar pegawai, (5). Fasilitas yang diperolehnya.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dioperasionalkan melalui dimensi berikut: (1). *Tangible* (bukti fisik/keberwujudan), (2) *Reliability* (keandalan), (3) *Responsiveness (daya tanggap)*, (4) *Assurance* (Jaminan), (5) *Empathy* (empati).

Jenis Data dan Sumber Data

Adapun jenis data penelitian terdiri dari data primer berupa tanggapan responden atas daftar pertanyaan mengenai Identitas responden, kondisi psikis, kondisi fisik, kualitas pelayanan dan data sekunder yaitu berupa data yang diperoleh dan dikumpulkan dari berbagai literatur berupa teori - teori yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas metode : *Studi lapangan*, metode studi lapangan meliputi, observasi, wawancara, dan kusioner dan *Metode Studi Kepustakaan*, metode pengumpulan data

sekunder yang diperoleh dari berbagai bahan pustaka baik berupa buku, jurnal-jurnal, data sekunder dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian penelitian ini (Indriantoro dan Supomo, 1999:146).

Metode Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan penggunaan alat terhadap suatu gejala (M. Singarimbun dan Sofyan, 1995:47). Untuk menguji validitas dari kuesioner digunakan korelasi produk moment sebagai berikut: (J. Supranto, 1991:88).

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(n \cdot \Sigma x^2) - (\Sigma x)^2} \cdot \sqrt{(n \cdot \Sigma y^2) - (\Sigma y)^2}}$$

Keterangan :

n = Banyaknya item

x = Nilai dari item

y = Nilai dari total item

Dengan taraf signifikan 95% , maka bila :

$r > r$ tabel, berarti pengujian validitas dikatakan valid.

$r \leq r$ tabel, berarti pengujian validitas dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun dan Sofyan, 1995:48). Jika Cronbach Alpha > 0.6 , data dapat dinyatakan andal (*reliabel*), dan jika Cronbach Alpha < 0.6 , maka data dinyatakan tidak andal (*tidak reliabel*).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh kondisi psikis, kondisi fisik terhadap kualitas pelayanan, digunakan model **Analisis Regresi Linier Berganda**. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel (X_1 = kondisi psikis dan X_2 = kondisi fisik) terhadap kualitas pelayanan (Y). Metode ini menghubungkan variabel dependent dengan variabel independent. Adapun bentuk persamaannya adalah (Djarwanto, 1994:12) sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (kualitas pelayanan)

X₁ : Variabel independen 1 (kondisi psikis)

X₂ : Variabel independen 2 (kondisi fisik)

b_i : Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen
(terdiri dari b₁, dan b₂)

b₀ : Intersep/konstanta

a. Pengujian Hipotesis

1). Uji t (t Test)

Uji t dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh secara parsial terhadap variable *kualitas pelayanan* (variabel dependent) dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

a). Menentukan formulasi Ho dan Ha

Ho : $\beta = 0$ □ Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent dalam hal ini (X₁) = kondisi psikis dan (X₂) = kondisi fisik (Y) = kualitas pelayanan.

Ha : $\beta \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent dalam hal ini (X₁) = kondisi psikis dan (X₂) = kondisi fisik terhadap (Y) = kualitas pelayanan.

b). $t_{tabel} df = (\alpha/2, n-k-1)$

Keterangan :

α = 0,05

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel bebas

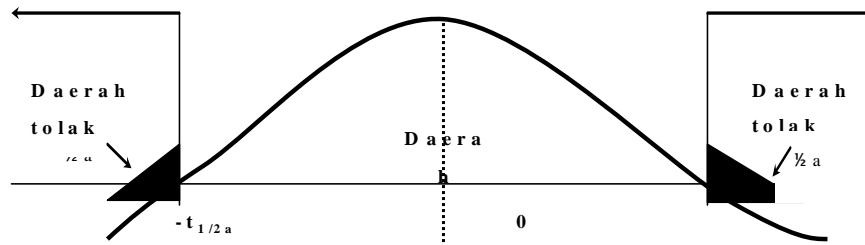
c). $t = \frac{\beta_i}{Se_i}$

Sei

Keterangan :

β_i = Koefisien regresi

Sei = Standar error



d). Kesimpulan

H_0 diterima apabila $-t(\alpha/2; n-k-1) < t(\alpha/2; n-k-1)$

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{\alpha/2; n-k-1}$ atau $< -t_{\alpha/2; n-k-1}$

2). Uji F (F Test)

Uji F dilaksanakan untuk menguji pengaruh faktor kinerja pemasaran secara bersama-sama. Langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut

a). Perumusan Hipotesis

$H_0 : \beta = 0$, Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent dalam hal ini (X_1) = kondisi psikis dan (X_2) = kondisi fisik terhadap (Y) = kualitas pelayanan

$H_0 : \beta \neq 0$, Berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent dalam hal ini (X_1) = kondisi psikis dan (X_2) = kondisi fisik (Y) = kualitas pelayanan.

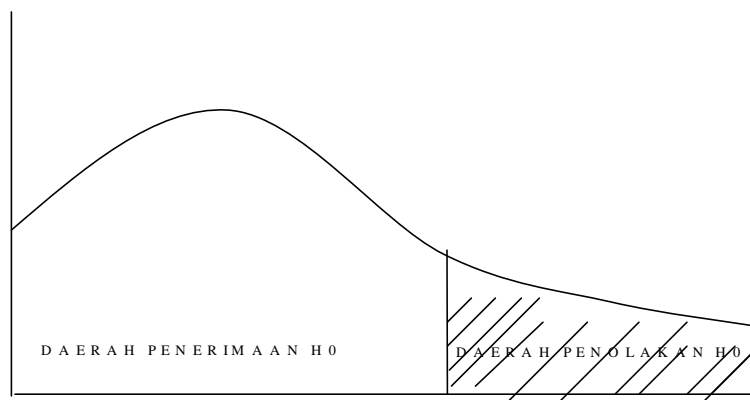
b).
$$F = \frac{R^2 (n - k - 1)}{(n - R)(k)}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi berganda

k = jumlah variabel independent = 2

n = jumlah sampel = 25



F tabel

F_{tabel}

$df = (\alpha : V_1, V_2)$ dimana $\alpha = 0,05$

$V_1 = k$ dan $V_2 = n-k-1$ jadi $df = \alpha, k, n-k-1$

c). Kesimpulan

H_0 diterima bila $F_{hitung} < F_{tabel}$

H_0 ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (1999:264) koefisien determinasi sebetulnya mengukur secara terpisah dampak variabel independent X_1 dan X_2 (kondisi psikis, kondisi fisik,) terhadap variabel dependent Y (kualitas pelayanan).

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Deskripsi Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan deskripsi jawaban masing-masing variabel seperti dijelaskan dengan tabel-tabel berikut ini.

a. Kondisi Psikis

Deskripsi jawaban responden berdasarkan kondisi psikis ditunjukkan oleh tabel 1 berikut ini.

Tabel 1

Distribusi Jawaban Responden

Untuk Variabel Kondisi Psikis

No	Kuisisioner	SSS	SS	S	Σ	SSS (%)	SS (%)	S (%)	Σ (%)
1	P1	3	17	4	24	12,5	70,8	16,7	100
2	P2	6	16	2	24	25	66,7	8,3	100
3	P3	5	15	4	24	20,8	62,5	16,7	100
4	P4	6	13	5	24	25	54,2	20,8	100
5	P5	-	9	15	24	-	37,5	67,5	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2009

Keterangan :

SSS = Sangat-sangat setuju

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa sebanyak 24 orang responden, berdasarkan kondisi psikis dari lima item pertanyaan mayoritas merespon sangat setuju yang menanggapi, kecuali untuk respon pertanyaan ke 5 (P5) yang menanggapinya hanya setuju, dan sebagian lainnya sangat-sangat setuju (SSS).

b. Kondisi Fisik

Deskripsi jawaban responden menuut variabel Kondisi fisik dijelaskan dengan tabel 2 berikut ini.

Tabel 2

Distribusi Jawaban Responden

Untuk Variabel Kondisi Fisik

No	Kuisisioner	SSS	SS	S	TS	Σ	SSS (%)	SS (%)	S (%)	TS (%)	Σ (%)
1	P6	3	15	6	-	24	12,5	62,5	25	-	100
2	P7	2	13	8	1	24	8,3	54,2	33,3	4,2	100
3	P8	6	7	8	3	24	25	29	33,3	12,5	100
4	P9	6	10	7	1	24	25	41,7	29,2	4,2	100
5	P10	6	14	2	2	24	25	58,3	8,3	8,3	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2009

Keterangan :

SSS = Sangat-sangat setuju

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa sebanyak 24 orang responden, berdasarkan variabel kondisi fisik dari lima item pertanyaan mayoritas merespon jawaban dengan menyatakan sangat setuju, sebagian lainnya setuju (S), kemudian sangat-sangat setuju (SSS), dan hanya sebagian kecil lainnya yang tidak setuju.

c. Kualitas Pelayanan

Deskripsi jawaban responden menuut variabel Kualitas Pelayanan dijelaskan dengan tabel 3 berikut ini.

Tabel 3

Distribusi Jawaban Responden

Untuk Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Kuisisioner	SSS	SS	S	TS	STS	Σ	SSS (%)	SS (%)	S (%)	TS (%)	STS (%)	Σ (%)
1	P11	3	15	5	-	1	24	12,5	62,5	20,8	-	4,2	100
2	P12	2	13	8	1	-	24	8,3	54,2	91,7	4,2	4,2	100
3	P13	6	7	8	3	-	24	25	29,2	33,3	12,5	12,5	100
4	P14	6	10	7	1	-	24	25	41,7	29,2	4,2	4,2	100
5	P15	6	14	2	2	-	24		58,3	8,3	8,3	8,3	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2009

Keterangan :

SSS = Sangat-sangat setuju

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa sebanyak 24 orang responden, berdasarkan variabel kondisi fisik dari lima item pertanyaan mayoritas merespon jawaban dengan menyatakan sangat setuju, sebagian lainnya setuju (S), kemudian sangat-sangat setuju (SSS), dan hanya sebagian kecil lainnya yang tidak setuju dan ada satu jawaban ekstrim khususnya pertanyaan ke 11 (P11), yang menyatakan sangat tidak setuju.

Analisis Data

1. Ujian Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah indikator tersebut menunjukkan indikator variabel yang sebenarnya, ditunjukkan oleh hasil uji validitas berikut ini.

Tabel 4.

Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Hasil
1	Kondisi Psikis	P1	0,5282	0,388	Valid
		P2	0,5008	0,388	Valid
		P3	0,5125	0,388	Valid
		P4	0,5641	0,388	Valid
		P5	0,4964	0,388	Valid
2	Kondisi Fisik	P6	0,6442	0,388	Valid
		P7	0,5044	0,388	Valid
		P8	0,5554	0,388	Valid
		P9	0,6489	0,388	Valid
		P10	0,6435	0,388	Valid

3	Kualitas Pelayanan	P11	0,5621	0,388	Valid
		P12	0,5664	0,388	Valid
		P13	0,5514	0,388	Valid
		P14	0,6070	0,388	Valid
		P15	0,6083	0,388	Valid

Sumber : Hasil Out Put SPSS Uji Validitas Data

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item indikator dalam variabel, mulai dari pertanyaan 1 (P1) sampai dengan pertanyaan 15 (P15), menunjukkan r-hitung yang lebih besar dari r-tabel, sehingga seluruh variabel penelitian ini dapat dijelaskan oleh semua indikator dan konstruk pertanyaan dan dinyatakan *valid*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *scale* yang termasuk dalam program (SPSS), maka diperoleh hasil uji reliabilitas data seperti dalam tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5

Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Alpha Hitung	Cronbach Alpha	Hasil
1	Kondisi Psikis	0,7513	0,60	Reliabel
2	Kondisi Fisik	0,8020	0,60	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0,7936	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Out Put SPSS Uji Reliabilitas Data

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel, baik kondisi psikis, Kondisi Fisik dan Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga konsistensi jawabannya dinyatakan *reliable*.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan yang diperoleh dari model Analisis Regresi Linier Berganda. Dengan melihat hasil dari out put *coefficient* SPSS berikut ini.

Tabel 6

Out Put Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	-5,680	5,804		

	X 1	,413	,214	,284	1,933	,067
	X 2	,779	,181	,632	4,301	,000

Sumber : Hasil Out Put SPSS Regresi berganda

$$Y = - 5,680 + 0,413 X_1 + 0,779 X_2$$

Keterangan :

Y : variabel dependen (kualitas pelayanan)

X₁ : Variabel independen 1 (kondisi psikis)

X₂ : Variabel independen 2 (kondisi fisik)

- a. Konstanta (B₀) diperoleh nilai -5,680 , menunjukkan apabila nilai X₁ (kondisi psikis) dan X₂ (kondisi fisik) sama dengan nol, maka nilai Y (kualitas pelayanan) terhadap pasien sama dengan -5,680 satuan.
- b. Koefisien regresi variabel kondisi psikis b₁ = 0,413 yang berarti ada pengaruh yang positif variabel kondisi psikis pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,413 satuan.
- c. Koefisien regresi variabel kondisi fisik b₂ = 0,779 yang berarti ada pengaruh yang positif antar variabel kondisi fisik pegawai (X₂) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,779 satuan.

Hasil Uji Hipotesis

1). Uji t (t Test)

(a). Pengaruh Kondisi Psikis Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji hipotesis pengaruh kondisi psikis pegawai PUSKESMAS terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 1,933, sedangkan t-tabel dengan $\alpha = 0,05$ sebesar 2,0796, sehingga t hitung lebih kecil dari t-tabel dengan sig sama dengan 0,067, berarti di atas 0,05 maka **H₀ diterima dan H_A ditolak**, artinya **tidak ada** pengaruh yang **signifikan** antara kondisi psikis pegawai terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini sekaligus menjelaskan bahwa dalam *kondisi psikis seperti apapun* pegawai puskesmas harus tetap cepat tanggap, sigap (*responsiveness*), andal (*reliable*) dan selalu ber-*empati* kepada setiap pasien PUSKESMAS.

(b). Pengaruh Kondisi Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji hipotesis pengaruh kondisi fisik pegawai PUSKESMAS terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 4,301, sedangkan t-tabel dengan $\alpha = 0,05$ sebesar 2,0796, sehingga t hitung lebih besar dari t-tabel dengan sig sama dengan 0,00, berarti di bawah 0,05 maka hasil uji hipotesisnya dapat dijelaskan bahwa *HA diterima dan H0 ditolak*, artinya ada pengaruh yang *signifikan* antara kondisi fisik pegawai terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini sekaligus menjelaskan bahwa semakin prima kondisi fisik pegawai PUSKESMAS, maka kualitas pelayanan pegawai semakin baik yang ditunjukkan oleh daya tanggap, kesigapan (responsiveness), keandalan (*reliable*) dan *empati* kepada setiap pasien PUSKESMAS semakin tinggi. Sebaliknya semakin menurun kondisi fisik pegawai maka *daya tanggap*, kesigapan, keandalan dan *empati* pegawai PUSKESMAS sebagai indikator kualitas pelayanan kepada setiap pasien semakin menurun pula.

2). Uji F (F Test)

Pengaruh Simultan Kondisi Psikis dan Kondisi Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat dari output SPSS tabel 7 Anova berikut ini.

Tabel 7

Out Put Uji Simultan (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125,180	2	62,590	15,168	,000
	Residual	86,653	21	4,126		
	Total	211,833	23			

a Predictors: (Constant), X2, X1

b Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Out Put SPSS ANOVA

Dari hasil out put ANOVA tersebut diperoleh F-hitung sebesar 15,168, sedangkan F-tabel dengan $\alpha = 0,05$, sebesar 3,467 dengan sig 0,000, berarti di bawah

0,05, maka *H0 ditolak dan HA diterima*, artinya secara bersama-sama (simultan) kondisi psikis dan kondisi fisik *berpengaruh signifikan* terhadap kualitas pelayanan.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya kontribusi pengaruh variabel kondisi psikis (X1) dan kondisi fisik (X2), terhadap kualitas pelayanan (Y), dijelaskan dengan output *model summary* tabel 8 berikut ini.

Tabel 8
Output Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,769	0,591	0,552	2,031

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil Output SPSS, Model Summary

Dari output tersebut diperoleh *R-square* 0,591 atau 59,1 persen, artinya besarnya kontribusi pengaruh kondisi psikis dan kondisi fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 59,1 persen dipengaruhi oleh kondisi psikis dan kualitas pelayanan, sedangkan selebihnya sebesar 40,9 persen dipengaruhi oleh variabel lain.

4. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini berhasil mengkonfirmasi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Daru S (2008) dengan obyek RSUD Salatiga dengan menggunakan variabel dependen yang berbeda yaitu (*variabel prestasi kerja*), yang kesemua variabel independen yaitu kondisi psikis (X1) dan kondisi fisik (X2) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel prestasi kerja (Y) tersebut. Sedangkan dalam penelitian ini dengan menggunakan modifikasi dan kedalaman analisis yang berbeda untuk variabel kondisi psikis (X1), diperoleh hasil yang berbeda pula dimana *kondisi psikis* pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap *Kualitas pelayanan*, meskipun untuk variabel lainnya menghasilkan hasil yang signifikan.

KESIMPULAN.

1. Hasil uji hipotesis pengaruh kondisi psikis pegawai PUSKESMAS terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 1,933, 2,0796, sehingga t hitung lebih kecil dari t-tabel = 2,0796 dengan sig = 0,067, di atas 0,05 ,sehingga ***H0 diterima dan HA ditolak***, artinya *tidak ada* pengaruh yang *signifikan* antara kondisi psikis pegawai terhadap kualitas pelayanan, skaligus menjelaskan bahwa dalam *kondisi psikis seperti apapun* pegawai puskesmas harus tetap cepat tanggap, sigap (responsiveness), andal (*reliable*) dan selalu ber-*empati* kepada setiap pasien . Hasil uji hipotesis pengaruh kondisi fisik pegawai PUSKESMAS terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 4,301, lebih besar dari t-tabel = 2,0796, sehingga t hitung lebih besar dari t-tabel dengan sig sama dengan 0,00, berarti bahwa ***HA diterima dan H0 ditolak***, artinya ada pengaruh yang *signifikan* antara kondisi fisik pegawai terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini sekaligus menjelaskan bahwa semakin prima kondisi fisik pegawai PUSKESMAS, maka kualitas pelayanan pegawai semakin baik yang ditunjukkan oleh daya tanggap, kesigapan (responsiveness), keandalan (*reliable*) dan *empati* kepada setiap pasien PUSKESMAS semakin tinggi. Sebaliknya semakin menurun kondisi fisik pegawai maka *daya tanggap*, kesigapan, keandalan dan empati pegawai PUSKESMAS semakin menurun.
2. Hasil F-hitung sebesar 15,168, sedangkan F-tabel = 3,467 dengan sig 0,000, sehingga ***H0 ditolak dan HA diterima***, artinya secara bersama-sama (simultan) kondisi psikis dan kondisi fisik ***berpengaruh signifikan*** terhadap kualitas pelayanan.
3. Dari output tersebut diperoleh ***R-square*** 0,591 atau 59,1 persen, artinya besarnya kontribusi pengaruh kondisi psikis dan kondisi fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 59,1 persen dipengaruhi oleh kondisi psikis dan kualitas pelayanan, sedangkan selebihnya sebesar 40,9 persen dipengaruhi oleh variabel lain.
4. Hasil penelitian ini berhasil mengkonfirmasi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Daru S (2009) dengan obyek RSUD Salatiga dengan menggunakan variabel dependen yang berbeda yaitu (*variabel prestasi kerja*), yang kesemua variabel independen yaitu kondisi psikis (X1) dan kondisi fisik (X2) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel prestasi kerja (Y)

tersebut. Sedangkan dalam penelitian ini dengan menggunakan modifikasi dan kedalaman analisis yang berbeda maka untuk variabel kondisi psikis (X1), diperoleh hasil yang berbeda pula dimana *kondisi psikis* pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap *Kualitas pelayanan*, meskipun untuk variabel lainnya menghasilkan pengaruh yang signifikan.

SARAN

1. Kondisi psikis pegawai PUSKESMAS, terbukti tidak mempengaruhi kualitas pelayanan pada setiap pasien, artinya dalam kondisi psikis apapun pegawai PUSKESMAS Jetak Getasan tetap sigap dalam melayani Pasien, lain halnya dengan Kondisi fisik yang semakin menurun, terbukti kualitas pelayanan pada pasien semakin menurun, oleh karena itu pimpinan PUSKESMAS perlu memperhatikan dan meningkatkan kebutuhan fisik para pegawainya sehingga stamina kerja selalu terjaga. Kesigapan, empati, dan keandalan pegawai perlu diimbangi dengan keramahan guna meningkatkan mutu pelayanan kepada setiap pasien PUSKESMAS.
2. Kepada peneliti lainnya, dapat menindaklanjuti penelitian ini lebih lanjut dengan modifikasi variabel penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, T dan F. Tjiptono. 1997. *Pemasaran International*. Yogyakarta : BPF
- Daru S (2009), *Pengaruh Kondisi Psikis dan Kondisi Fisik Terhadap Prestasi Kerja Karyawan BP RSUD Kota Salatiga*, Salatiga
- Engel.J.F, et al. 2000. *Consumer Behavior*. 6 th ed. Chicago : The Dryden Press
- Indriantoro, Nur dan Supomo.1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen* . BPF .Yogyakarta.
- Keller. 1998. *Conceptualizing, Measuring and Managing Customer Based Brand Equity*. Journal of Marketing. Vol. 57 (January)

- 2005. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Jakarta : Andi and Pearson Education Asia Pte. Ltd.
- Mowen dan Minor. 1998. *Consumer Behavior*. 5th Edition, New Jersey
- Nasir, Moh. 1996. *Metode Penelitian*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Parasuraman. 1995. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Vol. 49 (Fall).
- Santoso, Singgih 2006, *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 14*, Gramedia Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta, LP3S
- Daru, 2008, *Pengaruh Kondisi psikis dan kondisi fisik Terhadap Prestasi Kerja Pegawai RSUD Kota Salatiga*. STIE AM A Salatiga.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan pertama. CV. Alfa Beta. Bandung
- Supranto. J. 1991. *Statistik : Teori dan Aplikasi*. Jilid 1. Erlangga. Jakarta. ta
- Zainudin, A.N, 2009, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Jetak Getasan Kabupaten Semarang*, Salatiga