

**PENGARUH MOTIVASI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP
EFEKTIVITAS KINERJA PETUGAS PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS GALIS PAMEKASAN**

Emi Yunita¹, Layla Imroatu Z²

Program Studi DIII Kebidanan Universitas Islam Madura ^{1,2}

E-mail: nitayunita11@gmail.com, aylaathariz@gmail.com

ABSTRAK

Petugas pelayanan kesehatan puskesmas merupakan bagian sumber daya manusia dalam organisasi puskesmas yang bekerja untuk kepentingan pelayanan masyarakat. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi puskesmas dalam mencapai tujuannya tergantung oleh keberhasilan individu organisasi termasuk para petugas pelayanan kesehatan dalam menjalankan tugas mereka. Kinerja adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai seorang pegawai berdasarkan standar yang telah ditetapkan dalam waktu tertentu. Dalam penelitian ini kinerja petugas pelayanan kesehatan akan dianalisa dari pengaruh motivasi dan karakteristik individu.

Metode pengambilan sampel menggunakan *teknik sensus* dengan meneliti seluruh petugas pelayanan kesehatan yang ada yaitu sebanyak 35 orang petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan tahun 2016.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan karakteristik individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan, yang dibuktikan dengan nilai *t* masing-masing variabel bebas tersebut mempunyai nilai probabilitas kurang dari 0,05. Nilai hubungan yang ditimbulkan oleh motivasi dan karakteristik individu adalah sebesar 0,527 tersebut menunjukkan keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu motivasi dan karakteristik individu, dengan variabel terikat yaitu kinerja petugas pelayanan kesehatan, sebesar 52,7%. Kontribusi kedua variabel tersebut sebesar 22,4%, dan sisanya sebesar 77,6% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain.

Dapat disimpulkan bahwa secara simultan, motivasi dan karakteristik individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan.

Kata Kunci: Motivasi, Karakteristik individu, Kinerja Petugas pelayanan kesehatan

1. PENDAHULUAN

Petugas Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam suatu puskesmas. Profesi Petugas Pelayanan Kesehatan secara nasional diakui dalam undang-undang maupun Peraturan Pemerintah Indonesia yang merupakan salah satu tenaga pelayanan kesehatan profesional (Yanti, 2010).

Berhasil atau tidaknya suatu organisasi puskesmas dalam mencapai tujuannya tergantung oleh keberhasilan individu organisasi termasuk para Petugas Pelayanan Kesehatan dalam menjalankan tugas mereka.

Kinerja adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang (Mangkunegara, 2010). Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai seorang pegawai berdasarkan standar yang telah ditetapkan dalam waktu tertentu.

Sejalan dengan adanya visi Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat, maka perlu diperhatikan adanya suatu motivasi kerja petugas pelayanan kesehatan. Stanley Vance (2008) mengatakan bahwa pada hakikatnya motivasi adalah perasaan atau keinginan seseorang yang berada dan bekerja pada

kondisi tertentu untuk melaksanakan tindakan-tindakan tertentu yang menguntungkan dilihat dari respek pribadi dan terutama organisasi.

Motivasi kerja erat kaitannya dengan kinerja Petugas Pelayanan Kesehatan. Motivasi kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja Petugas Pelayanan Kesehatan, demikian juga motivasi kerja yang rendah akan menghasilkan kinerja Petugas Pelayanan Kesehatan.

Karakteristik individu adalah segala sesuatu yang melekat dalam diri seseorang yang bisa mempengaruhi kinerjanya. Menurut Robbins (2006) karakteristik individu dilihat dari faktor-faktor yang mudah didefinisikan dan tersedia, data yang dapat diperoleh sebagian besar dari informasi yang tersedia dalam berkas personalia seorang pegawai. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji pengaruh motivasi dan karakteristik individu terhadap efektivitas kinerja Petugas Pelayanan Kesehatan pada lingkup Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan. Pada saat ini terdapat 35 orang Petugas Pelayanan Kesehatan yang bertugas di Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti ingin mengadakan penelitian yang berjudul pengaruh motivasi dan karakteristik individu terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi dan karakteristik individu terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kausal (*Causal Research*) yaitu mempelajari hubungan antara sejumlah variabel, dengan permasalahan yang sudah dirumuskan secara tajam dalam bentuk keterkaitan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang diteliti yaitu variabel

karakteristik individu dan motivasi dengan kinerja petugas pelayanan kesehatan

2.2 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yaitu karakteristik individu, kecerdasan emosional dan variabel terikat; kinerja petugas pelayanan kesehatan

2.3 Sampel Penelitian

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus dengan meneliti seluruh petugas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan sebanyak 35 orang petugas pelayanan kesehatan.

2.4 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan

2.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan analisis kuantitatif. Teknik analisis kuantitatif yaitu dilakukan dengan mengukur tingkat korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan korelasi berganda. Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis dengan menggunakan analisa regresi linear berganda yang terstandarisasi dan dihitung menggunakan program SPSS versi 17.0 untuk mengukur pengaruh karakteristik individu dan kecerdasan emosional terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

a. Status kepegawaian

Karakteristik responden berdasarkan status kepegawaian dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Status kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Σ	%
1	PNS	25	71,42
2	PTT	10	28,57
	TOTAL	35	100%

Sumber : Data Primer tahun 2015

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa yang memiliki status kepegawaian PNS

sebanyak 25 orang atau 71,42% dan yang berstatus pegawai PTT sebanyak 10 orang atau 28,57%.

b. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Σ	%
1	D3	23	65,71
2	D4	7	20
3	S1	5	14,28
	TOTAL	35	100%

Sumber : Data Primer tahun 2015

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan telah menyelesaikan pendidikan D3 sebanyak 23 orang atau sebesar 65,71%, berlatar pendidikan D4 sebanyak 7 orang atau sebesar 20% dan berlatar pendidikan S1 sebanyak 5 orang atau sebesar 14,28%.

c. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Usia

No	Usia Petugas pelayanan kesehatan	Σ	%
1	≤ 25 tahun	4	11,42
2	26 – 35 tahun	19	54,28
3	36 – 45 tahun	7	20
4	46 – 55 tahun	5	14,28
	TOTAL	35	100%

Sumber : Data Primer tahun 2015

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para petugas pelayanan kesehatan mempunyai usia yang bervariasi. Petugas berusia kurang dari atau sama dengan 25 tahun sebanyak 4 orang atau 11,42%, berusia 26 – 35 tahun sebanyak 19 orang atau 54,28%, berusia 36 –

45 tahun sebanyak 7 orang atau 20%, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 5 orang atau 14,28%.

d. Masa Kerja

Tabel 4. Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Σ	%
1	0 – 5 tahun	5	14,28
2	6 – 10 tahun	5	14,28
3	11 – 15 tahun	8	22,85
4	16 – 20 tahun	7	20
5	21 – 25 tahun	7	20
6	> 25 tahun	3	8,57
	TOTAL	35	100%

Sumber : Data Primer tahun 2015

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan kesehatan dengan masa kerja antara 0 – 5 tahun sebanyak 5 orang atau 14,28%, mempunyai masa kerja antara 6 – 10 tahun sebanyak 5 orang atau 14,28%, petugas pelayanan kesehatan dengan masa kerja antara 11 – 15 tahun sebanyak 8 orang atau 22,85%, petugas pelayanan kesehatan dengan masa kerja antara 16 – 20 tahun sebanyak 7 orang atau 20%, dengan masa kerja antara 21 – 25 tahun sebanyak 7 orang atau 20%, sedangkan petugas pelayanan kesehatan yang mempunyai masa kerja di atas 25 tahun sebanyak 3 orang atau 8,57%.

3.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS (*statistical program for social science*) versi 17,0 maka tingkat validitas dan reliabilitas masing-masing instrumen pertanyaan variabel penelitian; Motivasi (X1), karakteristik individu (X2) dan kinerja petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut

Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi (X1)

	Item-Total Statistics					Reliability Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	
X1.1	15.3000	1.597	.451	.116	.382	.632	.693	5	
X1.2	15.3333	1.471	.320	.266	.471				

X1.3	15.4333	1.702	.377	.018	.212
X1.4	15.3667	1.689	.356	.210	.525
X1.5	16.0333	2.102	.661	.145	.312

Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2015

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua nilai *corrected item-total correlation* adalah $> 0,3$. Sehingga bisa dikatakan bahwa semua instrumen motivasi adalah valid. Berdasarkan pengujian reliabilitas motivasi mempunyai nilai *cronbach's alpha* sebesar

0,632 yang berarti lebih dari 0,6 dan bisa dikatakan bahwa variabel motivasi adalah reliabel. Oleh karena itu instrumen penelitian variabel motivasi bisa dikatakan valid dan reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Karakteristik Individu (X2)

	Item-Total Statistics				Reliability Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
X2.1	15.2333	2.185	.304	.041	.504	.659	.648	5
X2.2	14.8667	1.844	.361	.203	.321			
X2.3	15.1000	2.162	.392	.149	.444			
X2.4	15.0000	2.414	.682	.116	.413			
X2.5	15.6667	2.023	.325	.192	.356			

Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2015

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua nilai *corrected item-total correlation* masing-masing instrumen penelitian adalah $> 0,3$. Sehingga bisa dikatakan semua instrumen karakteristik individu adalah valid.

Berdasarkan pengujian reliabilitas karakteristik individu mempunyai nilai

cronbach's alpha sebesar 0,659 yang berarti lebih dari 0,6 dan bisa dikatakan bahwa variabel karakteristik individu adalah reliabel. Oleh karena itu instrumen penelitian variabel karakteristik individu bisa dikatakan valid dan reliabel

Tabel 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Petugas pelayanan kesehatan

	Item-Total Statistics				Reliability Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Y.1	11.3667	1.689	.403	.145	.359	.633	.603	4
Y.2	12.0000	1.034	.466	.226	.187			
Y.3	11.5000	1.638	.360	.116	.324			
Y.4	11.4333	1.840	.433	.054	.401			

Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2015

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 7 di atas terhadap variabel kinerja petugas pelayanan kesehatan (Y) diketahui bahwa semua nilai *corrected item-total correlation* adalah $> 0,3$ sehingga bisa dikatakan bahwa semua instrumen kinerja petugas pelayanan kesehatan adalah valid.

Berdasarkan pengujian reliabilitas kinerja petugas pelayanan kesehatan mempunyai nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,633 yang berarti lebih dari 0,6 dan bisa dikatakan bahwa variabel kinerja petugas pelayanan kesehatan adalah reliabel. Oleh karena itu instrumen

penelitian variabel kinerja petugas pelayanan

kesehatan bisa dikatakan valid dan reliabel

3.3 Hasil Analisis Penelitian

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	14.341	4.813		2.979	0,004
K.individu	.438	.178	.415	2.459	0,008
Motivasi	.537	.169	.536	3.172	0,004

a. Dependent Variable: Kinerja Petugas pelayanan kesehatan
Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2015

$$Y = 14,341 + 0,537 X_1 + 0,438 X_2 + e$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dari motivasi dan karakteristik individu yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja petugas pelayanan kesehatan. Nilai konstanta sebesar 14,341 mengandung makna bahwa apabila tidak ada motivasi dan karakteristik individu dan variabel lain, maka tingkat kinerja petugas pelayanan kesehatan sebesar 14,341 satuan.

Apabila ada kenaikan pada motivasi sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kinerja petugas pelayanan kesehatan sebesar 0,537 satuan. Apabila ada peningkatan dalam karakteristik individu sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja petugas pelayanan kesehatan sebesar 0,438 satuan

Selanjutnya untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa "motivasi dan karakteristik individu secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan" digunakan analisis dengan uji F. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai uji F hitung sebesar 29,606 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 artinya bahwa kinerja petugas pelayanan kesehatan secara empiris dipengaruhi oleh motivasi dan karakteristik individu. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9 Hasil Analisis of Varians (ANOVA)

MODEL	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	18.145	2	9.072	5.187	0,012
Residual	47.222	27	1.749		
Total	65.367	29			

Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2015

Berdasarkan hasil analisis di atas, karena nilai F = 5.187 dengan nilai signifikansi sebesar 0,012 (lebih kecil dari 0,05), maka motivasi dan karakteristik individu secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa "motivasi dan karakteristik individu secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada lingkup Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan" diterima.

Sedangkan untuk menguji hipotesis kedua yang menyatakan "motivasi dan karakteristik individu secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan" maka dilakukan uji t.

Berdasarkan hasil pengujian dengan uji t dapat dilihat nilai t hitung masing-masing variabel bebas dalam tabel berikut ini:

Tabel 10. Hasil Analisis Uji t

Model	t	Sig.

(Constant)	2.979	0,004
Motivasi	3.172	0,004
Karakteristik Individu	2.459	0,008

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2015

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji t dalam tabel 10 di atas diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel motivasi (X1) dan karakteristik individu (X2) sebagai berikut :

1. Nilai t hitung untuk motivasi kerja (X1) sebesar 3,172 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004, dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa motivasi (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan (Y).

2. Nilai t hitung untuk karakteristik individu (X2) sebesar 2,459 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,008 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa karakteristik individu (X2) secara parsial juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada lingkup Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan (Y).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diketahui bahwa semua variabel mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Oleh karena itu hipotesis kedua yang berbunyi “motivasi dan karakteristik individu secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada lingkup Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan”, terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

Besarnya kontribusi pengaruh motivasi dan karakteristik individu terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R²), sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 11 Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbi Std. Error n- of the Wats Estimate on						
				a	.527	.278				
a. Predictors: (Constant), Motivasi , Karakteristik Individu										
b. Dependent Variable: Kinerja Petugas pelayanan kesehatan										

Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2015

Hasil analisis data dalam tabel 11 di atas menunjukkan bahwa nilai R (korelasi berganda) adalah sebesar 0,527. Koefisien sebesar 0,527 tersebut menunjukkan keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu motivasi dan karakteristik individu, dengan variabel terikat yaitu kinerja petugas pelayanan kesehatan, sebesar 52,7%. Sedangkan tanda koefisien korelasi yang positif menandakan hubungan yang terjadi adalah searah, artinya semakin baik tingkat motivasi dan karakteristik individu maka akan semakin meningkatkan efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan.

Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,224 atau sebesar 22,4% Artinya bahwa sebesar 22,4% kinerja petugas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan oleh motivasi dan karakteristik individu secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan sebesar 22,4%, sedangkan sisanya sebesar 77,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3.4 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kinerja Petugas pelayanan kesehatan

Secara parsial motivasi kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan. Dibuktikan dengan nilai t hitung yang mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulyanti Fahruna (2012) yang membuktikan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa secara parsial motivasi menunjukkan

pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dan termasuk dalam kategori tinggi. Motivasi Kerja para petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan dalam penelitian ini dipersepsikan termasuk kategori baik dan sangat baik.

3.5 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Petugas pelayanan kesehatan

Secara parsial karakteristik individu mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan. Dibuktikan dengan nilai t hitung yang mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05. Karakteristik individu menunjukkan pengaruh positif pada kinerja pada kategori Usia, Jenis kelamin, Status perkawinan, Masa kerja dan Jumlah tanggungan.

3.6 Pengaruh Motivasi dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Petugas pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil analisis data pada uraian sebelumnya, diketahui bahwa secara bersama-sama motivasi dan karakteristik individu mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan. Hal ini dibuktikan nilai F hitung = 5.187 dengan nilai signifikansi sebesar 0,012 (lebih kecil dari 0,05), maka motivasi dan karakteristik individu secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan.

Nilai hubungan yang ditimbulkan oleh motivasi dan karakteristik individu adalah sebesar 0,527 menunjukkan keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu kinerja petugas pelayanan kesehatan, sebesar 52,7%. Sedangkan tanda koefisien korelasi yang positif menandakan hubungan yang terjadi adalah searah, artinya semakin baik tingkat motivasi dan karakteristik individu, maka akan semakin meningkatkan efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan. Besarnya pengaruh motivasi dan karakteristik individu terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten

Pamekasan sebesar 22,4% sedangkan sisanya sebesar 77,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang berkaitan dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Secara simultan, motivasi dan karakteristik individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan. Kontribusi kedua variabel tersebut sebesar 22,4%, sisa sebesar 77,6% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain. Dan secara parsial, motivasi dan karakteristik individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan, yang dibuktikan dengan nilai t hitung masing-masing variabel bebas tersebut mempunyai nilai probabilitas kurang dari 0,05

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, H. 2006. *Psikologi Perkembangan*. Bandung: Refika Aditama
- Awangga, N. Suryasaputra. 2008. *Tes EQ Plus*. Yogyakarta: Pararaton Publishing
- Carter, P. 2010. *Tes IQ Tingkat Lanjut*. Jakarta: Indeks
- Cooper, Sawaf. 2000. *EQ: Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Darma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gunung Agung
- Dessler, Gary. 2003. *Human Resource Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Dyne, V.L. dan J.W. Graham. 2005. *Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition Measurement and Validation*. Academy Management Journal 37 (4)
- Goleman, Daniel. 2005. *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka

- Utama
- Kreitner, R. dan A. Kinichi. 2004. *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill
- Kurniawati, Candra. 2012. *Pengaruh Motivasi, Karakteristik Individu, dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Wanita Melati Kudus*. Kudus, Universitas Muria Kudus
- Makmuri, M. 2004. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Meyer, J. 2007. *EQ dan Kesuksesan Kerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Nitisemito, Alex S. 2000. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Prihadi, S. 2004. *Kinerja: Aspek Pengukuran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rakhmat, Jalaludin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, Henry. 2005. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Soekanto, S. 2000. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Trihandini, Fabiola Meirnayati. 2005. *Analisis Pengaruh Motivasi, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja*
- Karyawan. Semarang: Universitas Diponegoro
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Yulyanti Fahruna. 2012. *Pengaruh Karakteristik Individu dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak*. Bandung: Univesitas Padjadjaran