

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran umum objek Penelitian

4.1.1.1. Sejarah Singkat RSUD Aghisna Medika Sidareja

RSUD Aghisna Medika Sidareja merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan swasta yang berlokasi di Kecamatan Sidareja, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Kehadiran rumah sakit ini tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang memadai, khususnya di wilayah Cilacap bagian barat yang memiliki akses terbatas terhadap fasilitas kesehatan rujukan pada masa sebelumnya. Oleh karena itu, pendirian rumah sakit ini menjadi bagian dari upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyediaan layanan medis yang lebih dekat, cepat, dan berkualitas.

Secara historis, RSUD Aghisna Medika merupakan bagian dari jaringan rumah sakit Aghisna Medika yang telah mulai beroperasi sejak tahun 2013. Pada awal berdirinya, jaringan rumah sakit ini berfokus pada pengembangan layanan kesehatan berbasis masyarakat dengan mengedepankan prinsip profesionalitas, keterjangkauan, dan pelayanan yang humanis. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks mendorong pengelola untuk memperluas jangkauan pelayanan dengan membuka cabang di berbagai wilayah strategis, termasuk di Kecamatan Sidareja.

Pengembangan unit RSUD Aghisna Medika Sidareja mulai direalisasikan sebagai respon terhadap kondisi geografis dan demografis wilayah Cilacap bagian barat yang berbatasan dengan Provinsi Jawa Barat. Wilayah ini memiliki jumlah penduduk yang cukup besar, namun pada saat itu masih relatif terbatas dalam hal akses terhadap rumah sakit dengan fasilitas lengkap. Sebelumnya, masyarakat di wilayah tersebut harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk mendapatkan pelayanan kesehatan lanjutan, terutama ke pusat kota Cilacap atau daerah lain yang memiliki rumah sakit dengan layanan lebih lengkap. Kondisi ini tentu menjadi tantangan tersendiri, baik dari segi waktu, biaya, maupun keselamatan pasien.

Sebagai bentuk solusi atas permasalahan tersebut, RSUD Aghisna Medika Sidareja secara resmi mulai diperkenalkan kepada masyarakat melalui tahap soft opening pada tanggal 15 Juni 2019. Pada tahap awal operasionalnya, rumah sakit ini mulai menyediakan layanan dasar kesehatan seperti pelayanan rawat jalan, rawat inap, instalasi gawat darurat (IGD), serta beberapa layanan penunjang medis. Kehadiran layanan ini disambut baik oleh masyarakat setempat karena mampu memberikan akses layanan kesehatan yang lebih cepat dan efisien.

Dalam perkembangannya, RSUD Aghisna Medika Sidareja terus melakukan peningkatan baik dari segi sarana dan prasarana maupun kualitas sumber daya manusia.

Rumah sakit ini berupaya melengkapi berbagai fasilitas medis seperti laboratorium, radiologi, farmasi, serta layanan spesialis dasar guna memenuhi kebutuhan pasien secara lebih komprehensif. Selain itu, tenaga medis dan non-medis yang bekerja di rumah sakit ini juga terus ditingkatkan kompetensinya melalui berbagai pelatihan dan pengembangan profesional.

Sebagai institusi pelayanan kesehatan, RSUD Aghisna Medika Sidareja juga berkomitmen untuk memenuhi standar mutu pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan statusnya sebagai Rumah Sakit Umum (RSU) tipe D, yang menunjukkan bahwa rumah sakit ini telah memiliki kemampuan dalam menyediakan pelayanan medis dasar dengan dukungan tenaga medis yang memadai. Selain itu, rumah sakit ini juga telah mengikuti proses akreditasi sebagai bentuk jaminan mutu pelayanan serta komitmen terhadap keselamatan pasien.

Perkembangan signifikan dalam perjalanan RSUD Aghisna Medika Sidareja terjadi pada tahun 2025, ketika rumah sakit ini resmi menjadi bagian dari jaringan layanan kesehatan Muhammadiyah. Proses akuisisi ini dilakukan oleh holding PKU Muhammadiyah Gombong Group sebagai bagian dari strategi ekspansi pelayanan kesehatan di wilayah perbatasan Jawa Tengah dan Jawa Barat. Bergabungnya RSUD Aghisna Medika Sidareja ke dalam jaringan Muhammadiyah membawa perubahan positif, terutama dalam hal penguatan manajemen, peningkatan kualitas pelayanan, serta penerapan nilai-nilai Islami dalam setiap aspek pelayanan kesehatan.

Dengan bergabungnya ke dalam jaringan Muhammadiyah, RSUD Aghisna Medika Sidareja tidak hanya berorientasi pada pelayanan kesehatan semata, tetapi juga mengemban misi sosial dan dakwah melalui pelayanan yang ramah, empatik, dan berlandaskan nilai-nilai keislaman. Hal ini tercermin dalam upaya rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya profesional secara medis, tetapi juga memperhatikan aspek spiritual dan psikologis pasien.

Ke depan, RSUD Aghisna Medika Sidareja terus diarahkan untuk berkembang menjadi rumah sakit dengan kapasitas dan kualitas yang lebih tinggi. Upaya peningkatan tipe rumah sakit, penambahan layanan spesialis, serta pengembangan teknologi kesehatan menjadi bagian dari rencana strategis yang terus diupayakan. Dengan demikian, rumah sakit ini diharapkan dapat menjadi salah satu pusat rujukan kesehatan yang unggul di wilayah Cilacap bagian barat dan sekitarnya.

Secara keseluruhan, perjalanan RSUD Aghisna Medika Sidareja menunjukkan dinamika perkembangan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang berawal dari kebutuhan masyarakat, kemudian berkembang melalui proses adaptasi, inovasi, dan kolaborasi. Keberadaannya tidak hanya memberikan manfaat dalam bidang kesehatan, tetapi juga

berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat serta pembangunan sektor kesehatan di daerah.

4.1.1.2. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi

Struktur organisasi rumah sakit pada umumnya disusun untuk menjamin efektivitas pelayanan kesehatan, koordinasi kerja, serta pengambilan keputusan yang tepat. Adapun struktur organisasi RSUD Aghisna Medika Sidareja secara umum terdiri dari:

1. Direktur Rumah Sakit
2. Wakil Direktur (jika ada)
3. Kepala Bagian Tata Usaha (Administrasi & Keuangan)
4. Kepala Bidang Pelayanan Medis
5. Kepala Bidang Keperawatan
6. Kepala Penunjang Medis
7. Unit-unit Pelayanan (IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap, dll.)
8. Unit Penunjang (Laboratorium, Farmasi, Radiologi, dll.)
9. Bagian Umum dan SDM

Struktur ini bersifat fleksibel dan dapat berkembang sesuai kebutuhan dan peningkatan tipe rumah sakit.

1. Direktur Rumah Sakit

Direktur merupakan pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional rumah sakit. Tugas dan tanggung jawab:

- a. Menyusun kebijakan strategis rumah sakit
- b. Mengawasi seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi
- c. Mengambil keputusan penting terkait operasional rumah sakit
- d. Menjalani kerja sama dengan pihak eksternal
- e. Bertanggung jawab atas mutu pelayanan dan keselamatan pasien

2. Wakil Direktur

Wakil direktur membantu direktur dalam menjalankan tugas manajerial.

Tugas:

- a. Mengkoordinasikan bidang-bidang di bawahnya
- b. Membantu pelaksanaan kebijakan direktur
- c. Menggantikan direktur saat berhalangan

3. Kepala Bagian Tata Usaha (Administrasi & Keuangan)

Bagian ini mengelola aspek administratif dan keuangan rumah sakit.

Tugas:

- a. Mengelola administrasi perkantoran
- b. Menyusun laporan keuangan
- c. Mengatur penggajian pegawai
- d. Mengelola anggaran rumah sakit
- e. Mengawasi sistem pencatatan dan pelaporan

4. Kepala Bidang Pelayanan Medis

Bertanggung jawab atas seluruh layanan medis di rumah sakit.

Tugas:

- a. Mengkoordinasikan dokter umum dan dokter spesialis
- b. Mengawasi mutu pelayanan medis
- c. Menyusun standar operasional prosedur (SOP) medis
- d. Memastikan keselamatan pasien dalam tindakan medis

5. Kepala Bidang Keperawatan

Mengelola tenaga perawat dan pelayanan keperawatan.

Tugas:

- a. Mengatur jadwal kerja perawat
- b. Mengawasi kualitas pelayanan keperawatan
- c. Membina dan mengevaluasi kinerja perawat
- d. Menjamin pelayanan keperawatan sesuai standar

6. Kepala Penunjang Medis

Bertanggung jawab atas layanan penunjang diagnosis dan terapi.

Tugas:

- a. Mengelola laboratorium, radiologi, farmasi
- b. Menjamin ketersediaan alat dan bahan medis
- c. Mengawasi kualitas hasil pemeriksaan
- d. Mendukung kelancaran pelayanan medis

7. Unit Pelayanan (IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap)

Unit ini merupakan ujung tombak pelayanan kepada pasien.

- a. Instalasi Gawat Darurat (IGD)
 - 1) Menangani pasien dalam kondisi darurat
 - 2) Memberikan pertolongan pertama
 - 3) Menentukan rujukan pasien

- b. Rawat Jalan
 - 1) Melayani pemeriksaan pasien tanpa rawat inap
 - 2) Memberikan diagnosis dan terapi awal
- c. Rawat Inap
 - 1) Memberikan pelayanan perawatan lanjutan
 - 2) Memantau kondisi pasien selama perawatan

8. Unit Penunjang

Meliputi beberapa bagian penting:

- a. Laboratorium: Melakukan pemeriksaan sampel (darah, urin, dll.)
- b. Radiologi: Melakukan pemeriksaan pencitraan (rontgen, dll.)
- c. Farmasi: Menyediakan obat-obatan dan Memberikan informasi penggunaan obat

9. Bagian Umum dan SDM

Bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia dan sarana umum.

Tugas:

- a. Mengelola rekrutmen dan pelatihan pegawai
- b. Mengatur kebutuhan logistik dan fasilitas
- c. Mengelola arsip dan dokumen
- d. Menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan rumah sakit

4.1.2. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin merupakan salah satu aspek penting dalam penelitian yang digunakan untuk mengetahui komposisi responden antara laki-laki dan perempuan. Pengelompokan ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang responden, sehingga dapat membantu dalam menganalisis hasil penelitian secara lebih komprehensif.

Jenis kelamin dapat mempengaruhi cara pandang, sikap, maupun perilaku individu terhadap suatu objek penelitian. Oleh karena itu, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin perlu disajikan untuk melihat apakah terdapat dominasi dari salah satu kelompok tertentu. Selain itu, informasi ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menginterpretasikan data dan menarik kesimpulan penelitian.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, karakteristik responden menurut jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Wanita (W)	64	67,37%
Pria (P)	32	32,63%
Jumlah tota;	96	100 %

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 96 orang. Dari jumlah tersebut, mayoritas responden adalah wanita (W) sebanyak 64 orang atau sebesar 67,37%. Sementara itu, responden pria (P) berjumlah 32 orang atau sebesar 32,63%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh wanita. Dominasi responden wanita tersebut dapat mempengaruhi hasil penelitian, terutama apabila terdapat perbedaan persepsi, sikap, atau perilaku antara wanita dan pria terhadap objek yang diteliti. Dengan demikian, komposisi ini perlu diperhatikan dalam proses analisis dan penarikan kesimpulan agar hasil penelitian tetap objektif dan representatif.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam penelitian yang digunakan untuk mengetahui latar belakang pendidikan responden. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir, pemahaman, serta kemampuan individu dalam menerima dan mengolah informasi, sehingga berpotensi memengaruhi jawaban yang diberikan dalam penelitian.

Pengelompokan responden berdasarkan pendidikan bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas sumber daya manusia yang menjadi objek penelitian. Selain itu, informasi ini juga dapat membantu peneliti dalam menganalisis data secara lebih mendalam, terutama dalam melihat kemungkinan adanya perbedaan persepsi atau sikap berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, karakteristik responden menurut tingkat pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
S1	60	62,50%
SMK	19	19,79%
Lainnya (LNY)	12	12,50%
S2	3	3,13%
SMP	2	2,08%
Total	96	100%

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 96 orang. Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 60 orang atau sebesar 62,50%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi. Selanjutnya, responden dengan pendidikan SMK berjumlah 19 orang atau sebesar 19,79%, diikuti oleh responden dengan kategori pendidikan lainnya (LNY) sebanyak 12 orang atau sebesar 12,50%. Sementara itu, responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 3 orang atau sebesar 3,13%, dan responden dengan pendidikan SMP merupakan yang paling sedikit yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 2,08%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh individu dengan tingkat pendidikan S1. Kondisi ini dapat mempengaruhi hasil penelitian, karena responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap pertanyaan yang diberikan, sehingga dapat memberikan jawaban yang lebih rasional dan objektif.

3. Karakteristik responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia merupakan salah satu aspek penting dalam penelitian yang digunakan untuk mengetahui sebaran umur responden yang menjadi objek penelitian. Usia memiliki peranan dalam mempengaruhi pola pikir, tingkat kedewasaan, pengalaman, serta cara individu dalam memahami dan merespons suatu permasalahan. Oleh karena itu, pengelompokan responden berdasarkan usia perlu dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai latar belakang responden.

Pengelompokan usia biasanya dibagi ke dalam beberapa kategori tertentu, seperti usia muda, produktif, hingga usia dewasa, yang masing-masing memiliki karakteristik dan kecenderungan yang berbeda. Dengan mengetahui distribusi responden berdasarkan usia, peneliti dapat menganalisis apakah terdapat perbedaan persepsi, sikap, maupun perilaku antar kelompok usia terhadap variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, karakteristik responden menurut usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
15-25	36	36,46%
26-35	37	38,54%
36-45	16	16,67%
>45	8	33%
Total	96	100 7%

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan usia, diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 96 orang. Sebagian besar responden berada pada rentang usia 26–35 tahun dengan jumlah 37 orang atau sebesar 38,54%. Selanjutnya, responden pada rentang usia 15–25 tahun berjumlah 36 orang atau sebesar 36,46%. Sementara itu, responden pada rentang usia 36–45 tahun sebanyak 16 orang atau sebesar 16,67%. Adapun responden dengan usia di atas 45 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 8,33%.

Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia produktif, yaitu antara 15–35 tahun. Dominasi usia produktif tersebut dapat memberikan kontribusi positif dalam penelitian, karena pada rentang usia tersebut individu umumnya memiliki tingkat aktivitas, pengalaman, serta kemampuan berpikir yang cukup baik dalam memberikan tanggapan terhadap variabel yang diteliti

4.1.3. Deskripsi Variabel yang Diteliti

4.1.3.1. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kompetensi

Untuk mengetahui bagaimana kompetensi pegawai pada RSUD Aghisna Medika Sidareja maka penulis melakukan pengumpulan data melalui kuesioner dengan hasil di bawah ini. Namun sebelumnya penulis menyajikan tabel interpretasi jawaban responden, tabel ini digunakan untuk hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner.

$$\begin{aligned}\text{Kelas Interval} &= 5 \\ \text{Skor tertinggi} &= 5 \times 96 = 480 \\ \text{Skor terendah} &= 1 \times 96 = 96\end{aligned}$$

Perhitungan kelas Interval :

Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Jumlah Kriteria Pernyataan

$$\frac{480 - 96}{5} = 76,8$$

5

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.4
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interprestasi
1	96-171,8	Sangat Rendah
2	172,8-248,6	Rendah
3	249,6-325,4	Cukup Tinggi
4	326,4-402,2	Tinggi
5	403,2-480	Sangat Tinggi

Sumber : *Data yang diolah Penulis tahun 2026*

Berikut tanggapan responden yang variabel kompetensi tampak sebagaimana dalam deskripsi berikut :

1 Pengetahuan

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator pengetahuan maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan terhadap 96 orang responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5
Pegawai memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	23	23,96	115
Setuju (ST)	4	72	75,00	288
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	406

Sumber: *Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026*

Dari tabel diatas menunjukan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 23 orang atau 23,96%, yang menjawab setuju sebanyak 72 orang atau 75,00%, yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya sebesar 406 yang berada pada rentang 403,2-480 dengan interpretasi sangat tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai memahami dengan sangat baik tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan sesuai dengan jabatan yang diembannya.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai terkait prosedur kerja di instansi tempat saya bekerja, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.6

Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai terkait prosedur kerja di instansi tempat saya bekerja

Tanggapan	Bobot/Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	15	15,63	75
Setuju (ST)	4	78	81,25	312
Ragu-Ragu (RG)	3	3	3,13	9
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	396

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 15,63%, yang menjawab setuju sebanyak 78 orang atau 81,25%, yang menjawab ragu-ragu 3 orang atau 3,13%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai terkait prosedur kerja di instansi tempat saya bekerja sebesar 396 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang baik terkait prosedur kerja yang berlaku di instansi tempat mereka bekerja.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai mengetahui peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pekerjaan saya, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.7

Pegawai mengetahui peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pekerjaan saya

Tanggapan	Bobot/Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	22	22,92	110
Setuju (ST)	4	70	72,92	280
Ragu-Ragu (RG)	3	4	4,17	12
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	402

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 22 orang atau 22,92%, yang menjawab setuju sebanyak 70 orang atau 72,92%, yang menjawab ragu-ragu 4 orang atau 4,17%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai mengetahui peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pekerjaan saya sebesar 402 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai mengetahui dan memahami dengan baik peraturan serta kebijakan yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilaksanakan.

2 Keterampilan

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator keterampilan maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8
Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	16	16,67	80
Setuju (ST)	4	79	82,29	316
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	399

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 16 orang atau 16,67%, yang menjawab setuju sebanyak 79 orang atau 82,29%, yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat sebesar 399 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai dengan tuntutan tugas yang diberikan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai memiliki keterampilan teknis yang mendukung pelaksanaan tugasnya, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.9
Pegawai memiliki keterampilan teknis yang mendukung pelaksanaan tugasnya

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	15	15,63	75
Setuju (ST)	4	80	83,33	320
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	398

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 15,63%, yang menjawab setuju sebanyak 80 orang atau 83,33%, yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai memiliki keterampilan teknis yang mendukung pelaksanaan tugasnya sebesar 398 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat

disimpulkan pegawai memiliki keterampilan teknis yang baik dalam mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai mampu menggunakan peralatan kerja dan teknologi yang diperlukan dalam pekerjaan, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.10

Pegawai mampu menggunakan peralatan kerja dan teknologi yang diperlukan dalam pekerjaan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	18	18,75	90
Setuju (ST)	4	77	80,21	308
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	401

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 18,75%, yang menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 80,21%, yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai mampu menggunakan peralatan kerja dan teknologi yang diperlukan dalam pekerjaan sebesar 401 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan pegawai mampu menggunakan peralatan kerja serta teknologi yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaannya dengan baik.

3 Sikap

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator sikap maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11

Pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	24	25,00	120
Setuju (ST)	4	71	73,96	284
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	407

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 24 orang atau 25,00%, yang menjawab setuju sebanyak 71 orang atau 73,96%, yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan

sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan sebesar 407 yang berada pada rentang 403,2-480 dengan interpretasi sangat tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai bekerja dengan tingkat tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap tugas yang diberikan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.12

Pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	23	23,96	115
Setuju (ST)	4	71	73,96	284
Ragu-Ragu (RG)	3	2	2,08	6
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	405

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 23 orang atau 23,96%, yang menjawab setuju sebanyak 71 orang atau 73,96%, yang menjawab ragu-ragu 2 orang atau 2,08%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebesar 405 yang berada pada rentang 403,2-480 dengan interpretasi sangat tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal keramahan dan kesopanan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai memiliki kemauan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.13

Pegawai memiliki kemauan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	22	22,92	110
Setuju (ST)	4	74	77,08	296
Ragu-Ragu (RG)	3	0	0,00	0
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	406

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 22 orang atau 22,92%, yang menjawab setuju sebanyak 74 orang atau 77,08%, dan tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai memiliki kemauan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja sebesar 406 yang berada pada rentang 403,2-480 dengan interpretasi sangat tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki kemauan yang sangat tinggi untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja yang dimilikinya.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai disiplin dalam menaati aturan dan jam kerja yang telah ditetapkan, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.14
Pegawai disiplin dalam menaati aturan dan jam kerja yang telah ditetapkan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	20	20,83	100
Setuju (ST)	4	63	65,63	252
Ragu-Ragu (RG)	3	13	13,54	39
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	391

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 20 orang atau 22,83%, yang menjawab setuju sebanyak 63 orang atau 65,63 %, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 13 orang atau 13,54% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai disiplin dalam menaati aturan dan jam kerja yang telah ditetapkan sebesar 391 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam menaati aturan serta jam kerja yang telah ditetapkan oleh instansi.

Berdasarkan deskripsi di atas, lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap kompetensi pada RSU Aghisna Medika Sidareja tampak sebagaimana dalam rekapitulasi hasil penelitian berikut :

Tabel 4.15
Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Kompetensi

No	Pernyataan	Skor total	Skor perolehan	Rata-rata	Interpretasi
Pengetahuan					
a.	Pegawai memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya	96 x 5 = 480	406	401,33	Tinggi
b.	Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai terkait prosedur kerja di instansi tempat saya bekerja.	96 x 5 = 480	396		
c.	Pegawai mengetahui peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pekerjaan saya	96 x 5 = 480	402		
Keterampilan					
a.	Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat	96 x 5 = 480	399	399,33	Tinggi
b.	Pegawai memiliki keterampilan teknis yang mendukung pelaksanaan tugasnya	96 x 5 = 480	398		
c.	Pegawai mampu menggunakan peralatan kerja dan teknologi yang diperlukan dalam pekerjaan	96 x 5 = 480	401		
Sikap					
a.	Pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan	96 x 5 = 480	407	402,25	Sangat Tinggi
b.	Pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	96 x 5 = 480	405		
c.	Pegawai memiliki kemauan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja	96 x 5 = 480	406		
d.	Pegawai disiplin dalam menaati aturan dan jam kerja yang telah ditetapkan	96 x 5 = 480	391		
	JUMLAH		4011	1202,91	Tinggi
	Rata-rata		401,1		

Sumber: Data Yang Diolah Penuliahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut diketahui jumlah total tanggapan responden terhadap kompetensi pada RSUD Aghisna Medika Sidareja sebesar 4011 dengan rata-rata 401,1. Untuk memberikan interpretasi terhadap nilai rata-rata tersebut, aka penulis menggunakan interval sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Kelas Interval} &= 5 \\
 \text{Skor tertinggi} &= 5 \times 10 \times 96 = 4800 \\
 \text{Skor terendah} &= 1 \times 10 \times 96 = 960 \\
 \text{Perhitungan kelas Interval :} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}} \\
 &= \frac{4800 - 960}{5} = 768
 \end{aligned}$$

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.16
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interprestasi
1	768-1727	Sangat Rendah
2	1728-2495	Rendah
3	2496-3263	Cukup Tinggi
4	3264-4031	Tinggi
5	4032-4800	Sangat Tinggi

Sumber : Data yang diolah Penulis tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi pada RSUD Aghisna Medika Sidareja , tinggi. Hal ini diperoleh dari skor 4011 yang berada pada interval ke 4 (3264-4031) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kompetensi pada RSUD Aghisna Medika Sidareja tinggi. Adapun jumlah skor tertinggi pada variabel Kompetensi sebesar 407 terletak pada indikator sikap. Sedangkan jumlah skor terendah sebesar 391 terletak pada indikator sikap.

4.1.3.2. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Disiplin

Untuk mengetahui bagaimana Disiplin Pegawai pada RSUD Aghisna Medika Sidareja maka penulis melakukan pengumpulan data melalui kuesioner dengan hasil di bawah ini. Namun sebelumnya penulis menyajikan tabel interpretasi jawaban responden, tabel ini digunakan untuk hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner.

$$\begin{aligned}
 \text{Kelas Interval} &= 5 \\
 \text{Skor tertinggi} &= 5 \times 96 = 480 \\
 \text{Skor terendah} &= 1 \times 96 = 96 \\
 \text{Perhitungan kelas Interval :} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}
 \end{aligned}$$

Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Jumlah Kriteria Pernyataan

$$\frac{480 - 96}{5} = 76,8$$

5

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.17
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interprestasi
1	96-171,8	Sangat Rendah
2	172,8-248,6	Rendah
3	249,6-325,4	Cukup Tinggi
4	326,4-402,2	Tinggi
5	403,2-480	Sangat Tinggi

Sumber : *Data yang diolah Penulis tahun 2026*

Berikut tanggapan responden yang variabel disiplin tampak sebagaimana dalam deskripsi berikut :

1. Disiplin

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator disiplin maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan terhadap 96 orang responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18
Pegawai selalu hadir bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	14	14,58	70
Setuju (ST)	4	69	71,88	276
Ragu-Ragu (RG)	3	13	13,54	39
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	385

Sumber: *Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026*

Dari tabel diatas menunjukan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 14 orang atau 14,58%, yang menjawab setuju sebanyak 69 orang atau 71,88%, yang menjawab ragu-ragu 13 orang atau 13,54%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai selalu hadir bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebesar 385 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat kehadiran yang baik dan cenderung hadir bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh instansi.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai tidak meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.19
Pegawai tidak meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas

Tanggapan	Bobot/Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	17	17,71	85
Setuju (ST)	4	78	81,25	312
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	400

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 17 orang atau 17,71%, yang menjawab setuju sebanyak 78 orang atau 81,25%, yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai tidak meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas sebesar 400 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam mematuhi aturan kerja, khususnya dalam hal tidak meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas.

2. Ketaatan terhadap peraturan kerja

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator ketaatan terhadap peraturan kerja maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.20
Pegawai selalu mematuhi peraturan kerja yang berlaku di instansi

Tanggapan	Bobot/Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	15	15,63	75
Setuju (ST)	4	79	82,29	316
Ragu-Ragu (RG)	3	2	2,08	6
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	397

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 15,63%, yang menjawab setuju sebanyak 79 orang atau 82,29%, yang menjawab ragu-ragu 2 orang atau 2,08%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai selalu mematuhi peraturan kerja yang berlaku di instansi sebesar 397 yang berada

pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat kepatuhan yang baik terhadap peraturan kerja yang berlaku di instansi.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai mematuhi seluruh ketentuan dan tata tertib kerja yang berlaku, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.21
Pegawai mematuhi seluruh ketentuan dan tata tertib kerja yang berlaku

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	19	19,79	95
Setuju (ST)	4	77	80,21	308
Ragu-Ragu (RG)	3	0	0,00	0
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	403

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 19 orang atau 19,79%, yang menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 80,21%, dan tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai mematuhi seluruh ketentuan dan tata tertib kerja yang berlaku sebesar 403 yang berada pada rentang 403,2-480 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan pegawai menunjukkan tingkat kepatuhan yang sangat baik terhadap seluruh ketentuan dan tata tertib kerja yang berlaku di instansi.

3. Kepatuhan terhadap instruksi atasan

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator Kepatuhan terhadap instruksi atasan maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.22
Pegawai melaksanakan setiap instruksi atasan dengan baik dan penuh tanggung jawab

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	15	15,63	75
Setuju (ST)	4	79	82,29	316
Ragu-Ragu (RG)	3	2	2,08	6
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	397

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 15,63%, yang menjawab setuju sebanyak 79 orang atau 82,29%, yang

menjawab ragu-ragu 2 orang atau 2,08%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan sebesar 397 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu melaksanakan setiap instruksi dari atasan dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai menerima arahan dan keputusan atasan dalam pelaksanaan tugas, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.23

Pegawai menerima arahan dan keputusan atasan dalam pelaksanaan tugas

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	14	14,58	70
Setuju (ST)	4	82	85,42	328
Ragu-Ragu (RG)	3	0	0,00	0
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	398

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 14 orang atau 14,58%, yang menjawab setuju sebanyak 82 orang atau 85,42%, dan tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai menerima arahan dan keputusan atasan dalam pelaksanaan tugas sebesar 398 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai pada umumnya menerima arahan dan keputusan atasan dalam pelaksanaan tugas dengan baik.

4. Tanggung Jawab dalam Pekerjaan

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator Tanggung jawab dalam pekerjaan maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.24

Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	14	14,58	70
Setuju (ST)	4	79	82,29	316
Ragu-Ragu (RG)	3	3	3,13	9
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	395

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 14 orang atau 14,58%, yang menjawab setuju sebanyak 79 orang atau 82,29%, yang menjawab ragu-ragu 3 orang atau 3,13%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebesar 395 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi kendala, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.25

Pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi kendala

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	15	15,63	75
Setuju (ST)	4	80	83,33	320
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	398

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 15,63%, yang menjawab setuju sebanyak 80 orang atau 83,33%, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi kendala sebesar 398 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi berbagai kendala.

5. Etika Kerja

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator Etika Kerja maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.26

Pegawai bersikap sopan dan profesional dalam lingkungan kerja

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	18	18,75	90
Setuju (ST)	4	76	79,17	304
Ragu-Ragu (RG)	3	2	2,08	6
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	400

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 15,63%, yang menjawab setuju sebanyak 79 orang atau 82,29%, yang menjawab ragu-ragu 2 orang atau 2,08%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai bersikap sopan dan profesional dalam lingkungan kerja sebesar 400 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai menunjukkan sikap sopan dan profesional dalam lingkungan kerja.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai menjaga sikap dan perilaku saat berinteraksi dengan rekan kerja dan masyarakat, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.27

Pegawai menjaga sikap dan perilaku saat berinteraksi dengan rekan kerja dan masyarakat

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	18	18,75	90
Setuju (ST)	4	77	80,21	308
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	401

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 18,75%, yang menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 80,21%, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang atau 1,04% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai menjaga sikap dan perilaku saat berinteraksi dengan rekan kerja dan masyarakat sebesar 401 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu menjaga sikap dan perilaku dengan baik ketika berinteraksi dengan rekan kerja maupun masyarakat.

Berdasarkan deskripsi di atas, lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap disiplin pada RSUD Aghisna Medika Sidareja tampak sebagaimana dalam rekapitulasi hasil penelitian berikut :

Tabel 4.28
Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Disiplin

No	Pernyataan	Skor total	Skor perolehan	Rata-rata	Interpretasi
Kehadiran					
a.	Pegawai selalu hadir bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	96 x 5 = 480	385	392,5	Tinggi
b.	Pegawai tidak meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas	96 x 5 = 480	400		
Ketaatan terhadap Peraturan Kerja					
a.	Pegawai selalu mematuhi peraturan kerja yang berlaku di instansi	96 x 5 = 480	397	400	Tinggi
b.	Pegawai mematuhi seluruh ketentuan dan tata tertib kerja yang berlaku	96 x 5 = 480	403		
Kepatuhan terhadap Instruksi Atasan					
a.	Pegawai melaksanakan setiap instruksi atasan dengan baik dan penuh tanggung jawab	96 x 5 = 480	397	397,5	Tinggi
b.	Pegawai menerima arahan dan keputusan atasan dalam pelaksanaan tugas	96 x 5 = 480	398		
Tanggung jawab dalam pekerjaan					
a.	Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan		395	396,5	Tinggi
b.	Pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi kendala		398		
Etika Kerja					
a.	Pegawai bersikap sopan dan profesional dalam lingkungan kerja.		400	405	Sangat tinggi
b.	Pegawai menjaga sikap dan perilaku saat berinteraksi dengan rekan kerja dan masyarakat		401		
	JUMLAH		3974	1987	Tinggi
	Rata-rata		397,4		

Sumber: Data Yang Diolah Penuliahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut diketahui jumlah total tanggapan responden terhadap disiplin pada pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja sebesar 3974 dengan rata-rata 397,4. Untuk memberikan interpretasi terhadap nilai rata-rata tersebut, aka penulis menggunakan interval sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Kelas Interval} &= 5 \\
 \text{Skor tertinggi} &= 5 \times 10 \times 96 = 4800 \\
 \text{Skor terendah} &= 1 \times 10 \times 96 = 960 \\
 \text{Perhitungan kelas Interval :} & \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}} \\
 &= \frac{4800 - 960}{5} = 768
 \end{aligned}$$

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.29
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interprestasi
1	768-1727	Sangat Rendah
2	1728-2495	Rendah
3	2496-3263	Cukup Tinggi
4	3264-4031	Tinggi
5	4032-4800	Sangat Tinggi

Sumber : Data yang diolah Penulis tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi pada RSUD Aghisna Medika Sidareja , tinggi. Hal ini diperoleh dari skor 3974 yang berada pada interval ke 4 (3264-4031) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin pada RSUD Aghisna Medika Sidareja tinggi. Adapun jumlah skor tertinggi pada variabel disiplin sebesar 403 terletak pada indikator ketaatan terhadap peraturan kerja. Sedangkan jumlah skor terendah sebesar 385 terletak pada indikator kehadiran.

4.1.3.3. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Motivasi Kerja

Untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja Pegawai pada RSUD Aghisna Medika Sidareja maka penulis melakukan pengumpulan data melalui kuesioner dengan hasil di bawah ini. Namun sebelumnya penulis menyajikan tabel interprestasi jawaban responden, tabel ini digunakan untuk hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner.

$$\begin{aligned}
 \text{Kelas Interval} &= 5 \\
 \text{Skor tertinggi} &= 5 \times 96 = 480 \\
 \text{Skor terendah} &= 1 \times 96 = 96 \\
 \text{Perhitungan kelas Interval :} &
 \end{aligned}$$

Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Jumlah Kriteria Pernyataan

$$480 - 96 = 76,8$$

5

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.30
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interprestasi
1	96-171,8	Sangat Rendah
2	172,8-248,6	Rendah
3	249,6-325,4	Cukup Tinggi
4	326,4-402,2	Tinggi
5	403,2-480	Sangat Tinggi

Sumber : *Data yang diolah Penulis tahun 2026*

Berikut tanggapan responden yang variabel motivasi kerja tampak sebagaimana dalam deskripsi berikut :

1. Ketekunan dalam bekerja

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator ketekunan dalam bekerja maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan terhadap 96 orang responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.31
Pegawai tetap bekerja dengan sungguh-sungguh meskipun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	17	17,71	85
Setuju (ST)	4	78	81,25	312
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	400

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel diatas menunjukan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 17 orang atau 17,71%, yang menjawab setuju sebanyak 78 orang atau 81,25 yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai tetap bekerja dengan sungguh-sungguh meskipun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan sebesar 400 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai tetap menunjukkan kesungguhan dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan meskipun menghadapi berbagai kesulitan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai tidak mudah menyerah ketika pekerjaan yang saya lakukan mengalami kendala, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.32

Pegawai tidak mudah menyerah ketika pekerjaan yang saya lakukan mengalami kendala

Tanggapan	Bobot/Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	18	18,75	90
Setuju (ST)	4	77	80,21	308
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	401

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 18,75%, yang menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 80,21%, yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai tidak mudah menyerah ketika pekerjaan yang saya lakukan mengalami kendala sebesar 401 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat ketekunan dan semangat kerja yang tinggi dalam menghadapi berbagai kendala pekerjaan.

2. Kehadiran dan kedisiplinan kerja

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator kehadiran dan kedisiplinan kerja maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.33

Pegawai hadir bekerja secara rutin sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

Tanggapan	Bobot/Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	14	14,58	70
Setuju (ST)	4	75	78,13	300
Ragu-Ragu (RG)	3	7	7,29	21
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	391

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 14 orang atau 14,58%, yang menjawab setuju sebanyak 75 orang atau 78,13%, yang menjawab ragu-ragu 7 orang atau 7,29%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai hadir bekerja secara rutin sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

sebesar 391 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam hal kehadiran kerja.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai berusaha menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.34

Pegawai berusaha menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	18	18,75	90
Setuju (ST)	4	77	80,21	308
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	401

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 18,75%, yang menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 80,21%, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang atau 1,04% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai berusaha menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari sebesar 401 yang berada pada rentang 403,2-480 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari.

3. Semangat dan antusiasme dalam bekerja

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator semangat dan antusiasme dalam bekerja maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.35

Pegawai merasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	16	16,67	80
Setuju (ST)	4	67	69,79	268
Ragu-Ragu (RG)	3	13	13,54	39
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	387

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 16 orang atau 16,67%, yang menjawab setuju sebanyak 67 orang atau 69,79%, yang

menjawab ragu-ragu 13 orang atau 13,54%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai merasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari sebesar 387 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai merasa termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.36

Pegawai merasa termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	15	15,63	75
Setuju (ST)	4	81	84,38	324
Ragu-Ragu (RG)	3	0	0,00	0
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	399

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 15,63%, yang menjawab setuju sebanyak 81 orang atau 84,38%, dan tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai merasa termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebesar 399 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

4. Inisiatif dan kreativitas

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator inisiatif dan kreativitas maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.37

Pegawai berinisiatif mencari solusi ketika menghadapi masalah dalam pekerjaan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	13	13,54	65
Setuju (ST)	4	82	85,42	328
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0

Jumlah		96	100,00	396
---------------	--	----	--------	-----

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 13 orang atau 13,54%, yang menjawab setuju sebanyak 82 orang atau 85,42%, yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai berinisiatif mencari solusi ketika menghadapi masalah dalam pekerjaan sebesar 396 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat inisiatif yang tinggi dalam menghadapi permasalahan pekerjaan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai berusaha memberikan ide atau gagasan baru untuk meningkatkan kualitas kerja, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 4.38

Pegawai berusaha memberikan ide atau gagasan baru untuk meningkatkan kualitas kerja

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	11	11,46	55
Setuju (ST)	4	73	76,04	292
Ragu-Ragu (RG)	3	12	12,50	36
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	383

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 11 orang atau 11,46%, yang menjawab setuju sebanyak 73 orang atau 76,04%, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 12,50%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai berusaha memberikan ide atau gagasan baru untuk meningkatkan kualitas kerja sebesar 383 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat kreativitas dan partisipasi yang tinggi dalam meningkatkan kualitas kerja.

5. Tanggung jawab terhadap pekerjaan

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator tanggung jawab terhadap pekerjaan maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.39
Pegawai bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan kepadanya

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	12	12,50	60
Setuju (ST)	4	84	87,50	336
Ragu-Ragu (RG)	3	0	0,00	0
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	396

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 12 orang atau 12,50%, yang menjawab setuju sebanyak 84 orang atau 87,50%, dan tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan pegawai bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan kepadanya sebesar 396 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi terhadap setiap tugas yang diberikan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai bersedia menerima konsekuensi atas hasil pekerjaan yang dilakukan, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.40
Pegawai bersedia menerima konsekuensi atas hasil pekerjaan yang dilakukan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	13	13,54	65
Setuju (ST)	4	83	86,46	332
Ragu-Ragu (RG)	3	0	0,00	0
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	397

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 13 orang atau 13,54%, yang menjawab setuju sebanyak 83 orang atau 86,46%, dan tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai bersedia menerima konsekuensi atas hasil pekerjaan yang dilakukan sebesar 397 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan deskripsi di atas, lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap motivasi kerja pada RSUD Aghisna Medika Sidareja tampak sebagaimana dalam rekapitulasi hasil penelitian berikut :

Tabel 4.41
Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Motivasi Kerja

No	Pernyataan	Skor total	Skor perolehan	Rata-rata	Interpretasi
Ketekunan dalam Bekerja					
a.	Pegawai tetap bekerja dengan sungguh-sungguh meskipun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	96 x 5 = 480	400	400,5	Tinggi
b.	Pegawai tidak mudah menyerah ketika pekerjaan yang saya lakukan mengalami kendala	96 x 5 = 480	401		
Kehadiran dan Kedisiplinan Kerja					
a.	Pegawai hadir bekerja secara rutin sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	96 x 5 = 480	391	396	Tinggi
b.	Pegawai berusaha menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari	96 x 5 = 480	401		
Semangat dan Antusiasme dalam Bekerja					
a.	Pegawai merasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari	96 x 5 = 480	387	393	Sangat Tinggi
b.	Pegawai merasa termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.	96 x 5 = 480	399		
Inisiatif dan Kreativitas					
a.	Pegawai berinisiatif mencari solusi ketika menghadapi masalah dalam pekerjaan		396	389,5	Tinggi
b.	Pegawai berusaha memberikan ide atau gagasan baru untuk meningkatkan kualitas kerja		383		
Tanggung Jawab terhadap Pekerjaan					
a.	Pegawai bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan kepadanya		396	396,5	Tinggi
b.	Pegawai bersedia menerima konsekuensi		397		

No	Pernyataan	Skor total	Skor perolehan	Rata-rata	Interpretasi
	atas hasil pekerjaan yang dilakukan				
	JUMLAH		3951	1975,4	Tinggi
	Rata-rata		395,1		

Sumber: Data Yang Diolah Penuliahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut diketahui jumlah total tanggapan responden terhadap motivasi kerja pada pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja sebesar 3951 dengan rata-rata 395,1. Untuk memberikan interpretasi terhadap nilai rata-rata tersebut, aka penulis menggunakan interval sebagai berikut:

$$\text{Kelas Interval} = 5$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 10 \times 96 = 4800$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 10 \times 96 = 960$$

$$\text{Perhitungan kelas Interval : } \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

$$\frac{4800-960}{5} = 768$$

$$5$$

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.42
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interprestasi
1	768-1727	Sangat Rendah
2	1728-2495	Rendah
3	2496-3263	Cukup Tinggi
4	3264-4031	Tinggi
5	4032-4800	Sangat Tinggi

Sumber : Data yang diolah Penulis tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel motivasi kerja pada RSUD Aghisna Medika Sidareja , tinggi. Hal ini diperoleh dari skor 3951 yang berada pada interval ke 4 (3264-4031) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pada pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja tinggi. Adapun jumlah skor tertinggi pada variabel disiplin sebesar 401 terletak pada indikator ketekunan dalam bekerja dan kehadiran dan kedisiplinan kerja . Sedangkan jumlah skor terendah sebesar 383 terletak pada indikator inisiatif dan kreativitas.

4.1.3.4. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja maka penulis melakukan pengumpulan data melalui kuesioner dengan hasil di bawah ini. Namun sebelumnya penulis menyajikan tabel interpretasi jawaban responden, tabel ini digunakan untuk hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner.

$$\begin{aligned}\text{Kelas Interval} &= 5 \\ \text{Skor tertinggi} &= 5 \times 96 = 480 \\ \text{Skor terendah} &= 1 \times 96 = 96\end{aligned}$$

Perhitungan kelas Interval :

Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Jumlah Kriteria Pernyataan

$$\frac{480 - 96}{5} = 76,8$$

5

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.43
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interpretasi
1	96-171,8	Sangat Rendah
2	172,8-248,6	Rendah
3	249,6-325,4	Cukup Tinggi
4	326,4-402,2	Tinggi
5	403,2-480	Sangat Tinggi

Sumber : Data yang diolah Penulis tahun 2026

Berikut tanggapan responden yang variabel kualitas pelayanan tampak sebagaimana dalam deskripsi berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan terhadap 96 orang responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.44
Fasilitas pelayanan yang tersedia dalam kondisi bersih dan rapi

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	20	20,83	100
Setuju (ST)	4	74	77,08	296
Ragu-Ragu (RG)	3	2	2,08	6
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	402

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel diatas menunjukan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 20 orang atau 20,83%, yang menjawab setuju sebanyak 74 orang atau 77,08% yang menjawab ragu-ragu 2 orang atau 2,08%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Fasilitas pelayanan yang tersedia dalam kondisi bersih dan rapi sebesar 402 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan fasilitas pelayanan yang tersedia telah dikelola dan dipelihara dengan baik sehingga berada dalam kondisi bersih dan rapi.

Pernyataan selanjutnya adalah Sarana dan prasarana pelayanan mendukung kelancaran proses pelayanan, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.45

Sarana dan prasarana pelayanan mendukung kelancaran proses pelayanan

Tanggapan	Bobot/Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	14	14,58	70
Setuju (ST)	4	81	84,38	324
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	397

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 14 orang atau 14,58%, yang menjawab setuju sebanyak 81 orang atau 84,38%, yang menjawab ragu-ragu 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan mendukung kelancaran proses pelayanan sebesar 397 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia dinilai sudah memadai dalam menunjang kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

2. *Reliability* (Keandalan)

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *Reliability* (Keandalan) maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.46

Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku

Tanggapan	Bobot/Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	13	13,54	65
Setuju (ST)	4	80	83,33	320
Ragu-Ragu (RG)	3	3	3,13	9

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	394

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 13 orang atau 13,54%, yang menjawab setuju sebanyak 80 orang atau 83,33%, yang menjawab ragu-ragu 3 orang atau 3,13%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku sebesar 394 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pelayanan diberikan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.47

Pelayanan diberikan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	12	12,50	60
Setuju (ST)	4	72	75,00	288
Ragu-Ragu (RG)	3	12	12,50	36
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	384

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 12 orang atau 12,50%, yang menjawab setuju sebanyak 72 orang atau 75,00%, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 12 orang atau 12,50% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pelayanan diberikan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan sebesar 384 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinilai telah tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.48
Pegawai cepat tanggap dalam membantu kebutuhan pengguna layanan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	15	15,63	75
Setuju (ST)	4	77	80,21	308
Ragu-Ragu (RG)	3	4	4,17	12
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	395

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 15,63%, yang menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 80,21%, yang menjawab ragu-ragu 4 orang atau 4,17%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai cepat tanggap dalam membantu kebutuhan pengguna layanan sebesar 395 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat ketanggapan yang tinggi dalam membantu kebutuhan pengguna layanan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai segera merespons keluhan atau pertanyaan dari pengguna layanan, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.49
Pegawai segera merespons keluhan atau pertanyaan dari pengguna layanan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	16	16,67	80
Setuju (ST)	4	77	80,21	308
Ragu-Ragu (RG)	3	3	3,13	9
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	397

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 16 orang atau 16,67%, yang menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 80,21%, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang atau 3,13, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai segera merespons keluhan atau pertanyaan dari pengguna layanan sebesar 397 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki tingkat responsivitas yang tinggi dalam menanggapi keluhan maupun pertanyaan dari pengguna layanan.

4. Assurance (jaminan)

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *assurance* (jaminan) maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.50
Pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	10	10,42	50
Setuju (ST)	4	83	86,46	332
Ragu-Ragu (RG)	3	3	3,13	9
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	391

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 10 orang atau 10,42%, yang menjawab setuju sebanyak 83 orang atau 86,46%, yang menjawab ragu-ragu 3 orang atau 3,13%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai sebesar 391 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai dinilai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.51
Pegawai memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	18	18,75	90
Setuju (ST)	4	77	80,21	308
Ragu-Ragu (RG)	3	1	1,04	3
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	401

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 18,75%, yang menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 80,21%, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan sebesar 401 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa pegawai mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *Empathy* (Empati) maka penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.52
Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	16	16,67	80
Setuju (ST)	4	76	79,17	304
Ragu-Ragu (RG)	3	4	4,17	12
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	396

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 16 orang atau 16,67%, yang menjawab setuju sebanyak 76 orang atau 79,17%, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang atau 4,17%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan sebesar 396 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian pegawai mampu memberikan perhatian secara individual kepada setiap pengguna layanan.

Pernyataan selanjutnya adalah Pegawai melayani dengan sikap ramah dan penuh kepedulian, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.53
Pegawai melayani dengan sikap ramah dan penuh kepedulian

Tanggapan	Bobot/ Nilai	Frekuensi	Presentase	Skor yang dicapai
Sangat Setuju (SS)	5	18	18,75	90
Setuju (ST)	4	75	78,13	300
Ragu-Ragu (RG)	3	3	3,13	9
Tidak Setuju (TS)	2	0	0,00	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	0	0,00	0
Jumlah		96	100,00	399

Sumber: Data Yang Diolah Penulis Tahun 2026

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa frekuensi responden yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 18,75%, yang menjawab setuju sebanyak 75 orang atau 78,13%, yang

menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang atau 3,13%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian maka total skor jawaban responden terhadap pernyataan Pegawai melayani dengan sikap ramah dan penuh kepedulian sebesar 399 yang berada pada rentang 326,4-402,2 dengan interpretasi tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai telah memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan penuh kepedulian kepada pengguna layanan.

Berdasarkan deskripsi di atas, lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja tampak sebagaimana dalam rekapitulasi hasil penelitian berikut :

Tabel 4.54
Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Skor total	Skor perolehan	Rata-rata	Interpretasi
Tangibles (Bukti Fisik)					
a.	Fasilitas pelayanan yang tersedia dalam kondisi bersih dan rapi	96 x 5 = 480	402	399,5	Tinggi
b.	Sarana dan prasarana pelayanan mendukung kelancaran proses pelayanan	96 x 5 = 480	397		
Reliability (Keandalan)					
a.	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku	96 x 5 = 480	394	389	Tinggi
b.	Pelayanan diberikan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	96 x 5 = 480	384		
Responsiveness (Daya Tanggap)					
a.	Pegawai cepat tanggap dalam membantu kebutuhan pengguna layanan	96 x 5 = 480	395	396	Tinggi
b.	Pegawai segera merespons keluhan atau pertanyaan dari pengguna layanan	96 x 5 = 480	397		
Assurance (Jaminan)					
a.	Pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai		391	396	Tinggi
b.	Pegawai memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan		401		

No	Pernyataan	Skor total	Skor perolehan	Rata-rata	Interpretasi
Empathy (Empati)					
a.	Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan		396	397,5	Tinggi
b.	Pegawai melayani dengan sikap ramah dan penuh kepedulian.		399		
	JUMLAH		3956	1978	Tinggi
	Rata-rata		395,6		

Sumber: Data Yang Diolah Penuliahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut diketahui jumlah total tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja sebesar 3956 dengan rata-rata 395,6. Untuk memberikan interpretasi terhadap nilai rata-rata tersebut, aka penulis menggunakan interval sebagai berikut:

Kelas Interval = 5

Skor tertinggi = $5 \times 10 \times 96 = 4800$

Skor terendah = $1 \times 10 \times 96 = 960$

Perhitungan kelas Interval : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Jumlah Kriteria Pernyataan

$$\frac{4800-960}{5} = 768$$

5

Berikut ini adalah tabel interpretasi perhitungan skor :

Tabel 4.55
Pedoman Interpretasi

No	Interval	Interprestasi
1	768-1727	Sangat Rendah
2	1728-2495	Rendah
3	2496-3263	Cukup Tinggi
4	3264-4031	Tinggi
5	4032-4800	Sangat Tinggi

Sumber : Data yang diolah Penulis tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja , tinggi. Hal ini diperoleh dari skor 3956 yang berada pada interval ke 4 (3264-4031) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja tinggi. Adapun jumlah skor tertinggi pada variabel disiplin sebesar 402 terletak pada indikator *Tangibles* (Bukti Fisik). Sedangkan jumlah skor terendah sebesar 384 terletak pada indikator *reliability* (keandalan).

4.1.4. Pembuktian Hipotesis

Pembuktian hipotesis merupakan tahap penting dalam suatu penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran dugaan sementara yang telah dirumuskan sebelumnya. Hipotesis disusun berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, sehingga perlu diuji secara empiris menggunakan data yang telah dikumpulkan.

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Proses pengujian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis statistik yang sesuai dengan jenis data dan tujuan penelitian. Hasil dari pengujian hipotesis ini akan menjadi dasar dalam menarik kesimpulan penelitian, apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak.

Selain itu, pembuktian hipotesis juga bertujuan untuk memberikan gambaran yang objektif mengenai kondisi yang sebenarnya di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan demikian, melalui pengujian hipotesis ini diharapkan dapat diperoleh hasil yang akurat dan relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Adapun hasil perhitungan SPSS terhadap hasil pengumpulan data tampak sebagaimana dalam tabel berikut.

Tabel 4.56 .

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.745	2.747		.999	.320
	X1	.151	.107	.158	1.404	.164
	X2	.488	.114	.461	4.279	.000
	X3	.291	.117	.266	2.478	.015
a. Dependent Variable: Y						

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui beberapa hal sebagai berikut/

Hipotesis I : Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan.

Hasil perhitungan SPSS sebagaimana terdapat dalam tabel di atas, menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi dengan kualitas pelayanan sebesar 0,158, Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori sangat rendah atau lemah. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi memiliki hubungan yang kecil terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, dapat diartikan bahwa peningkatan kompetensi belum tentu diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan. Meskipun demikian, kompetensi tetap

merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, meskipun pengaruhnya relatif kecil dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya.

Setelah diketahui nilai koefisien korelasi, maka untuk selanjutnya di tentukan adalah nilai koefisien determinasi (pengaruh), dimana diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2), yaitu sebesar $(0,158)^2 = 0,025$ atau 2,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi memberikan kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,5%, sedangkan sisanya sebesar 97,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi yang relatif kecil tersebut mengindikasikan bahwa kompetensi bukan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian terhadap variabel lain yang lebih dominan, seperti motivasi kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, serta faktor lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara lebih signifikan.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar 1,404. Sedangkan nilai tabel dari $96-2 = 94$ adalah 1,985. Hasil tersebut menunjukkan bahwa r hitung lebih kecil daripada t tabel atau dengan kata lain tidak signifikan, Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel yang diteliti tidak dapat diterima (ditolak). Hal ini berarti bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat hubungan antara kedua variabel, namun hubungan tersebut tidak cukup kuat untuk memberikan pengaruh yang berarti secara statistik. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan faktor-faktor lain yang kemungkinan lebih dominan dalam mempengaruhi variabel dependen dalam penelitian ini.

Hipotesis II: Terdapat pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diketahui bahwa nilai korelasi antara disiplin dengan kualitas pelayanan sebesar 0,461. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel disiplin dengan kualitas pelayanan berada pada kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa disiplin memiliki hubungan yang cukup kuat dalam mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dengan demikian, semakin baik tingkat disiplin yang dimiliki oleh pegawai, maka cenderung akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Disiplin yang baik, seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan, serta tanggung jawab dalam bekerja, dapat mendorong terciptanya pelayanan yang lebih optimal dan memuaskan bagi masyarakat. Oleh karena itu, disiplin dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang cukup penting dalam

meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun tetap terdapat faktor-faktor lain yang juga berperan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.,

Dari nilai tersebut dapat dihitung koefisien determinasi (R^2), yaitu sebesar $(0,461)^2 = 0,213$ atau 21,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel disiplin memberikan kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 21,3%, sedangkan sisanya sebesar 78,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi tersebut mengindikasikan bahwa disiplin memiliki pengaruh yang cukup berarti terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan disiplin kerja pegawai dapat menjadi salah satu upaya yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih terdapat faktor lain yang juga berkontribusi dan perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh,

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar 4.279. Sedangkan nilai tabel dari $96-2 = 94$ adalah 1,985. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($4,279 > 1,985$), sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian adalah signifikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel yang diteliti dapat diterima. Hal ini berarti bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi variabel independen, maka akan diikuti oleh peningkatan pada variabel dependen. Oleh karena itu, variabel tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas variabel dependen dalam penelitian ini.

Hipotesis III: Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan spss terhadap hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan, maka diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,266, Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel motivasi kerja dengan kualitas pelayanan berada pada kategori rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan yang lemah terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan motivasi kerja belum tentu secara signifikan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, motivasi kerja tetap memiliki peran dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, walaupun kontribusinya tidak terlalu besar.

Dari nilai tersebut dapat dihitung koefisien determinasi (R^2), yaitu sebesar $(0,266)^2 = 0,071$ atau 7,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja memberikan kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,1%, sedangkan sisanya sebesar 92,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang relatif kecil terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, meskipun motivasi kerja tetap penting untuk diperhatikan, peningkatan kualitas pelayanan juga perlu didukung oleh faktor lain yang lebih dominan seperti disiplin kerja, kompetensi, serta faktor organisasi lainnya

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar 2.478. Sedangkan nilai tabel dari $96-2 = 94$ adalah 1,985, Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($2,478 > 1,985$), sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian adalah signifikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel yang diteliti dapat diterima. Hal ini berarti bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Temuan ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kontribusi yang nyata dalam mempengaruhi variabel dependen. Oleh karena itu, peningkatan pada variabel independen dapat menjadi salah satu upaya yang efektif dalam meningkatkan variabel dependen dalam penelitian ini,

Hipotesis IV: Terdapat pengaruh kompetensi, Disiplin, dan Motivasi Kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 4.57 ,

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.687	.677	1.86950
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				

Tabel 4.58

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	706.290	3	235.430	67.361	.000 ^b
	Residual	321.544	92	3.495		
	Total	1027.833	95			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Hasil perhitungan SPSS menunjukkan bahwa nilai korelasi antara kompetensi, Disiplin, dan Motivasi Kerja secara simultan dengan Kualitas Pelayanan sebesar 0,829, Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan berada pada kategori sangat kuat.

Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara bersamaan akan cenderung diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan yang signifikan.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa meskipun secara parsial masing-masing variabel memiliki tingkat pengaruh yang berbeda, namun secara simultan ketiganya memberikan kontribusi yang besar terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan peningkatan kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara bersamaan.

Berdasarkan hasil perhitungan determinasi, diketahui bahwa dihitung koefisien determinasi (R^2), yaitu sebesar $(0,829)^2 = 0,687$ atau 68,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 68,7%, sedangkan sisanya sebesar 31,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi yang tinggi tersebut mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen memiliki peran yang sangat besar dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara simultan dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.

Hasil perhitungan uji F menunjukkan perolehan nilai hitung sebesar 67,361, sedangkan nilai F tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan ($df_1 = 3$ dan $df_2 = 92$) adalah sebesar 2,7. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar daripada F tabel ($67,361 > 2,7$), sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian adalah signifikan.

Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Hal ini berarti bahwa ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara simultan dapat memberikan kontribusi yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, ketiga variabel tersebut perlu diperhatikan secara bersama-sama sebagai faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Analisis gambaran kompetensi, disiplin dan motivasi kerja pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa secara umum ketiga variabel yaitu kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja pada pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi sumber daya manusia di rumah sakit tersebut sudah cukup baik dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Pada variabel kompetensi, diperoleh total skor sebesar 4011 yang berada pada interval 3264–4031, sehingga termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap. Indikator dengan skor tertinggi terdapat pada aspek sikap, yang mencerminkan bahwa pegawai memiliki perilaku kerja yang positif dalam memberikan pelayanan. Namun demikian, masih terdapat indikator dengan skor relatif lebih rendah, sehingga perlu adanya peningkatan secara berkelanjutan agar kompetensi pegawai semakin optimal.

Selanjutnya, pada variabel disiplin, diperoleh total skor sebesar 3974 yang juga berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas sudah cukup baik. Indikator tertinggi terdapat pada ketaatan terhadap peraturan kerja, yang berarti pegawai cenderung patuh terhadap aturan yang berlaku di organisasi. Namun, indikator dengan skor terendah terdapat pada aspek kehadiran, sehingga hal ini perlu menjadi perhatian manajemen untuk meningkatkan kedisiplinan terutama dalam hal kehadiran dan ketepatan waktu kerja.

Sementara itu, pada variabel motivasi kerja, diperoleh total skor sebesar 3951 yang juga berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki dorongan kerja yang cukup baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Indikator dengan skor tertinggi terdapat pada ketekunan dalam bekerja serta kehadiran dan kedisiplinan kerja, yang mencerminkan bahwa pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi. Namun, indikator dengan skor terendah terdapat pada aspek inisiatif dan kreativitas, yang menunjukkan bahwa masih perlu adanya upaya untuk mendorong pegawai agar lebih inovatif dan proaktif dalam bekerja.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja pegawai sudah berada pada kondisi yang baik (tinggi), sehingga berpotensi mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kreativitas, inisiatif, serta kedisiplinan dalam kehadiran, agar

kinerja pegawai dapat lebih optimal dan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4.2.2. Analisis gambaran kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, karena secara langsung berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan medis semata, tetapi juga mencakup berbagai aspek seperti fasilitas fisik, keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan, serta empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Oleh karena itu, analisis terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diketahui bahwa jumlah total tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja sebesar 3956 dengan nilai rata-rata sebesar 395,6. Untuk memberikan interpretasi terhadap nilai tersebut, digunakan pedoman interval dengan jumlah kelas interval sebanyak 5. Adapun skor tertinggi adalah sebesar 4800 dan skor terendah sebesar 960, sehingga diperoleh interval kelas sebesar 768.

Mengacu pada pedoman interpretasi yang telah ditetapkan, skor sebesar 3956 berada pada interval keempat yaitu antara 3264–4031 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Aghisna Medika Sidareja secara umum telah dinilai baik oleh responden. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara cukup optimal, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Kualitas pelayanan yang berada pada kategori tinggi ini mencerminkan bahwa rumah sakit telah mampu menjalankan fungsi pelayanan kesehatan dengan cukup baik, baik dari segi teknis maupun non-teknis. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan tenaga medis dalam memberikan tindakan medis, tetapi juga oleh bagaimana pasien diperlakukan secara keseluruhan selama berada di lingkungan rumah sakit. Hal ini mencakup keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien.

Jika dilihat dari masing-masing indikator, nilai tertinggi terdapat pada indikator tangibles (bukti fisik) dengan skor sebesar 402. Indikator ini mencakup aspek-aspek seperti kondisi bangunan, kelengkapan fasilitas, kebersihan lingkungan, serta penampilan tenaga kesehatan. Tingginya nilai pada indikator ini menunjukkan bahwa RSUD Aghisna Medika Sidareja telah mampu menyediakan fasilitas fisik yang memadai dan nyaman bagi pasien.

Fasilitas yang baik dapat memberikan kesan positif kepada pasien serta meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, kondisi lingkungan yang bersih dan tertata juga dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien selama menjalani perawatan.

Namun demikian, indikator dengan nilai terendah terdapat pada aspek reliability (keandalan) dengan skor sebesar 384. Indikator ini berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Nilai yang relatif lebih rendah pada indikator ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam hal keandalan pelayanan, seperti ketepatan waktu pelayanan, konsistensi dalam pemberian layanan, atau ketepatan dalam penyampaian informasi kepada pasien.

Keandalan merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan, karena sangat berkaitan dengan tingkat kepercayaan pasien. Pelayanan yang tidak konsisten atau tidak sesuai dengan harapan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien, bahkan dapat berdampak pada citra rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, aspek reliability perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak manajemen untuk terus ditingkatkan, misalnya melalui perbaikan sistem pelayanan, peningkatan koordinasi antar bagian, serta pengawasan terhadap standar operasional prosedur (SOP).

Selain itu, kualitas pelayanan yang tinggi juga tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Tenaga kesehatan yang kompeten, disiplin, dan memiliki motivasi kerja yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja memiliki kontribusi terhadap kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja telah berada pada kategori tinggi, yang berarti bahwa rumah sakit telah mampu memberikan pelayanan yang cukup memuaskan bagi pasien. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi keandalan (reliability), agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan mencapai kategori sangat tinggi. Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit diharapkan dapat terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap seluruh aspek pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan sistem pelayanan, serta pengembangan fasilitas yang lebih memadai. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan dapat terus meningkat dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara maksimal.

4.2.3. Analisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja

Kompetensi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan, khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks rumah sakit, kompetensi tenaga kesehatan menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan yang aman, tepat, dan berkualitas kepada pasien.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien korelasi antara kompetensi dengan kualitas pelayanan sebesar 0,158. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi dengan kualitas pelayanan berada pada kategori sangat rendah. Selanjutnya, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 1,404 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan tidak signifikan.

Selain itu, berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai sebesar 2,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi hanya memberikan kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,5%, sedangkan sisanya sebesar 97,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya karena kompetensi pegawai yang relatif sudah merata sehingga tidak menjadi pembeda utama dalam kualitas pelayanan, atau karena terdapat faktor lain yang lebih dominan seperti disiplin kerja, motivasi kerja, serta sistem pelayanan yang diterapkan di rumah sakit.

Secara teoritis, kompetensi memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Menurut Spencer & Spencer, kompetensi adalah karakteristik dasar individu yang berkaitan dengan kinerja efektif atau superior dalam suatu pekerjaan. Kompetensi yang baik akan mendorong individu untuk bekerja secara profesional dan menghasilkan kinerja yang optimal.

Selain itu, menurut Mangkunegara, kompetensi merupakan faktor yang sangat menentukan dalam meningkatkan kinerja pegawai, yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, secara teoritis kompetensi seharusnya memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Namun, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan teori tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian ini, kompetensi bukan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kondisi ini juga dapat dipengaruhi oleh adanya

standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung seragam meskipun terdapat perbedaan kompetensi antar pegawai.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kompetensi tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Misalnya, penelitian oleh Rivai menyatakan bahwa kompetensi perlu didukung oleh faktor lain seperti motivasi dan disiplin kerja agar dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai pada RSUD Aghisna Medika Sidareja meskipun berada pada kategori tinggi, namun tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan secara parsial. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi, tetapi juga perlu didukung oleh faktor lain seperti disiplin kerja, motivasi kerja, serta sistem manajemen yang efektif.

4.2.4. Analisis pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja

Selain kompetensi, disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan, khususnya dalam organisasi pelayanan publik seperti rumah sakit. Disiplin mencerminkan tingkat kepatuhan pegawai terhadap peraturan, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Pegawai yang memiliki disiplin tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien korelasi antara disiplin dengan kualitas pelayanan sebesar 0,461. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara disiplin dengan kualitas pelayanan berada pada kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa disiplin memiliki hubungan yang cukup kuat dalam mempengaruhi kualitas pelayanan.

Selanjutnya, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 4,279 lebih besar dari t tabel sebesar 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa disiplin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat diterima.

Selain itu, berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai sebesar 21,3%. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin memberikan kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 21,3%, sedangkan sisanya sebesar 78,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja. Disiplin yang

baik, seperti ketepatan waktu dalam bekerja, kepatuhan terhadap aturan, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, akan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya disiplin yang tinggi, pegawai dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga kesalahan dalam pelayanan dapat diminimalisir.

Secara teoritis, disiplin kerja memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Menurut Hasibuan, disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin yang tinggi akan mencerminkan sikap profesional dalam bekerja, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan.

Selain itu, menurut Siagian, disiplin kerja merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan efektivitas kerja organisasi. Pegawai yang disiplin akan lebih terarah dalam bekerja, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian-penelitian tersebut menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat disiplin pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan disiplin berkaitan langsung dengan konsistensi dan keandalan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu terus meningkatkan dan menjaga tingkat disiplin pegawai melalui penerapan aturan yang jelas, pengawasan yang efektif, serta pemberian sanksi dan penghargaan yang adil. Dengan disiplin kerja yang baik, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus meningkat dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

4.2.5. Analisis pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja

Motivasi kerja menjadi faktor pendukung dalam bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Motivasi kerja berkaitan dengan dorongan internal maupun eksternal yang mempengaruhi semangat, ketekunan, dan keinginan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, motivasi kerja yang tinggi akan mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien korelasi antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan sebesar 0,266. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan berada pada

kategori rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan yang relatif lemah terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2,478 lebih besar dari t tabel sebesar 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat diterima.

Selain itu, berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai sebesar 7,1%. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memberikan kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,1%, sedangkan sisanya sebesar 92,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, meskipun kontribusinya relatif kecil. Hal ini berarti bahwa motivasi kerja tetap memiliki peran dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun bukan merupakan faktor utama yang paling dominan. Pegawai yang memiliki motivasi kerja yang baik cenderung lebih bersemangat, bertanggung jawab, dan memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.

Secara teoritis, motivasi kerja memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Menurut Abraham Maslow, motivasi merupakan dorongan yang timbul dari kebutuhan individu yang berjenjang, mulai dari kebutuhan fisiologis hingga aktualisasi diri. Pemenuhan kebutuhan tersebut akan mendorong individu untuk bekerja lebih baik dan mencapai kinerja yang optimal.

Selain itu, menurut Frederick Herzberg, motivasi kerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab, serta faktor ekstrinsik seperti kondisi kerja dan hubungan dengan atasan. Kedua faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, meskipun dalam beberapa kasus pengaruhnya tidak terlalu besar dibandingkan dengan variabel lain seperti disiplin kerja atau kompetensi. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja tetap perlu diperhatikan sebagai salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja, meskipun kontribusinya relatif kecil. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu terus meningkatkan motivasi kerja pegawai melalui pemberian penghargaan, lingkungan kerja yang kondusif, serta

kesempatan pengembangan diri. Dengan motivasi kerja yang baik, diharapkan pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan berkualitas kepada masyarakat

4.2.6. Analisis pengaruh secara simultan kompetensi, disiplin dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD Aghisna Medika Sidareja

Perhitungan yang dilakukan secara simultan merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan. Analisis ini penting dilakukan karena dalam praktiknya, kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor yang saling berinteraksi dalam suatu organisasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh nilai koefisien korelasi secara simultan antara kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,829. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara ketiga variabel independen dengan kualitas pelayanan berada pada kategori sangat kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 67,361, sedangkan nilai F tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan ($df_1 = 3$ dan $df_2 = 92$) adalah sebesar 2,7. Karena nilai F hitung lebih besar daripada F tabel ($67,361 > 2,7$), maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat diterima.

Selain itu, berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai sebesar 68,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 68,7%, sedangkan sisanya sebesar 31,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari sinergi antara kompetensi pegawai, tingkat disiplin kerja, serta motivasi kerja yang dimiliki oleh pegawai.

Secara teoritis, hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara yang menyatakan bahwa kinerja pegawai, yang berdampak pada kualitas pelayanan, dipengaruhi oleh

kemampuan (kompetensi) dan motivasi. Selain itu, disiplin kerja juga menjadi faktor pendukung yang memperkuat pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Hasibuan yang menyatakan bahwa disiplin dan motivasi kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja yang baik akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian tersebut menyatakan bahwa semakin baik kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja pegawai, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan dan sangat kuat terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu memperhatikan ketiga aspek tersebut secara simultan melalui peningkatan kompetensi pegawai, penegakan disiplin kerja, serta pemberian motivasi yang tepat. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat.