

# PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA MANADO

CITRA MAHARANI SITEPU  
FLORENCE D.J. LENGKONG  
VERY Y. LONDA

*Abstract: Fair compensation and acceptable to employees will encourage employees to work better and affect the quality of public service Manado City Health Office. This study aims to determine and analyse the development of public service quality in Manado City Health Office.*

*Method of taking data in this research using survey by using questionnaire. Data analysis techniques that are simple regression analysis and simple analysis. The result of simple linear regression analysis was assessed by regression coefficient (b) with positive sign that is 0,952 and acquisition of constant value (a) equal to 9,999. Then the equation is  $Y = 9,999 + 0.952$ . Based on the results of analysis and Pearson product moment obtained locked coefficient (r) of 0.698 with the coefficient of determination (r<sup>2</sup>) of 0.488. The result shows that the variable of openness to the quality of public service is equal to 48.8% in accordance with Public Service Quality, which is one of the variables taken by the respondents. By providing fair and reasonable compensation will affect and improve the quality of public services in Manado City Health Office.*

*Keywords: Compensation, Quality of public service*

## PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance. Reformasi birokrasi juga merupakan langkah strategis membangun sumber daya aparatur negara yang profesional, memiliki daya guna dan hasil guna yang profesional dalam rangka menerapkan pelayanan prima demi menunjang jalannya pemerintahan dan pembangunan Nasional. Pada dasarnya, keberhasilan penerapan pelayanan yang prima sangat dipengaruhi oleh para aparatur itu sendiri. Aparatur merupakan salah satu tenaga pemerintahan yang mempunyai peran sebagai faktor penentu keberhasilan tujuan organisasi, karena aparatur langsung bersinggungan dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan. Untuk itu kinerja para pegawai harus selalu ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang optimal.

Kinerja merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban

kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu masalah pokok dalam manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana mencari cara yang terbaik untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai guna menunjang kinerja dari pegawai itu sendiri. Motivasi adalah penggerak atau pendorong seseorang untuk mau bertindak dan bekerja dengan giat dan semangat sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga tujuan utama dari suatu organisasi bisa tercapai dengan baik. Motivasi untuk meningkatkan kinerja pada pegawai menyangkut berbagai bentuk, diantaranya dengan cara memberi motivasi langsung tertuju pada masing-masing individu. Cara yang lazim dilakukan adalah dengan memberikan kebijaksanaan kompensasi yang wajar, yang bisa mencukupi semua kebutuhan hidup dan kesejahteraan pegawainya. Komponen dari sistem pengendalian manajemen adalah pemberian kompensasi. Kompensasi diperlukan untuk

mendorong pegawai membangun tanggung jawab dan berorientasi kepada kinerja dalam organisasi. Tujuan dari pemberian kompensasi ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai yang diharapkan akan ikut meningkatkan disiplin dan kualitas kinerja pegawai sehingga dapat bekerja lebih giat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk kompensasi adalah berupa tunjangan yang bertujuan untuk membuat pegawai mengabdikan hidupnya pada organisasi dalam jangka panjang (Flippo, 1994:110).

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara selain berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya, juga berhak memperoleh kompensasi dalam bentuk tunjangan tambahan penghasilan. Dalam Peraturan Walikota Manado Nomor 11 Tahun 2017, Pegawai Negeri Sipil yang berhak menerima tambahan penghasilan ini adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah yang secara sah telah diangkat dan ditetapkan untuk melaksanakan tugas dan menduduki jabatan struktural eselon II, eselon III, eselon IV, eselon V, serta Pegawai Negeri Sipil yang secara sah telah diangkat dan ditetapkan dalam menjalankan tugas staf. Besaran pemberian tambahan penghasilan adalah tertinggi Rp.25 juta dan terendah Rp.700 ribu. Sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 11 Tahun 2017 Tambahan Penghasilan Pegawai adalah salah satu bentuk kompensasi yang diberikan kepada pegawai untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai Aparatur Sipil Negara dan calon pegawai Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kota Manado.

Dinas Kesehatan merupakan unsur pelaksana bidang kesehatan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Walikota dalam

melaksanakan pemerintahan dan pembangunan, melaksanakan urusan kesehatan berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Tugas pokok dan fungsi Dinas Kesehatan Kota Manado mengacu pada Peraturan Walikota Manado Nomor 15 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kota Manado. Fungsi Dinas Kesehatan yaitu perumusan kebijakan teknis di bidang kesehatan, pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kesehatan, pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dalam lingkup tugasnya, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. Salah satu ukuran maju dan berkembangnya suatu daerah ditentukan oleh pencapaian kinerja dan prestasi kerja yang dihasilkan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Tata kerja dan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Manado diatur dalam Peraturan Walikota Manado Nomor 38 Tahun 2016, Dinas Kesehatan Kota Manado dalam memberikan pelayanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan kepentingan masyarakat. Namun dari pengamatan awal di Dinas Kesehatan Kota Manado, masih nampak fenomena yang menunjukkan semangat kerja dan disiplin yang rendah dari para aparatur / pegawai yang diindikasikan oleh perilaku kerja yang kurang gairah dalam melaksanakan pekerjaan, kurang antusias dalam menyelesaikan pekerjaan, pulang sebelum waktu operasional kerja selesai sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya pemberian kompensasi yang mencakup gaji, tambahan penghasilan, bonus dan sebagainya adalah apresiasi terhadap prestasi kerja setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi termasuk tugas-tugas tambahan yang diberikan. Dengan diberikannya kompensasi

ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan memotivasi pegawai sehingga memiliki semangat dalam mencapai dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Uraian di atas menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan kenyataannya, bahwa di satu pihak pemberian kompensasi untuk pegawai diharapkan dapat meningkatkan semangat kerjanya, namun di lain pihak masih terlihat perilaku pegawai yang menunjukkan semangat kerja rendah.

Dari indikasi – indikasi tersebut, diduga kurang antusiasnya aparatur yang berujung pada lemahnya pelayanan karena adanya masalah dalam penerimaan kompensasi. Asumsi dari peneliti ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kompensasi dapat mempengaruhi kinerja aparatur. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Rafles Hendrik (2016) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara yaitu sebesar 62,5%, juga penelitian yang dilakukan oleh Nurul Astuty Yensy. B (2010) di Bengkulu Utara dengan judul penelitian pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja guru SMA Negeri 2 Argamakmur Bengkulu Utara, menyatakan bahwa kompensasi dan motivasi memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja guru dengan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja guru adalah variabel kompensasi.

Dilatarbelakangi oleh hal-hal yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA MANADO”

## **LANDASAN TEORI**

### **Konsep Kompensasi**

Menurut Mondy dan Noe dalam Marwansyah (2010: 269), kompensasi adalah total dari semua hadiah yang diberikan kepada pegawai sebagai imbalan atas jasa mereka. Keseluruhan kepentingan penyediaan kompensasi untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi pegawai. Marwansyah (2010: 269) mengatakan, kompensasi adalah penghargaan/imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non-finansial yang adil dan layak kepada pegawai, sebagai balasan atas kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan organisasi. Jadi secara umum kompensasi adalah seluruh penghargaan imbalan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, serta berupa *financial* maupun *non-financial* yang diberikan secara adil dan layak kepada pegawai sebagai imbalan atas kontribusi dan jasa mereka untuk lebih menarik, mempertahankan dan memotivasi pegawai agar tujuan organisasi dapat dengan mudah tercapai.

### **Dimensi – Dimensi Kompensasi**

Untuk mengukur besarnya pengaruh kompensasi, terdapat sejumlah dimensi – dimensi yang dipakai untuk mengukur variabel kompensasi. Menurut Mondy dan Noe, 1993:443 (dalam Marwansyah, 2010:269), komponen kompensasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kompensasi finansial dan kompensasi non-finansial. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai komponen kompensasi, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Kompensasi finansial**

Kompensasi finansial terdiri atas kompensasi finansial langsung dan kompensasi finansial tidak langsung.

a Kompensasi finansial langsung terdiri dari pembayaran yang diterima oleh seorang pegawai dalam bentuk gaji, tunjangan, insentif, dan bonus.

b Kompensasi tidak langsung yaitu meliputi semua imbalan finansial yang tidak termasuk dalam kompensasi langsung, antara lain berupa program asuransi kesehatan dan jiwa, bantuan sosial, seperti benefit (jaminan pensiun, jaminan sosial, tenaga kerja dan bantuan pendidikan).

## 2. Kompensasi Non Finansial

Kompensasi non-finansial terdiri dari kepuasan yang diperoleh pegawai dari pekerjaan itu sendiri dan dari lingkungan pekerjaan. Penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut antara lain:

- a Kepuasan yang diperoleh pegawai dari pekerjaan itu sendiri antara lain berupa: tugas yang menarik, tanggung jawab, tercapainya tujuan dan peluang adanya promosi.
- b Kepuasan yang diperoleh pegawai dari pekerjaan yang dapat diciptakan oleh organisasi dan pegawai lain yaitu efek psikologis dan fisik dimana orang tersebut bekerja. Termasuk di dalamnya antara lain berupa: kebijakan organisasi yang sehat dan wajar, adanya rekan kerja yang menyenangkan, terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, adanya pembagian pekerjaan yang adil.

### **Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2008:199), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain/masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Santosa (2008:55), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran

guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

### **Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml *et. al.* (2010:2) guna melihat kualitas pelayanan memiliki dimensi – dimensi yang dapat dijadikan indikator pengukuran, yaitu: *reliability, responsiveness, assurance* (yang mencakup *competence, courtesy, credibility, dan security*), *empathy* (yang mencakup *access, communication dan understanding the customer*), serta *tangible*. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Meliputi penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
2. *Realibility* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period*. Artinya, keandalan adalah kemampuan organisasi untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Kehandalan meliputi kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan): yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan

tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Ketanggapan meliputi merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Jaminan dalam hal ini meliputi petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Empati dalam hal ini meliputi mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah dan petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian survey yang bersifat asosiatif, dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono 2014: 55).

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kota Manado yang terletak di Jalan 17 Agustus, Teling Atas, Kecamatan Wanea Kota Manado. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari – Maret 2018.

### **Populasi dan Teknik Sampling**

Populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai atau petugas pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Manado yang sesuai hasil survey berjumlah 77 orang pegawai dan diambil 30 orang pegawai sebagai sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik sampling acak (*random*) yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono 2001 : 57).

### **Definisi Operasional Variabel**

#### **Kompensasi (X) Mondy & Noe(1993:394)**

1. Finansial,
  - a. Imbalan secara langsung.
    - Gaji
    - Tunjangan
    - Insentif
    - Bonus
  - b. Imbalan secara tidak langsung.
    - Program asuransi jiwa
    - Program asuransi kesehatan
    - Program pensiun
    - Bantuan pendidikan anak
2. Non-finansial
  - a. Kepuasan yang diperoleh pegawai dari pekerjaan itu sendiri.
    - Tugas-tugas yang menarik
    - Tanggung jawab
    - Tercapainya tujuan
    - Peluang adanya promosi
  - b. Kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan yang diciptakan oleh organisasi dan pegawai lain.
    - Rekan kerja yang menyenangkan
    - Kondisi lingkungan kerja yang nyaman
    - Pembagian kerja yang adil
    - Kebijakan organisasi yang sehat

## **Kualitas Pelayanan Publik (Y) Zeithaml et. al. (2010:2)**

### **1. Tangibles (bukti fisik)**

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

### **2. Reliability (kehandalan)**

- Kecermatan petugas dalam melayani
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan fasilitas/ alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan fasilitas/ alat bantu dalam proses pelayanan

### **3. Responsiveness (daya tanggap)**

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

### **4. Assurance (jaminan)**

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas dapat dipercaya dalam melayani masyarakat
- Petugas memberikan rasa aman dalam melayani masyarakat

### **5. Empathy (empati)**

- Mendahulukan kepentingan masyarakat
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

## **Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Kuesioner**

Yaitu daftar pertanyaan yang digunakan untuk pengumpulan data primer. Kuesioner disusun dalam bentuk angket berstruktur dengan menggunakan pengukuran skala *Likert*, dengan penilaian 5, 4, 3, 2, dan 1.

### **2. Observasi**

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang berkaitan dengan variabel yang diamati untuk memperoleh gambaran empirik tentang objek penelitian. Data yang diperoleh dari teknik observasi ini merupakan pelengkap data hasil kuesioner.

### **3. Studi Dokumentasi**

Yaitu digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang telah tersedia di kantor Dinas Kesehatan Kota Manado.

## **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dimana data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis statistik inferensial / parametrik sebagai berikut :

1. Analisis regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pola hubungan pengaruh "Kompensasi" (variabel X) terhadap "Pelayanan Publik" (variabel Y). Prediksi perubahan satu variabel dependen berdasarkan perubahan satu variabel independen tersebut adalah menggunakan persamaan umum regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y' = \alpha + \beta X$$

Keterangan :

$Y'$  = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

$\alpha$  = *Intercept*, harga  $Y$  bila  $X = 0$  (harga konstanta).

$\beta$  = Angka arah atau koefisien regresi (*slope*), yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila  $b (+)$  maka naik, dan bila  $(-)$  maka terjadi penurunan.

$X$  = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Dimana :

a. Harga konstan variabel terikat ( $Y$ ) jika variabel bebas ( $X$ ) tetap, yang diperoleh dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y) (\sum X^2) - (\sum X) (XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

b. Harga koefisien arah regresi terikat ( $Y$ ) atas variabel bebas ( $X$ ), yang diperoleh dengan rumus:

$$b = \frac{n \sum Y - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum Y)^2}$$

(Sumber : Sudjana, 1990)

Untuk pengujian linieritas regresi dan keberartian regresi digunakan uji statistik F (ANOVA).

2. Analisis Korelasi Sederhana digunakan untuk mengetahui derajat korelasi ( $r$ ) dan derajat pengaruh ( $r^2$ ) dari "Kompensasi" (variabel  $X$ ) terhadap "Pelayanan Publik" (variabel  $Y$ ). Rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson's* (Korelasi *product moment*) sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} - \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sumber : Sudjana, 1990)

Selanjutnya, untuk menguji taraf signifikan korelasi digunakan uji T (Sudjana, 1990)

Analisis data menggunakan bantuan komputer dengan menggunakan aplikasi program *SPSS* versi 17.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil diatas, maka hipotesis yang dikemukakan dapat diterima yaitu kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan Kota Manado. Kemudian berdasarkan hasil uji asumsi klasik dengan uji normalitas diketahui nilai signifikan untuk kompensasi adalah 0,360 lebih besar dari 0,05 ( $0,360 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal. Melalui uji linearitas dapat dilihat hasil pengujian data nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,716 lebih besar dari 0,05 ( $0,360 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linear yang signifikan antara kompensasi dan kualitas pelayanan. Sedangkan dari analisis menggunakan korelasi *pearson* untuk mengukur keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut. Besar korelasinya adalah 0,698 (korelasi positif) dengan signifikansi sebesar 0,00, yang berarti kedua variabel ini cukup kuat dan signifikan dari angka sig.(2-tailed) sebesar  $0,00 < 0,05$ . Pemberian kompensasi yang lebih baik akan mampu mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik.

Pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan Kota Manado, sebagai berikut :

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ . Berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Berarti terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Berdasarkan tabel analisa regresi linear sederhana, terlihat bahwa hasil  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 26,664 dengan signifikansi 0,00 kurang dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), maka model dapat dipakai untuk

memprediksi variabel kompensasi. Harga  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dengan *degree of freedom* (df) yang didapat dengan menggunakan rumus  $df(n1) = k-1$  dan  $df(n2) = n-k$ , sehingga diperoleh hasil *degree of freedom* (df) sebesar 4,20 pada taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dari tabel ini menyatakan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $26,664 > 4,20$ ), artinya kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan Kota Manado. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kompensasi (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah linear dengan persamaan regresi. Dengan demikian terdapat hubungan yang berarti antara kedua variabel tersebut.

Dari hasil pengujian pada tabel 4.4.8 Koefisien variabel, dapat diketahui hasil analisis linear sederhana diperoleh koefisien untuk variabel kompensasi sebesar 0,952 dengan konstanta sebesar 9,999, sehingga diperoleh hasil analisis regresi linear sederhana dengan persamaan  $Y = 9,999 + 0,952$ . Dari hasil analisis *correlation product moment* (r) sebesar 0,698 atau 69,8% dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 48,8%, hal ini bermakna bahwa variasi perubahan kualitas pelayanan turut dipengaruhi oleh variasi perubahan variabel kompensasi dan sisanya sebesar 51,8% yang dipengaruhi oleh faktor lainnya. Melalui penelitian ini dapat diketahui kompensasi merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan, khususnya pada pegawai di Dinas Kesehatan Kota Manado. Hal ini dapat diindikasikan dari besaran kontribusi faktor kompensasi terhadap faktor kualitas pelayanan.

Marwansyah (2010: 269) mengatakan, kompensasi adalah penghargaan/imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non-finansial yang adil dan layak kepada pegawai, sebagai balasan atas kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan organisasi. Di Dinas Kesehatan Kota Manado yang mana kompensasi tersebut diberikan untuk

meningkatkan kinerja dan pelayanan pegawai. Kompensasi dalam hal ini adalah keseluruhan imbalan yang diterima oleh pegawai yaitu gaji, tunjangan, insentif, bonus, juga faktor lain yang berasal dari lingkungan pekerjaan. Dengan adanya kompensasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Manado.

Menurut Triguno (2004) kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan dinilai masih kurang optimal, hal ini dikarenakan banyak faktor, seperti gaji yang diterima tidak sesuai harapan, tunjangan yang diterima tidak sebanding dengan jasa atau pelayanan yang mereka berikan, terlambatnya pembayaran tunjangan juga fasilitas kurang mendukung sehingga berakibatkan tidak ada motivasi untuk bekerja semaksimal mungkin.

Dengan berdasarkan pembahasan diatas dan sesuai hasil penelitian, kompensasi mempunyai pengaruh yang cukup tinggi dan positif terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Manado yang dinilai dari kecermatan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, melakukan standar pelayanan yang sudah ditentukan oleh prosedur yang ada, ramah, berkompeten, dapat dipercaya, mampu memberi rasa aman dalam memberi pelayanan dan melakukan tugas, kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan. memberikan simpati atau perhatian kepada masyarakat, dan cepat dalam menanggapi segala kebutuhan masyarakat, semua itu akan terpenuhi jika kompensasi yang di terima oleh pegawai sebanding dengan jasa atau pelayanan yang mereka berikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kompensasi berpengaruh cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan

publik Dinas Kesehatan Kota Manado. Besaran pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompensasi finansial melalui indikator gaji, tunjangan, insentif, bonus, program asuransi jiwa, program asuransi kesehatan, pensiun dan bantuan pendidikan; dan kompensasi non finansial melalui indikator bertanggungjawab, tercapainya tujuan, menikmati tugas, terbukanya peluang kenaikan jabatan, hubungan yang baik antar pegawai, kebijakan organisasi yang mendukung tercapainya tujuan dan kondisi lingkungan kerja yang mendukung.

2. Kompensasi yang diterima oleh pegawai Dinas Kesehatan Kota Manado yang diukur berdasarkan kompensasi finansial dan non finansial menunjukkan bahwa pada indikator gaji, dinilai tidak sesuai dengan beban kerja dan kurang mampu memenuhi kebutuhan pokok; pada indikator tunjangan, dinilai penerimaan tunjangan tidak tepat waktu; pada indikator menikmati tugas, dinilai pegawai kurang menikmati tugas dan pekerjaan; dan pada indikator tanggung jawab, dinilai kurang bertanggung jawab terhadap penyelesaian tugas dan pekerjaan.
3. Kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan Kota Manado yang diukur berdasarkan *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia kurang mendukung sehingga pegawai merasa kurang puas dengan fasilitas dan sarana komunikasi yang ada, kemudian kurangnya kecermatan, ketanggapan dan rasa empati dalam melayani, belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur, belum mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam proses

pelayanan dan belum mampu bersikap profesional dalam memberikan pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Flippo, E.B. 1994. Manajemen Personalia. Jilid 2. Edisi Keenam. Editor : Alfonso Sirait. Jakarta: Erlangga.
- Marwansyah. 2010. Manajemen sumber daya manusia. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi, Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Pandji. 2009. Administrasi Publik – Teori dan Aplikasi Good. Governance. Bandung: Revika Aditama.
- Sudjana, Nana. 1990. Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Triguno. 2004. Budaya Kerja. Jakarta: PT Golden Terayon Press.
- Sumber lain:  
Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara  
Peraturan Walikota Manado Nomor 11 Tahun 2017 Tambahan Penghasilan Pegawai