

JurnalKajianKesehatanMasyarakat	Vol .3No.1	Edition:November2022–April2023
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M	
Received:23 september 2022	Revised:18 oktober 2022	Accepted: 24 oktober 2022

ANALISIS PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UPT RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA UTARA

Jasa Maruwasas¹, Albiner Siagian², Selamat Ginting³
 Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
 e-mail : jasasirait2@gmail.com

Abstract

Every organization, both government and private, is required to be able to optimize its human resources, as well as how to manage human Resources. Human resource management cannot be separated from the factor of employees who are expected to be able to achieve as much as possible to achieve the goals of a government organization. The purpose of this research is to determine the effect of employee performance on the quality of service at the UPT Special Eye Hospital, North Sumatra Province. The design of this study was to use a case control with chi-square test. The sample in the study amounted to 32 respondents. The results showed that there were 16 respondents in the case group and 16 respondents in the control group. There is a significant relationship between employee quality variables (p -value = 0.026, OR = 0.111 (0.019-0.659)), employee communication (p -value = 0.037, OR = 0.086 (0.009-0.815)) and employee abilities (p -value = 0.034, OR=6,600(1,403-31,051)) on service quality and it is known that the employee performance variable that most dominantly affects service quality is the employee's ability variable where (p -value=0,034, OR=6,600). Although the influence of employee performance on service quality at UPT Hospital Especially for the eyes of North Sumatra, it is included in the "good" category, but there are still a small number of people who feel dissatisfied with the services provided by employees.

Keywords: *service quality, employee performance, hospital*

1. PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusia, serta bagaimana cara mengelola sumber daya manusia. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999. Jasa pelayanan yang baik serta memuaskan sangat diharapkan oleh masyarakat, biasanya orang-orang akan melakukan kontrol kualitas pelayanan dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu dipusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah yang dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kesehatan merupakan hak dasar setiap orang sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945 yakni dalam rangka meningkatkan

kesejahteraan rakyat. Olehnya itu negara bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Salah satunya yaitu dengan memberikan dan menjamin warga negaranya mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak. Hasil observasi awal peneliti menemukan bahwa kinerja dan juga pelayanan yang ada di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara masih belum optimal dan masih perlu adanya perbaikan dalam proses pelayanan, dikarenakan banyak keluhan dan komplain dari pengunjung rumah sakit antara lain pelayanan yang kurang memuaskan, pemberian pelayanan yang berbeda-beda, sistem administrasi yang kurang teratur, kurangnya tenaga yang melayani masyarakat, sehingga antrian yang sangat panjang dan memakan waktu berjam-jam. Berdasarkan uraian latar belakang dan masalah utama penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah seberapa baik kinerja pegawai, seberapa baik kualitas pelayanan dan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.

2. METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah analitik observasional dengan menggunakan desain *case control* yang bertujuan untuk menjelaskan

hubungan antar variable. *Studi case control* ini merupakan studi yang menilai hubungan dimana cara menentukannya melalui sekelompok kasus dan kelompok kontrol, lalu dibandingkan ada tidaknya factor yang diperkirakan sebagai penyebab di antara kelompok kasus dan kelompok control, yang bertujuan untuk mencari *Odds Ratio* (OR) variabel kinerja pegawai yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian dilaksanakan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dan dilaksanakan pada bulan January sampai dengan bulan Maret 2022. Populasi adalah jumlah dari keseluruhan satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya akan diteliti, satuan-satuan tersebut kemudian disebut unit analisis. Populasi dalam hal penelitian ini merupakan pegawai yang bekerja di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara yaitu sebanyak 67 orang.

Sampel penelitian ini terdiri dari sampel kelompok kasus dan sampel kelompok control serta memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.. Penentuan besar sampel untuk penelitian kasus control dengan mempertimbangkan *Odds Ratio* dari penelitian sebelumnya. Besar sampel untuk penelitian case control menurut Lameshow. Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh besar sampel minimum yang harus diambil adalah 16 orang subjek kasus dan 16 orang subjek control. Penelitian ini menggunakan perbandingan 1:1, maka

perbandingan subjek kasus dan subjek control adalah 16:16. Sehingga jumlah keseluruhan sampel yang ada pada penelitian ini adalah 32 orang. Data yang telah diperoleh dari proses pengumpulan data (baik data sekunder dan data primer) ataupun dengan menggunakan kuesioner, kemudian dibahas untuk dipaparkan keadaan yang ditemui berdasarkan teori-teori pendukung kemudian di lakukan analisis.

Analisis univariat dilakukan untuk mendiskripsikan distribusi frekuensi subjek penelitian dan distribusi kasus dan control menurut masing-masing variabel. Analisa bivariat dilakukan untuk melihat hubungan variabelin dependen terhadap variabel dependen sekaligus menguji hipotesis penelitian dengan mempertimbangkan nilai signifikan *p-value* (p), *odds ratio* (OR) dan nilai *Confidence Interval* (CI) sebesar 95 % kemudian dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* pada tingkat kepercayaan 95%, dengan menggunakan rumus. Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen sehingga diketahui variabel mana yang paling dominan terhadap variabel dependen dengan menggunakan *analisis regresi logistic*. sampai diperoleh hasil akhir yang hanya mengandung variable dengan nilai $p < 0,05$.

3. HASIL PENELITIAN

Hasil Analisis Univariat

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Hasil Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk mencari hubungan yang signifikan dengan menggunakan Uji Statistik dengan *chi-square* kemudian ditentukan kekuatan hubungannya dengan mencari *odds ratio* (OR) dengan tingkat kepercayaan (CI) 95% dan nilai $p < 0,05$ ($\alpha < 0,05$). Adapun hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Analisis Bivariat Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021

Kualitas Kerja Pegawai	Kualitas Pelayanan Kasus		Kontrol		OR (95% CI)	p-value
	n	%	n	%		
Bagus	7	43,7	14	87,5	0,111	0,026
Tidak Bagus	9	56,3	2	12,5		
Total	16	100	16	100		

Berdasarkan tabel 1 diperoleh data dari seluruh responden (100%) sebagian besar pegawai memiliki kualitas kerja tidak bagus pada kualitas pelayanan kasus yaitu 9 orang atau 56,3%. Dibandingkan pegawai memiliki kualitas kerja bagus yaitu 7 orang atau 43,7 %. Untuk kualitas pelayanan kontrol, jumlah terbesar pada kualitas kerja bagus

yaitu 14 orang atau 87,5%, dibandingkan dengan kualitas kerja tidak bagus sebesar 2 orang atau 12,5%. Hasil uji statistik dengan *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value} = 0,026 < 0,05$ (95% CI), maka Tolak H_0 . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di UPT RS Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Pengaruh Komunikasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021

Komunikasi Pegawai	Kualitas Pelayanan Kasus		Kontrol		OR (95% CI)	p-value
	n	%	n	%		
Cepat	9	56,3	15	93,8	0,086	0,037
Tidak Cepat	7	43,7	1	6,2		
Total	16	100	16	100		

Berdasarkan tabel 2 diperoleh data dari seluruh responden (100%) sebagian besar pegawai memiliki komunikasi pegawai cepat pada kualitas pelayanan kasus yaitu 9 orang atau 56,3%. Dibandingkan dengan komunikasi pegawai tidak cepat yaitu 7 orang atau 43,7 %. Untuk kualitas pelayanan kontrol, frekuensi terbesar pada komunikasi pegawai cepat yaitu 15 orang atau 93,8%, dibandingkan dengan komunikasi pegawai tidak cepat sebesar 1 orang atau 6,2%. Hasil uji statistik dengan *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value} = 0,037 < 0,05$ (95% CI), maka Tolak H_0 . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi pegawai terhadap kualitas pelayanan di UPT RS Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat Pengaruh Kecepatan Pegawai

**Terhadap Kualitas Pelayanan di
UPT Rumah Sakit Khusus
Mata Provinsi Sumatera Utara
Tahun 2021**

Kecepatan Pegawai	Kualitas Pelayanan				OR (95% CI)	p- value
	Kasus		Kontrol			
	n	%	n	%		
Baik	10	62,5	13	81,3	0,385	0,433
Buruk	6	37,5	3	18,7		
Total	16	100	16	100		

Berdasarkan tabel 3 diperoleh data dari seluruh responden (100%) sebagian besar pegawai memiliki kecepatan pegawai baik pada kualitas pelayanan kasus yaitu 10 orang atau 62,5%. Dibandingkan pegawai memiliki kecepatan pegawai buruk yaitu 6 orang atau 37,5%. Untuk kualitas pelayanan kontrol, frekuensi terbesar pada kecepatan pegawai baik yaitu 13 orang atau 81,3%, dibandingkan dengan kecepatan pegawai buruk sebesar 3 orang atau 18,7%. Hasil uji statistik dengan *chi-square* menunjukkan bahwa nilai p-value = 0,433 > 0,05 (95% CI), maka Terima H₀. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kecepatan pegawai terhadap kualitas pelayanan di UPT RS Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.

**Tabel 4. Hasil Analisis Bivariat
Pengaruh Kemampuan Pegawai
Terhadap Kualitas Pelayanan di
UPT Rumah Sakit Khusus Mata
Provinsi Sumatera Utara Tahun
2021**

Kemampuan Pegawai	Kualitas Pelayanan				OR (95% CI)	p- value
	Kasus		Kontrol			
	n	%	n	%		
Baik	12	75,0	5	31,2	6,6	0,034
Tidak Baik	4	25,0	11	68,8		
Total	16	100	16	100		

Berdasarkan tabel 4 diperoleh data dari seluruh responden (100%) sebagian besar

pegawai memiliki kemampuan pegawai baik pada kualitas pelayanan kasus yaitu 12 orang atau 75%. Dibandingkan dengan kemampuan pegawai tidak baik yaitu 4 orang atau 25%. Untuk kualitas pelayanan kontrol, frekuensi terbesar pada kemampuan pegawai tidak baik yaitu 11 orang atau 68,8%, dibandingkan dengan kemampuan pegawai baik sebesar 5 orang atau 31,2%. Hasil uji statistik dengan *chi-square* menunjukkan bahwa nilai p-value = 0,034 < 0,05 (95% CI), maka Tolak H₀. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di UPT RS Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.

**Tabel 5. Hasil Analisis Bivariat
Pengaruh Inisiatif Pegawai
Terhadap Kualitas Pelayanan di
UPT Rumah Sakit Khusus Mata
Provinsi Sumatera Utara Tahun
2021**

Inisiatif Pegawai	Kualitas Pelayanan				OR (95% CI)	p- value
	Kasus		Kontrol			
	n	%	n	%		
Tinggi	11	68,8	7	43,7	2,829	0,285
Rendah	5	31,2	9	56,3		
Total	16	100	16	100		

Berdasarkan tabel 5 diperoleh data dari seluruh responden (100%) sebagian besar pegawai memiliki inisiatif pegawai tinggi pada kualitas pelayanan kasus yaitu 11 orang atau 68,8%. Dibandingkan pegawai memiliki inisiatif pegawai rendah yaitu 5 orang atau 31,2%. Untuk kualitas pelayanan kontrol, frekuensi terbesar pada inisiatif pegawai rendah yaitu 9 orang atau 56,3%, dibandingkan dengan inisiatif pegawai tinggi sebesar 7 orang atau 43,7%. Hasil uji statistik dengan *chi-square* menunjukkan bahwa nilai p-value = 0,285 > 0,05

(95% CI), maka Terima H_0 . Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara inisiatif pegawai terhadap kualitas pelayanan di UPT RS Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.

Hasil Analisis Multivariat (Uji Regresi)

Analisa dengan menggunakan uji regresi logistik (*logistic regression*) untuk mencari faktor yang dominan yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Logistik Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021.

Variabel	B	Wald	Sig.	Exp (B)
Kualitas Kerja Pegawai	-2,197	5,849	0,016	0,111
Komunikasi Pegawai	-2,457	4,570	0,033	0,066
Kecepatan Pegawai	-0,956	1,349	0,245	0,385
Kemampuan Pegawai	1,887	5,705	0,017	6,6
Inisiatif Pegawai	1,040	1,984	0,159	2,829
Constant	0,000			

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Logistik Tahap Akhir pada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021.

Variabel	B	Wald	Sig.	Exp (B)
Kualitas Kerja Pegawai	-2,197	5,849	0,016	0,111
Komunikasi Pegawai	-2,457	4,570	0,033	0,066
Kemampuan Pegawai	1,887	5,705	0,017	6,6
Constant	0,000			

4. PEMBAHASAN Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Hal tersebut mendukung teori yang dikemukakan Hayat, 2020 yang mengatakan bahwa kinerja pegawai merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

A. Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas kerja menurut Aristi, 2021 merupakan persepsi terhadap mutu dalam menjalankan pekerjaan dengan penuh ketelitian, keterampilan, ketepatan serta kerapian terhadap keterkaitan hasil pekerjaan. Sumber Daya Manusia merupakan asset yang menjadi kekuatan terhadap kualitas kerja. Berdasarkan hasil penelitian, indikator kualitas kerja pada UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara ada pengaruh yang signifikan karena hasil Uji Statistik dengan Uji Chi-Square antara variabel kualitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di peroleh nilai p-value sebesar 0,026 dengan Odds Ratio (OR)=0,111 dengan tingkat kepercayaan 95%CI=1,0,019-0,659. Karena nilai

$p < 0,05$ yaitu 0,026 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai yang tidak bagus ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas kerja pegawai merupakan variabel terjadinya efek. Nilai (OR)=0,111 berarti kualitas kerja pegawai yang dilakukan dengan baik maka lebih berpeluang membuat meningkatnya kualitas pelayanan 0,111 kali dibandingkan dengan kualitas kerja pegawai yang kurang baik.

B. Pengaruh Komunikasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Komunikasi adalah sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, indikator komunikasi pegawai ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan karena hasil Uji Statistik dengan Uji Chi-Square antara variabel komunikasi pegawai terhadap kualitas pelayanan di peroleh nilai p -value sebesar 0,037 dengan Odds Ratio (OR)=0,086 dengan tingkat kepercayaan 95%CI=1,0,009-0,815. Karena nilai $p < 0,05$ yaitu 0,026 maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi pegawai yang tidak cepat ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi pegawai merupakan variabel terjadinya efek. Nilai (OR)=0,086 berarti komunikasi pegawai yang dilakukan dengan baik maka lebih berpeluang membuat meningkatnya kualitas pelayanan 0,086 kali

dibandingkan dengan kualitas kerja pegawai yang kurang baik.

C. Pengaruh Kecepatan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Kecepatan (*promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja. Kecepatan juga diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator kecepatan pegawai tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan karena hasil uji Statistik dengan *Chi-Square* antara variabel kecepatan pegawai terhadap kualitas pelayanan di peroleh nilai p -value sebesar 0,433 dengan Odds Ratio (OR)=0,385 dengan tingkat kepercayaan 95%CI=0,077-1,929. Karena nilai $p > 0,05$ yaitu 0,433 maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan pegawai yang baik, tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, kecepatan pegawai memiliki nilai (OR)=0,385. Berdasarkan uraian-uraian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan adalah suatu usaha atau perilaku dari seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dengan waktu yang singkat.

D. Pengaruh Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Kemampuan adalah kesiapan individu untuk berdiri sendiri yang ditandai dengan keberanian

mengambil keputusan dan berinisiatif mencoba mengatasi masalah tanpa meminta bantuan orang lain, berusaha dan mengarahkan tingkah laku menuju kesempurnaan (Diwanti, 2020). Berdasarkan hasil peneliian, indikator kemampuan pegawai dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan karena hasil uji statistic dengan chi-square antara variabel kemapuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di peroleh nilai p-value sebesar 0,034 dengan Odds Ratio (OR)=6,600 dengan tingkat kepercayaan 95% CI=1,403-31,051. Karena nilai $p < 0,05$ yaitu 0,034 maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai yang tidak baik ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa kemampuan pegawai merupakan factor risiko terjadinya efek. Nilai (OR)=6,600 berarti kemampuan pegawai yang dilakukan dengan baik maka lebih berpeluang membuat meningkatnya kualitas pelayanan 6,600 kali dibandingkan dengan kualitas kerja pegawai yang kurang baik.

E. Pengaruh Inisiatif Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Dalam melaksanakan tugas suatu kerja terkadang terjadi suatu hambatan atau masalah dalam penyelesaiannya. Oleh karena itu setiap pegawai harus memiliki kemampuan, kreatifitas dan inisiatif agar dapat menyelesaikannya tanpa menunggu bantuan dari orang lain, sebagaimana diungkapkan oleh Hasibuan (2019). Berdasarkan hasil

penelitian, indikator inisiatif pegawai tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan karena hasil uji statistic dengan chi-square antara variabel inisiatif pegawai terhadap kualitas pelayanan di peroleh nilai p-value sebesar 0,285 dengan Odds Ratio (OR)=2,829 dengan tingkat kepercayaan 95% CI=0,666-12,020. Karena nilai $p > 0,05$ yaitu 0,285 maka dapat disimpulkan bahwa inisiatif pegawai yang rendah tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa Inisiatif Pegawai di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara sangat rendah.

5. KESIMPULAN

1. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kinerja Pegawai dengan indikator Kualitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, dimana terdapat nilai $pValue=0,026$, OR (0,111) dengan tingkat kepercayaan 95% CI(0.019-0,659).
2. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kinerja Pegawai dengan indikator Komunikasi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, dimana terdapat nilai $pValue=0,037$, OR (0,086) dengan tingkat kepercayaan 95% CI(0.009-0,815).
3. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kinerja Pegawai dengan indikator Kemampuan

Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, dimana terdapat nilai p-value = 0,034 dengan OR sebesar 6,6 dengan 95% CI (1,403-31,051)

4. Faktor yang paling dominan adalah indikator Kemampuan Pegawai dengan Odds Ratio (OR)=6,600.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrini. (2019). *Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Soun Governance di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Imroatul, H., & Pertiwi, O. D. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rs St. Elisabeth Semarang*. Jurnal Ilmu Ekonom, Volume 2 (2). Halaman 117-124.
- Lestari, D. (2017). *Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Prawirosentono, S., & Primasari, D. (2017). *Kinerja Dan Motivasi Karyawan*. Yogyakarta: BPFÉ
- Rahmayanty, N. (2016). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Veithzal, R. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Per Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&*. Bandung: Alfabeta