

**ANALISIS PENGARUH PROFESIONALISME DAN KOMPETENSI TERHADAP  
KREATIVITAS DAN DAMPAKNYA PADA KUALITAS PELAYANAN  
(MEDIS DAN PARAMEDIS) DI PUSKESMAS SOSOK  
KECAMATAN TAYAN HULU  
KABUPATEN SANGGAU**

**Yohanes**

**bky\_yohanes@yahoo.co.id  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Untan**

**ABSTRACT**

*Human Resources (HR) is a central factor in a government organization. Problems occurring in Puskesmas Sosok are marked by the recipient community of service / customers who feel less satisfied with the complaints on the quality of service. From the results of observations in the work environment Puskesmas Sosok there are some apparatus who have not fully have the ability to master and understand and perform the field of duties in accordance with the profession. The researcher is interested in taking the title of "Analysis of Influence of Professionalism, Competence on Creativity and Impact on Service Quality (Medical and Paramedic) at Sosok Public Health Center of Tayan Hulu Sub-district of Sanggau Regency". The results showed that there is influence of Creativity on Service Quality (Medical and Paramedic) at Sosok Public Health Center of Tayan Hulu Subdistrict of Sanggau Regency.*

*Keywords: Professionalism, Competence, Creativity and Quality of Service*

## **1. Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau merupakan salah satu Fasilitas Pelayanan Kesehatan Dasar. Dengan jumlah pegawai sebanyak 43 orang yang terdiri dari 40 orang tenaga teknis fungsional, dan 3 orang tenaga teknis non fungsional (Kepala Puskesmas, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Pelayanan Administrasi di loket). Pada Prinsipnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan adalah pelayanan yang prima. Pelayanan yang mencakup biopsikosial. Pelayanan yang diberikan kepada orang yang sehat maupun orang yang sakit. Tenaga teknis Jabatan Fungsional yang memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan/masyarakat di Puskesmas Sosok terdiri dari medis (Dokter dan Dokter gigi) dan paramedis (Perawat, Bidan, Nutrisionis, Sarjana Kesehatan Masyarakat /SKM, Sanitarian/kesehatan lingkungan, Asisten farmasi, Perawat gigi, Analis kesehatan). Dari komposisi pegawai tersebut tampak bahwa dalam prakteknya di Puskesmas Sosok tercermin antara lain : 1) lambannya dalam menyelesaikan pekerjaan, 2) kualitas pekerjaan yang dihasilkan kurang optimal, 3) jumlah pekerjaan yang dihasilkan tidak sebanding dengan waktu yang diperlukan, 4) pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kurang optimal. Hal ini juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu : 1) luas wilayah 767,87 Km<sup>2</sup> dengan 11 desa, 2) jumlah penduduk 40.995 jiwa, 3) kultur/budaya masyarakat yang heterogen, 4) jangkauan pelayanan dalam dan luar gedung, 5) tugas tambahan yang dibebankan kepada petugas selain tugas pokok, 6) sarana kerja yang belum memadai, 7) ketersediaan obat-obatan dan bahan habis pakai terbatas.

Profesionalisme di Puskesmas Sosok memiliki karyawan yang bekerja dari berbagai bidang disiplin profesi. Masing-masing disiplin profesi bekerja sesuai dengan standar profesi

yang telah ditetapkan oleh organisasi profesi. Pelaksanaan Profesionalisme di Puskesmas Sosok sumber daya manusianya bekerja sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya sebagai jabatan fungsional. Kompetensi di Puskesmas Sosok masing-masing karyawan Puskesmas Sosok sudah memiliki pengetahuan, kemampuan, keahlian, sikap dan etika sesuai dengan disiplin ilmu dibidang tugas. Kreativitas di Puskesmas Sosok seluruh karyawan di tuntut untuk selalu memiliki ide-ide, gagasan yang baru maupun modifikasi, menggabungkan atau pengurangan konsep yang sudah ada dalam melaksanakan tugas. Kreativitas juga muncul karena adanya tuntutan terhadap pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih baik dan berkualitas. Ide-ide atau gagasan muncul misalnya pada pertemuan lintas program dan sektoral membangun jamban sehat, membangun sarana air bersih mengingat Puskesmas Sosok keterbatasan sumber dana, maka melibatkan lintas sektor untuk memenuhi kebutuhan jamban sehat dan air bersih bagi masyarakat. Kreativitas bentuk lain yang melibatkan peran serta masyarakat dibidang kesehatan misalnya membentuk kader-kader kesehatan (kader posyandu, posbindu, dasawisma). Kualitas pelayanan (medis dan para medis) di Puskesmas Sosok adalah suatu usaha para karyawan ( dokter dan paramedis) untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan/masyarakat yang mencakup jasa, proses dan lingkungan. Masalah yang terjadi adalah masyarakat penerima pelayanan/pelanggan merasa kurang puas yang ditandai dengan adanya komplain. Pelanggan merasa kurang mendapatkan pelayanan yang maksimal antara lain 1) cara kerja belum terstruktur dengan baik (saling mengharapkan), 2) fasilitas kerja masih kurang memadai, 4) petugas kadang-kadang kurang empati, 5) waktu tunggu yang cukup lama, 6) obat yang diperlukan kurang tersedia. Pelanggan adalah raja yang seharusnya diberikan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan menurut persepsi pemberi pelayanan cukup berkualitas. Walaupun masih banyak kekurangan, namun dapat diatasi dengan berbagai kreativitas yang dilakukan. Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun rumusan permasalahan yang dapat diangkat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Profesionalisme terhadap Kreativitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau?
2. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap Kreativitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau?
3. Bagaimana pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau?
4. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau?
5. Bagaimana pengaruh Kreativitas terhadap Kualitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau?

## **2. Kajian Literatur**

### **2.1. Profesionalisme**

Menurut Rahma (2012) profesionalisme adalah suatu atribut individual yang penting tanpa melihat suatu pekerjaan merupakan suatu profesi atau tidak. Profesi dan profesionalisme dapat dibedakan secara konseptual seperti dikemukakan oleh Lekatompessy (2003) bahwa profesi merupakan jenis pekerjaan yang memenuhi beberapa kriteria, sedangkan profesionalisme merupakan suatu atribut individual yang penting tanpa melihat apakah suatu pekerjaan merupakan suatu profesi atau tidak. Kunandar (2007) dalam Priansa

(2016: 269) menyatakan bahwa profesionalisme merupakan kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang. Phillips (1991: 43) memberikan definisi profesionalisme adalah sekelompok individu yang bekerja sesuai dengan standard moral dan etika yang ditentukan oleh pekerjaan tersebut. Profesionalisme mengacu pada perilaku, tujuan, atau kualitas yang memberi karakteristik atau menandai suatu profesi atau orang yang profesional. Wahyudi & Mardiyah (2006) menyatakan terdapat lima dimensi profesionalisme, yaitu: 1) Pengabdian pada profesi; 2) Kewajiban sosial; 3) Kemandirian; 4) Keyakinan terhadap peraturan profesi; dan 5) Hubungan dengan sesama profesi. Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (Kompetensi), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu (Kurniawan, 2005:74). Unsur-Unsur Profesionalisme (Robbins :2008; Widodo : 2007) antara lain : Ketepatan berpikir (2) Ketepatan bertindak (3) Ketepatan penggunaan waktu (4) Penggunaan fasilitas (5) Penggunaan biaya.

## **2.2. Kompetensi**

. Kompetensi mencakup pengetahuan terhadap pekerjaan, ketrampilan dan kemampuan. Ruang lingkup kompetensi juga bisa dijelaskan dalam dua istilah, yaitu *hard skill* yang bersifat teknis dan dapat lebih mudah dipelajari serta *soft skill* atau *soft competencies* yang sifatnya lebih penting akan tetapi cukup sulit untuk digali (Shields, 2007). Sudarmanto (2009 : 87) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, ketrampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Kompetensi merupakan pengetahuan dasar yang pokok, kemampuan, pengalaman dan persyaratan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sukses. Priansa (2016:254) menyimpulkan bahwa kompetensi kerja adalah peta kapasitas pegawai atas atribut pekerjaan yang diembannya, yang merupakan kumpulan dari kemampuan, keterampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisienan, dan kesuksesan dalam mengemban tanggung jawab pekerjaan. Kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan dan keahlian (keterampilan) atau ciri kepribadian yang dimiliki seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya (Yuniarsih & Suwatno, 2008: 22). Selanjutnya Spencer & Spencer (1993:25) secara umum mengelompokkan ke dalam enam kelompok kompetensi untuk mencapai kinerja tinggi baik bagi teknisi dan profesional, tenaga penjual, *helping and human service*, manajer, maupun pengusaha yaitu : (1) Kompetensi berprestasi dan tindakan (*Achievement and Action*), (2) Kompetensi melayani (*helping and human service*), (3) Kompetensi memimpin (*influence*), (4) Kompetensi mengelola (*managerial*), (5) Kompetensi berfikir (*cognitive*), (6) Kompetensi kepribadian yang efektif (*personal effectiveness*).

## **2.3. Kreativitas**

Menurut Hadiati (2011) kreativitas adalah inisiatif terhadap suatu produk atau proses yang bermanfaat, benar, tepat, dan bernilai terhadap suatu tugas yang lebih bersifat *heuristic* yaitu sesuatu yang merupakan pedoman, petunjuk, atau panduan yang tidak lengkap yang akan menuntun kita untuk mengerti, mempelajari, atau menemukan sesuatu yang baru. Semiawan (2009:32) menyebutkan kreativitas menghasilkan produk baru dan mungkin juga lowongan kerja baru. Kreativitas didefinisikan sebagai kemampuan pribadi untuk

menciptakan solusi baru dan tepat (Kaufman & Sternberg, 2006 : 413). Pandangan lain melihat kreatifitas merupakan pandangan dari pertumbuhan psikologis. Pandangan ini menyatakan bahwa karakteristik dan ciri orang yang kreatif sebagai fungsi penuh dan terpadu, yang terus tumbuh, manusia yang secara mental sehat, yang bertujuan untuk mengaktualisasikan dirinya. Kreativitas adalah berpikir sesuatu yang baru, kreativitas sebagai kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru dan untuk menemukan cara-cara baru dalam memecahkan persoalan dalam menghadapi peluang (Suryana, 2003). Kreativitas terbuka terhadap pengalaman, suka memperhatikan melihat sesuatu dengan cara yang tidak biasa, kesungguhan, menerima dan merekonsiliasi sesuatu yang bertentangan. Kreativitas adalah modifikasi sesuatu yang sudah ada menjadi konsep baru. Dengan kata lain, terdapat dua konsep lama yang dikombinasikan menjadi suatu konsep baru (Semiawan, 2009: 44). Unsur-Unsur kreativitas (DeGraff, *et al* 2002; Kaufman, *et al*, 2006) antara lain : (1) inovasi, (2) Solusi, (3) keahlian individu dan (4) pengetahuan pekerjaan.

#### **2.4. Kualitas Pelayanan**

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, puskesmas juga harus meningkatkan komitmen dan kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen (Indriaty, 2010). Menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan adalah suatu jasa/ layanan aktivitas yang bermanfaat dimana satu pihak dapat menawarkannya ke pihak yang lain. Unsur-Unsur Kualitas pelayanan Menurut Gozali (2012) diperlukan standar dan indicator yaitu: (1) *Standar tangible* / bukti fisik terdiri dari standar penampilan fisik gedung, pegawai, peralatan dan sarana, serta lingkungan sekitar Puskesmas. (2) *Standar Realibility* /kehandalan, benar dalam melakukan tindakan pelayanan baik oleh tenaga medis maupun non medis, (3) *Standar responsibility* yaitu kecepatan memberikan pelayanan baik tenaga medis maupun non medis (4) *Standar Assurance* /jaminan terdiri dari pengetahuan pegawai, kesopanan-santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada organisasi, dan (5) *Standar Empathy* yaitu perhatian pegawai dan manajemen kepada pasien.

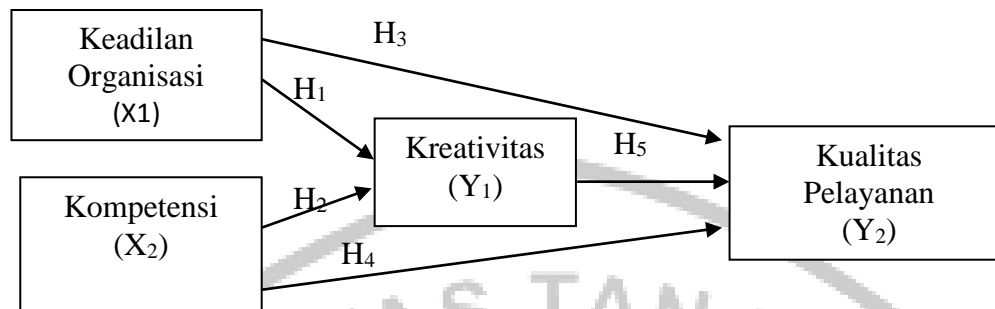
#### **2.5. Hubungan Profesionalisme, Kompetensi dan Kreativitas terhadap Kualitas Pelayanan**

Menurut Phillips (1991 : 43) profesionalisme adalah sekelompok individu yang bekerja sesuai dengan standard moral dan etika yang ditentukan oleh pekerjaan tersebut yang berkaitan dengan kreativitas dalam bekerja. Profesionalisme mengacu pada perilaku, tujuan, atau kualitas yang memberi karakteristik atau menandai suatu profesi atau orang yang profesional. Kompetensi dapat didefinisikan sebagai masukan kinerja seseorang yang akan mempengaruhi seseorang dalam bekerja melalui perilaku kerjanya serta hasil pekerjaannya. Kompetensi mencakup pengetahuan terhadap pekerjaan, ketrampilan dan kemampuan. Ruang lingkup kompetensi juga bisa dijelaskan dalam dua istilah, yaitu *hard skill* yang bersifat teknis dan dapat lebih mudah dipelajari serta *soft skill* atau *soft competencies* yang sifatnya lebih penting akan tetapi cukup sulit untuk digali (Shields, 2007). Kreativitas adalah berpikir sesuatu yang baru, kreativitas sebagai kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru dan untuk menemukan cara-cara baru dalam memecahkan persoalan dalam menghadapi peluang (Suryana, 2003). Kreativitas sangat dibutuhkan untuk mendukung pekerjaan atau tugas-tugas tertentu. Kreativitas sebagai suatu proses mental yang melibatkan munculnya gagasan atau konsep baru, atau hubungan baru antara gagasan dan konsep yang sudah ada

dalam hubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

## 2.6. Kerangka Konseptual

Berikut kerangka konsep penelitian yang tampak pada Gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

Sumber : Profesionalisme (Robbins: 2008; Widodo: 2007). Kompetensi (Spencer & Spencer: 1993). Kreativitas (DeGraff, *et al*: 2002; Kaufman, *et al*: 2006). Kualitas Pelayanan (Gozali: 2012).

## 2.7. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh positif antara Profesionalisme terhadap Kreativitas.
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh positif antara Kompetensi terhadap Kreativitas.
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh positif antara Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan.
- H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh positif antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan.
- H<sub>5</sub>: Terdapat pengaruh positif antara Kreativitas terhadap Kualitas Pelayanan

## 3. Metode Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:61). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau berjumlah 40 pegawai. Data sampel dalam penelitian ini digunakan adalah keseluruhan dari populasi yang ada atau disebut dengan sensus. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 pegawai yang ada di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau.

### 3.1. Metode Analisis

Analisis Jalur (*Path Analysis*) merupakan pengembangan dari analisis regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur. Menurut Sugiyono (2012 : 297), analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat. Melalui analisis jalur ini akan ditemukan jalur mana yang paling tepat dan singkat suatu variable independen menuju variable dependen yang terakhir.

## 4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 4.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap item pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Dimana dalam penelitian ini digunakan alat analisis regresi linier dua jalur dengan menggunakan Program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 22 *For Windows*.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

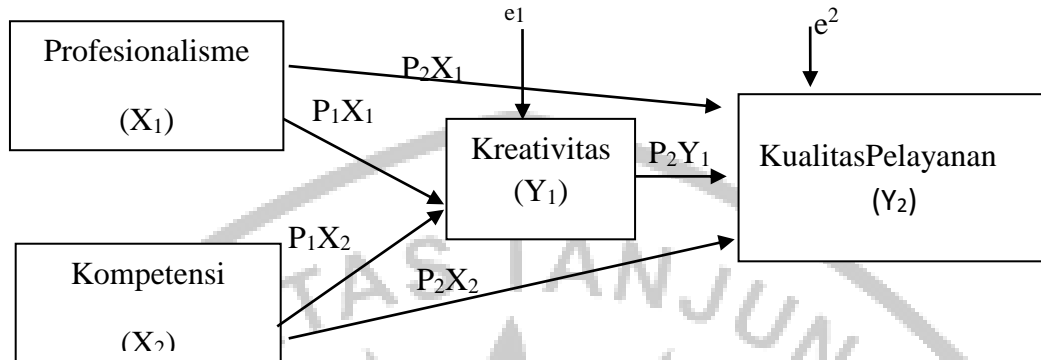
Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Profesionalisme (X <sub>1</sub> )	X1.1	0.577	0.320	Valid
	X1.2	0.529	0.320	Valid
	X1.3	0.521	0.320	Valid
	X1.4	0.550	0.320	Valid
	X1.5	0.732	0.320	Valid
Kompetensi (X <sub>2</sub> )	X2.1	0.667	0.320	Valid
	X2.2	0.630	0.320	Valid
	X2.3	0.592	0.320	Valid
	X2.4	0.660	0.320	Valid
	X2.5	0.645	0.320	Valid
	X2.6	0.498	0.320	Valid
Kreativitas (Y <sub>1</sub> )	Y1.1	0.475	0.320	Valid
	Y1.2	0.624	0.320	Valid
	Y1.3	0.577	0.320	Valid
	Y1.4	0.493	0.320	Valid
Kualitas Pelayanan (Y <sub>2</sub> )	Y2.1	0.411	0.320	Valid
	Y2.2	0.624	0.320	Valid
	Y2.3	0.372	0.320	Valid
	Y2.4	0.424	0.320	Valid
	Y2.5	0.391	0.320	Valid
	Y2.6	0.684	0.320	Valid
	Y2.7	0.618	0.320	Valid
	Y2.9	0.437	0.320	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS versi 22 *for windows*, 2018

Mengetahui nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan cara mengetahui tingkat signifikan sebesar 5% atau (0,05) dengan jumlah responden 40 maka nilai  $r_{\text{tabel}}$  dapat diperoleh melalui tabel *r product moment pearson* dengan *df (degree of freedom) = n-2* jadi  $df = 40-2 = 38$  maka  $r_{\text{tabel}} = 0.320$   
Seluruh item pertanyaan untuk masing-masing variabel mempunyai nilai korelasi ( $r_{\text{hitung}}$ ) lebih besar dari 0,320 atau valid, sehingga semua item pertanyaan yang terdapat pada variabel penelitian dapat dinyatakan memenuhi syarat validitas.

## 4.2. Analisis Hasil (*Path Analysis*)

Analisis Jalur (*Path Analysis*) merupakan pengembangan dari analisis regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur. Adapun model jalur tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.1 di bawah ini:



Gambar 4.1 Model *Path Analysis* (Sebelum di analisis)

Gambar Persamaan struktur 1 dan 2. Diagram jalur di atas mempunyai dua persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y_1 = P_1X_1 + P_1X_2 + e_1 \dots\dots\dots \text{Sub Struktur 1}$$

$$Y_2 = P_2X_1 + P_2X_2 + P_2Y_1 + e_2 \dots\dots\dots \text{Sub Struktur 2}$$

Ada dua rantai kausal yang terbentuk dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Rantai kausal yang membentuk Kreativitas ( $Y_1$ ) dipengaruhi oleh jalur variabel Profesionalisme ( $X_1$ ) dan Kompetensi ( $X_2$ ).
- 2) Rantai kausal yang membentuk Kualitas Pelayanan ( $Y_2$ ) dipengaruhi oleh jalur variabel Profesionalisme ( $X_1$ ), Kompetensi ( $X_2$ ) dan Kreativitas ( $Y_1$ ).

### A. Hasil Persamaan Sub Struktur 1 ( $Y_1 = P_1X_1 + P_1X_2 + e_1$ )

Agar lebih mudah dalam memahami hasil maka dibagi menjadi dua tahap interpretasi yakni 1) Tahap menghitung Koefisien Jalur dan 2) Tahap uji hipotesis dan pembuatan kesimpulan. Sarwono (2007) menjelaskan bahwa analisis regresi dibagi menjadi dua: 1) melihat pengaruh secara gabungan dan 2) melihat pengaruh secara persial/sendiri-sendiri.

1. Untuk melihat pengaruh variabel profesionalisme dan kompetensi terhadap kreativitas secara gabungan/simultan, maka melihat hasil perhitungan dalam model summary sub struktur 1 yaitu angka R square dapat dilihat pada tabel 4.2:

**Tabel 4.2**  
**Model Summary Sub Struktur 1**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.593 <sup>a</sup>	.352	.317	.36099

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Profesionalisme

Sumber: Data Olahan SPSS versi 22 for windows, 2018

Besarnya angka Koefisien Determinasi atau R square ( $R^2$ ) pada tabel 4.6 adalah 0,352. Angka tersebut untuk melihat besarnya pengaruh profesionalisme dan kompetensi terhadap kreativitas adalah sebesar 35,2%. Maka untuk menghitung pengaruh variabel lain diluar

model ini didapatkan dari penghitungan nilai error ( $e_1$ ). Adapun besarnya pengaruh error ( $e_1$ ) adalah sebagai berikut ;

$$\begin{aligned} e_1 &= \sqrt{1 - R \text{ Square}} \\ &= \sqrt{1 - 0,352} \\ &= \mathbf{0,648} \end{aligned}$$

Angka tersebut mempunyai makna bahwa pengaruh profesionalisme dan kompetensi terhadap kreativitas secara gabungan adalah sebesar 0,352 sama dengan 35,2%, sedangkan sisanya sebesar 0,648 sama dengan 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini.

**Tabel 4.3**  
**Anova Sub Struktur 1**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2.614	2	1.307	10.030	.000 <sup>b</sup>
Residual	4.822	37	.130		
Total	7.436	39			

a. Dependent Variable: Kreativitas

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Profesionaliseme

Sumber: Data Olahan SPSS versi 22 *for windows*, 2018

Untuk melihat besarnya angka taraf signifikansi (sig) penelitian dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut (Sarwono, 2007):

Jika sig penelitian < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika sig penelitian > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada tabel 4.3 didapatkan angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh antara profesionalisme dan kompetensi terhadap kreativitas secara gabungan/simultan.

**Tabel 4.4**  
**Coefficients Sub Struktur 1**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	1.359	.606		2.240
Profesionaliseme	.251	.270	<b>.240</b>	.930
Kompetensi	.423	.292	<b>.374</b>	1.449

a. Dependent Variable: Kreativitas

Sumber: Data Olahan SPSS versi 22 *for windows*, 2018

2. Untuk melihat besarnya pengaruh variabel profesionalisme dan kompetensi secara persial/sendiri-sendiri terhadap kreativitas, digunakan Uji T sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka Beta atau *Standardized Coeffecient* dapat dilihat pada tabel 4.4:

a) Hubungan antara profesionalisme terhadap kreativitas

Untuk melihat apakah ada hubungan linier antara profesionalisme terhadap kreativitas, dapat dilakukan analisis sebagai berikut (Sarwono, 2007):



$H_0$  = tidak ada hubungan linier antara profesionalisme terhadap kreativitas

$H_1$  = ada hubungan linier antara profesionalisme terhadap kreativitas

Hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows* diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar 0,930. Menurut Sarwono (2007) untuk menghitung  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan  $DK = n - 2$ , atau  $40 - 2 = 38$  diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 1,685. Kriteria uji hipotesisnya adalah sebagai berikut :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kesimpulan :

Didasarkan hasil penghitungan, diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $0,930 < t_{tabel}$  sebesar 1,685 ( $0,930 < 1,685$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan linier antara Profesionalisme terhadap kreativitas. Besarnya pengaruh Profesionalisme terhadap kreativitas (nilai Beta) sebesar 0,240 atau 24,0%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,358 > 0,05$  sehingga tidak berpengaruh signifikan.

b) Hubungan antara kompetensi terhadap kreativitas

Untuk melihat apakah ada hubungan linier antara kompetensi terhadap kreativitas, dapat dilakukan analisis sebagai berikut (Sarwono, 2007):

$H_0$  = tidak ada hubungan linier antara kompetensi terhadap kreativitas

$H_1$  = ada hubungan linier antara kompetensi terhadap kreativitas

Hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows* diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar 1,449. Menurut Sarwono (2007) untuk menghitung  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan  $DK = n - 2$ , atau  $40 - 2 = 38$  diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 1,685. Kriteria uji hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kesimpulan :

Didasarkan hasil penghitungan, diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $1,449 < t_{tabel}$  sebesar 1,685 ( $1,449 < 1,685$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan linier antara kompetensi terhadap kreativitas. Besarnya pengaruh kompetensi terhadap kreativitas (nilai Beta) sebesar 0,374 atau 37,4%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,156 > 0,05$  sehingga tidak berpengaruh signifikan.

### **B. Hasil Persamaan Sub Struktur 2 ( $Y_2 = P_2X_1 + P_2X_2 + P_2Y_1 + e_2$ )**

Agar lebih mudah dalam memahami hasil maka dibagi menjadi dua tahap interpretasi yakni

1) Tahap menghitung Koefisien Jalur dan 2) Tahap uji hipotesis dan pembuatan kesimpulan. Sarwono (2007) menjelaskan bahwa analisis regresi dibagi menjadi dua: 1) melihat pengaruh secara gabungan dan 2) melihat pengaruh secara persial/sendiri-sendiri.

1. Untuk melihat pengaruh variabel profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan secara gabungan/simultan, maka melihat hasil perhitungan dalam model *summary* sub struktur 2 yaitu angka *R square* dapat dilihat pada tabel 4.5:

**Tabel 4.5**  
**Model Summary Sub Struktur 2**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.519 <sup>a</sup>	.269	.209	.36813

a. Predictors: (Constant), Kreativitas, Profesionaliseme, Kompetensi

Sumber: Data Olahan SPSS versi 22 *for windows*, 2018

Besarnya angka Koefisien Determinasi atau R square ( $R^2$ ) adalah 0,269. Angka tersebut untuk melihat besarnya pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan sebesar 26,9%. Maka untuk menghitung pengaruh variabel lain diluar model ini didapatkan dari penghitungan nilai error ( $e_2$ ). Adapun besarnya pengaruh error ( $e_2$ ) adalah sebagai berikut ;

$$\begin{aligned} e_2 &= \sqrt{1 - R \text{ Square}} \\ &= \sqrt{1 - 0,269} \\ &= \mathbf{0,731} \end{aligned}$$

Angka tersebut mempunyai makna bahwa pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan secara gabungan adalah sebesar 0,269 sama dengan 26,9%, sedangkan sisanya sebesar 0,731 sama dengan 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini.

**Tabel 4.6**  
**Anova Sub Struktur 2**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.799	3	.600	4.425	.010 <sup>b</sup>
Residual	4.879	36	.136		
Total	6.678	39			

a. Dependent Variable: Kualitas

b. Predictors: (Constant), Kreativitas, Profesionaliseme, Kompetensi

Sumber: Data Olahan SPSS versi 22 *for windows*, 2018

Untuk melihat besarnya angka taraf signifikansi (sig) penelitian dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut (Sarwono, 2007):

Jika sig penelitian  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika sig penelitian  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 22 *for windows for windows* pada tabel 4.6 didapatkan angka signifikansi sebesar  $0,010 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas terhadap kualitas pelayanan secara gabungan/simultan.

**Tabel 4.7**  
**Coefficients Sub Struktur 2**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	1.838	.659		2.789
Profesionalisme	.119	.278	.120	.428
Kompetensi	-.020	.306	-.019	-.066
Kreativitas	.431	.168	.455	2.572

a. Dependent Variable: Kualitas

Sumber: Data Olahan SPSS versi 22 *for windows*, 2018

2. Untuk melihat besarnya pengaruh variabel profesionalisme dan kompetensi secara persial/sendiri-sendiri terhadap kreativitas, digunakan Uji T sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka Beta atau *Standardized Coefficient* dapat dilihat pada tabel 4.7:

a) Hubungan antara profesionalisme terhadap kualitas pelayanan

Untuk melihat apakah ada hubungan linier antara profesionalisme terhadap kualitas pelayanan, dapat dilakukan analisis sebagai berikut (Sarwono, 2007):

$H_0$  = tidak ada hubungan linier antara profesionalisme terhadap kualitas pelayanan.

$H_1$  = ada hubungan linier antara profesionalisme terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows* diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar 0,428. Menurut Sarwono (2007) untuk menghitung  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan  $DK = n - 2$ , atau  $40 - 2 = 38$  diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 1,685. Kriteria uji hipotesisnya adalah sebagai berikut :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kesimpulan :

Didasarkan hasil penghitungan, diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $0,428 < t_{tabel}$  sebesar 1,685 ( $0,428 < 1,685$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan linier antara profesionalisme terhadap kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan (nilai Beta) sebesar 0,120 atau 12,0%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,671 > 0,05$  sehingga tidak berpengaruh signifikan.

b) Hubungan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan

Untuk melihat apakah ada hubungan linier antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan, dapat dilakukan analisis sebagai berikut (Sarwono, 2007):

$H_0$  = tidak ada hubungan linier antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan.

$H_1$  = ada hubungan linier antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows* diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar -0,066. Menurut Sarwono (2007) untuk menghitung  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan  $DK = n - 2$ , atau  $40 - 2 = 38$  diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 1,685. Kriteria uji hipotesisnya adalah sebagai berikut :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kesimpulan :

Didasarkan hasil penghitungan, diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,066 < t_{tabel}$  sebesar 1,685 ( $-0,066 < 1,685$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan linier antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan (nilai Beta) sebesar 0,019 atau 1,9%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,948 > 0,05$  sehingga tidak berpengaruh signifikan.

c) Hubungan antara kreativitas terhadap kualitas pelayanan

Untuk melihat apakah ada hubungan linier antara kreativitas terhadap kualitas pelayanan, dapat dilakukan analisis sebagai berikut:

$H_0$  = tidak ada hubungan linier antara kreativitas terhadap kualitas pelayanan.

$H_1$  = ada hubungan linier antara kreativitas terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows* diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar 2,572. Menurut Sarwono (2007) untuk menghitung  $t_{table}$  dengan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan  $DK = n - 2$ , atau  $40 - 2 = 38$  diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 1,685. Kriteria uji hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kesimpulan :

Didasarkan hasil penghitungan, diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $2,572 > t_{tabel}$  sebesar 1,685 ( $2,572 > 1,685$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya ada hubungan linier antara kreativitas terhadap kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh kreativitas terhadap kualitas pelayanan (nilai Beta) sebesar 0,455 atau 45,5%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$  sehingga berpengaruh secara signifikan.

### C. Koefisien Determinasi Total

Total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model dapat diukur dengan :

$R^2_m = 1 - (P_{e1^2} \times P_{e2^2})$ . Nilai koefisien determinasi persamaan pertama diperoleh nilai sebesar 0,648 dan persamaan kedua 0,731. Untuk data penelitian ini diperoleh koefisien determinasi total sebagai berikut :

$$R^2_m = 1 - (P_{e1^2} \times P_{e2^2})$$

$$R^2_m = 1 - (0,648)^2 (0,731)^2 \\ = 0,776$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kontribusi ketetapan model sebesar 0,224 sama dengan 22,4 % untuk menjelaskan hubungan kausal dari variabel yang diteliti, dan besarnya pengaruh dari variabel lain diluar model sebesar 0,776 sama dengan 77,6 %.

### 4.3. Pembahasan Hubungan Antar Variabel

#### a. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kreativitas

Didasarkan hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows*, diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $0,930 < t_{tabel}$  sebesar 1,685 ( $0,930 < 1,685$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan linier antara Profesionalisme terhadap kreativitas. Besarnya pengaruh Profesionalisme terhadap kreativitas (nilai Beta) sebesar 0,240 atau 24,0%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,358 > 0,05$  sehingga tidak berpengaruh signifikan.

Besarnya angka R square ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,352. Angka tersebut mempunyai makna bahwa pengaruh profesionalisme dan kompetensi terhadap kreativitas secara

gabungan/simultan adalah 35,2% , sedangkan sisanya sebesar 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 22 *for windows* pada tabel 4.3 didapatkan angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh antara profesionalisme dan kompetensi terhadap kreativitas secara gabungan/simultan. Profesionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kreativitas pelayanan medis dan paramedis di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau. Namun demikian dalam penelitian ini bahwa variabel profesionalisme dan kompetensi secara gabungan/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas yang dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan nilai *R square* sebesar 35,2 % , sedangkan sisanya sebesar 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Artinya bahwa profesionalisme dan kompetensi dilaksanakan secara bersamaan dan tidak dapat dilaksanakan sendiri-sendiri/parsial. Karena orang yang profesionalisme pasti memiliki kompetensi dan orang yang berkompotensi pasti profesionalisme. Profesionalisme di Puskesmas Sosok memiliki karyawan yang bekerja dari berbagai bidang disiplin profesi. Masing-masing disiplin profesi bekerja sesuai dengan standar profesi yang telah ditetapkan oleh organisasi profesi. Profesionalisme tenaga medis dan paramedis ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu : 1) luas wilayah 767,87 Km<sup>2</sup> dengan 11 desa, 2) jumlah penduduk 40.995 jiwa, 3) kultur/budaya masyarakat yang heterogen, 4) jangkauan pelayanan dalam dan luar gedung, 5) tugas tambahan yang dibebankan kepada petugas selain tugas pokok, 6) sarana kerja yang belum memadai, 7) ketersediaan obat-obatan dan bahan habis pakai terbatas. Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (Kompetensi), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu (Kurniawan, 2005:74).

#### **b. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kreativitas**

Didasarkan hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows*, diperoleh angka t penelitian sebesar  $1,449 < t$  tabel sebesar 1,685 ( $1,449 < 1,685$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan linier antara kompetensi terhadap kreativitas. Besarnya pengaruh kompetensi terhadap kreativitas (nilai Beta) sebesar 0,374 atau 37,4%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,156 > 0,05$  sehingga tidak berpengaruh signifikan.

Besarnya angka *R square* ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,352. Angka tersebut mempunyai makna bahwa pengaruh profesionalisme dan kompetensi terhadap kreativitas secara gabungan/simultan adalah 35,2%, sedangkan sisanya sebesar 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 22 *for windows* pada tabel 4.3 didapatkan angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh antara profesionalisme dan kompetensi terhadap kreativitas secara gabungan/simultan. Kompetensi tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap kreativitas pelayanan medis dan paramedis di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau. Namun demikian dalam penelitian ini bahwa variabel profesionalisme dan kompetensi secara gabungan/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas yang dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan nilai *R square* sebesar 35,2 % , sedangkan sisanya sebesar 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Artinya bahwa profesionalisme dan kompetensi dilaksanakan secara bersamaan dan tidak dapat dilaksanakan sendiri-sendiri/parsial. Karena orang yang profesionalisme pasti memiliki

kompetensi dan orang yang berkompentensi pasti profesionalisme. Kompetensi di Puskesmas Sosok masing-masing karyawan Puskesmas Sosok sudah memiliki pengetahuan, kemampuan, keahlian, sikap dan etika sesuai dengan disiplin ilmu dibidang tugas. Kompetensi tenaga medis dan paramedis ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu : 1) pendidikan dan pelatihan masih kurang, 2) kultur/budaya masyarakat yang heterogen, 3) tugas tambahan yang dibebankan kepada petugas selain tugas pokok, 4) sarana kerja yang belum memadai, 5) ketersediaan obat-obatan dan bahan habis pakai terbatas.

### **c. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan**

Didasarkan hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows*, diperoleh angka t hitung sebesar  $0,428 < t$  tabel sebesar 1,685 ( $0,428 < 1,685$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan linier antara variabel profesionalisme terhadap variabel kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan (nilai Beta) sebesar 0,120 atau 12,0%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,671 > 0,05$  sehingga tidak berpengaruh signifikan. Besarnya angka R square ( $R^2$ ) adalah 0,269. Angka tersebut untuk melihat besarnya pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan dengan cara menghitung koefisien determinasi. Angka tersebut mempunyai makna bahwa pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan secara gabungan/simultan adalah sebesar 26,9%, sedangkan sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 22 *for windows* pada tabel 4.6 didapatkan angka signifikansi sebesar  $0,010 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan secara gabungan/simultan. Profesionalisme tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap kualitas pelayanan medis dan paramedis di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau. Namun demikian dalam penelitian ini bahwa variabel profesionalisme, kompetensi dan kreativitas secara gabungan/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan nilai R square sebesar 26,9%, sedangkan sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Artinya bahwa profesionalisme, kompetensi dan kreativitas dilaksanakan secara bersamaan dan tidak dapat dilaksanakan sendiri-sendiri/parsial. Karena orang yang profesionalisme pasti memiliki kompetensi dan kreativitas, serta orang yang berkompentensi dan berkreaitivitas pasti orang yang profesionalisme. Profesionalisme di Puskesmas Sosok memiliki karyawan yang bekerja dari berbagai bidang disiplin profesi. Masing-masing disiplin profesi bekerja sesuai dengan standar profesi yang telah ditetapkan oleh organisasi profesi. Profesionalisme tenaga medis dan paramedis ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu : 1) luas wilayah 767,87 Km<sup>2</sup> dengan 11 desa, 2) jumlah penduduk 40.995 jiwa, 3) kultur/budaya masyarakat yang heterogen, 4) jangkauan pelayanan dalam dan luar gedung, 5) tugas tambahan yang dibebankan kepada petugas selain tugas pokok, 6) sarana kerja yang belum memadai, 7) ketersediaan obat-obatan dan bahan habis pakai terbatas. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mandasari (2014: 1157) menjelaskan bahwa Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Dengan menggunakan analisis product moment dan analisis regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang

kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan.

#### **d. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Didasarkan hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows*, diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,066 < t_{tabel}$  sebesar 1,685 ( $-0,066 < 1,685$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan linier antara variabel kompetensi terhadap variabel kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan (nilai Beta) sebesar 0,019 atau 1,9%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,948 > 0,05$  sehingga tidak berpengaruh signifikan. Besarnya angka R square ( $R^2$ ) adalah 0,269. Angka tersebut untuk melihat besarnya pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan dengan cara menghitung koefisien determinasi. Angka tersebut mempunyai makna bahwa pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan secara gabungan/bersama-sama adalah sebesar 26,9%, sedangkan sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 22 *for windows* pada tabel 4.6 didapatkan angka signifikansi sebesar  $0,010 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan secara bersama-sama/gabungan. Kompetensi tidak berpengaruh signifikan/positif terhadap kualitas pelayanan medis dan paramedis di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau.

Namun demikian dalam penelitian ini bahwa variabel profesionalisme, kompetensi dan kreativitas secara gabungan/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan nilai R square sebesar 26,9%, sedangkan sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Artinya bahwa profesionalisme, kompetensi dan kreativitas dilaksanakan secara bersamaan dan tidak dapat dilaksanakan sendiri-sendiri/parsial. Karena orang yang profesionalisme pasti memiliki kompetensi dan kreativitas, serta orang yang berkompotensi dan berkreaitivitas pasti orang yang profesionalisme. Kompetensi di Puskesmas Sosok masing-masing karyawan Puskesmas Sosok sudah memiliki pengetahuan, kemampuan, keahlian, sikap dan etika sesuai dengan disiplin ilmu dibidang tugas. Kompetensi tenaga medis dan paramedis ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu : 1) pendidikan dan pelatihan masih kurang, 2) kultur/budaya masyarakat yang heterogen, 3) tugas tambahan yang dibebankan kepada petugas selain tugas pokok, 4) sarana kerja yang belum memadai, 5) ketersediaan obat-obatan dan bahan habis pakai terbatas. Kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan dan keahlian (keterampilan) atau ciri kepribadian yang dimiliki seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya (Yuniarsih & Suwatno, 2008: 22). Raharja (2017) menjelaskan bahwa secara simultan kompetensi pegawai secara empiric telah memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Secara persial kompetensi pegawai memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Yang diukur melalui karakteristik pengetahuan, karakteristik keterampilan dan karakteristik sikap sangat menentukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang.

#### **e. Pengaruh Kreativitas Terhadap Kualitas Pelayanan**

Didasarkan hasil penghitungan SPSS versi 22 *for windows*, diperoleh angka t hitung sebesar  $2,572 > t$  tabel sebesar 1,685 ( $2,572 > 1,685$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya ada hubungan linier antara variabel kreativitas terhadap variabel kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh kreativitas terhadap kualitas pelayanan (nilai Beta) sebesar 0,455 atau 45,5%. Hal ini juga sesuai dengan nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$  sehingga berpengaruh secara signifikan. Besarnya angka R square ( $R^2$ ) adalah 0,269. Angka tersebut untuk melihat besarnya pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan dengan cara menghitung koefisien determinasi. Angka tersebut mempunyai makna bahwa pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan secara gabungan/bersama-sama adalah sebesar 26,9%, sedangkan sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 22 *for windows* pada tabel 4.6 didapatkan angka signifikansi sebesar  $0,010 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan dampaknya pada kualitas pelayanan secara bersama-sama/gabungan. Diketahui bahwa nilai signifikansi t dari variabel kreativitas (Y1) pada tabel 4.7 sebesar 0.014 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y2). Hal ini menunjukkan bahwa kreativitas berpengaruh signifikan/positif terhadap kualitas pelayanan medis dan paramedis di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau. Kreativitas muncul untuk mengimbangi keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas. Kreativitas juga muncul karena adanya tuntutan terhadap pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih baik dan berkualitas. Ide-ide atau gagasan muncul misalnya pada pertemuan lintas program dan sektoral membangun jamban sehat, membangun sarana air bersih mengingat Puskesmas Sosok keterbatasan sumber dana, maka melibatkan lintas sektor untuk memenuhi kebutuhan jamban sehat dan air bersih bagi masyarakat. Dalam penelitian ini semakin seorang pegawai memiliki kreativitas yang tinggi maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, puskesmas juga harus meningkatkan komitmen dan kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen (Indriaty, 2010).

### **5. Kesimpulan, Rekomendasi Dan Keterbatasan**

#### **5.1. Kesimpulan Hasil Penelitian**

Dari hasil penelitian mengenai Analisis Pengaruh Profesionalisme, Kompetensi terhadap Kreativitas dan Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada pengaruh Profesionalisme terhadap Kreativitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau. Namun demikian dalam penelitian ini bahwa variabel profesionalisme dan kompetensi secara gabungan/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas yang dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan nilai R square sebesar 35,2 %, sedangkan sisanya sebesar 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar



model ini. Artinya bahwa profesionalisme dan kompetensi dilaksanakan secara bersamaan dan tidak dapat dilaksanakan sendiri-sendiri/parsial. Karena orang yang profesionalisme pasti memiliki kompetensi dan orang yang berkompentensi pasti profesionalisme. Tidak ada pengaruh Kompetensi terhadap Kreativitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau. Namun demikian dalam penelitian ini bahwa variabel profesionalisme dan kompetensi secara gabungan/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas yang dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan nilai *R square* sebesar 35,2 %, sedangkan sisanya sebesar 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Artinya bahwa profesionalisme dan kompetensi dilaksanakan secara bersamaan dan tidak dapat dilaksanakan sendiri-sendiri/parsial. Kompetensi tenaga medis dan paramedis ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu : 1) pendidikan dan pelatihan masih kurang, 2) kultur/budaya masyarakat yang heterogen, 3) tugas tambahan yang dibebankan kepada petugas selain tugas pokok, 4) sarana kerja yang belum memadai, 5) ketersediaan obat-obatan dan bahan habis pakai terbatas.

2. Tidak ada pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau. Namun demikian dalam penelitian ini bahwa variabel profesionalisme, kompetensi dan kreativitas secara gabungan/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan nilai *R square* sebesar 26,9%, sedangkan sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Artinya bahwa profesionalisme, kompetensi dan kreativitas dilaksanakan secara bersamaan dan tidak dapat dilaksanakan sendiri-sendiri/parsial. \
  3. Tidak ada pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau. Namun demikian dalam penelitian ini bahwa variabel profesionalisme, kompetensi dan kreativitas secara gabungan/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan nilai *R square* sebesar 26,9%, sedangkan sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Artinya bahwa profesionalisme, kompetensi dan kreativitas dilaksanakan secara bersamaan dan tidak dapat dilaksanakan sendiri-sendiri/parsial. Kompetensi tenaga medis dan paramedis ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu : 1) pendidikan dan pelatihan masih kurang, 2) kultur/budaya masyarakat yang heterogen, 3) tugas tambahan yang dibebankan kepada petugas selain tugas pokok, 4) sarana kerja yang belum memadai, 5) ketersediaan obat-obatan dan bahan habis pakai terbatas.
- 5.2.** Ada pengaruh Kreativitas terhadap Kualitas Pelayanan (Medis dan Paramedis) di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau. Hal ini tampak pada hasil regresi dimana besarnya pengaruh kreativitas terhadap kualitas pelayanan pada tabel 4.9 nilai *R square* sebesar 0.269 atau 26,9% sementara 73,1% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Nilai beta pada tabel 4.7 sebesar 0.455 berarti kreativitas berpengaruh positif terhadap kualitas

pelayanan. Dalam penelitian ini semakin seorang pegawai memiliki kreativitas yang tinggi maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Kreativitas muncul untuk mengimbangi keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas. Kreativitas juga muncul karena adanya tuntutan terhadap pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih baik dan berkualitas. Ide-ide atau gagasan muncul misalnya pada pertemuan lintas program dan sektoral membangun jamban sehat, membangun sarana air bersih mengingat Puskesmas Sosok keterbatasan sumber dana, maka melibatkan lintas sektor untuk memenuhi kebutuhan jamban sehat dan air bersih bagi masyarakat. Kreativitas bentuk lain yang melibatkan peran serta masyarakat dibidang kesehatan misalnya membentuk kader-kader kesehatan (kader posyandu, posbindu, dasawisma).

### **5.3. Rekomendasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian secara terperinci maka dapat dikemukakan rekomendasi baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun kepentingan praktis pihak perusahaan antara lain:

1. Rekomendasi bagi pihak manajemen:
  - a. Kreativitas adalah hasil interaksi antara individu dan lingkungannya, kemampuan pegawai atau individu untuk membuat kombinasi baru, berdasarkan data, informasi, atau unsur-unsur yang sudah ada atau dikenal sebelumnya, yaitu semua pengalaman dan pengetahuan yang telah diperoleh seseorang selama hidupnya baik itu di lingkungan sekolah, keluarga, maupun dari lingkungan masyarakat. Dalam penelitian ini terbukti bahwa pegawai yang memiliki kreativitas yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Sosok Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau untuk itu perlu adanya peningkatan kebebasan dalam bertindak dan berkreasi dalam melakukan kegiatan dalam pelayanan kepada masyarakat.
  - b. Untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi karyawan perlu diadakan pendidikan dan pelatihan secara berkala dan berkelanjutan.
  - c. Mengupayakan ketersediaan sarana, prasarana serta obatan-obatan dan bahan habis pakai.
2. Rekomendasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis  
Untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk menambah variabel lain dengan memperluas dan mengkombinasikan pendekatan dalam pengelolaan sumber daya manusia seperti menyangkut variabel kepemimpinan, budaya kerja, motivasi dan kepuasan dalam bekerja.

### **5.4. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan dan kekurangan baik dalam penulisan maupun metode penelitian yang digunakan. Namun keterbatasan dan kekurangan ini dapat menjadi masukan bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dan kekurangan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini terdiri dari 4 variabel independen, dependen dan intervening yaitu profesionalisme, kompetensi, kreativitas dan kualitas pelayanan, namun masih ada faktor lain yang berpengaruh sebagai tolok ukur.
2. Responden dalam penelitian ini sebanyak 40 orang yang terdiri dari tenaga medis dan paramedis di Puskesmas Sosok.

3. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner menggunakan skala Likert, yang mana responden terkadang kurang memahami pertanyaan sehingga memberikan jawaban yang kurang sesuai dengan sebenarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- DeGraff, J., & Lawrence, K.A. (2002). *Creativity at Work*. United States Of America: Jhon Wiley & Sons.
- Gozali, I. (2012). Model Pelayanan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Di Kota Semarang. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi* Vol. 19 No. 1, 09 – 20.
- Hadiati, E. (2011). Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.13, No. 1, 8-16.
- Indriaty, D.R. (2010). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Puskesmas Gunungpati Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi Milenium, Alih Bahasa: Benyamin Molan*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kaufman, J.C., & Sternberg, R.J. (2006). *The International Handbook of Creativity*. New York : Cambridge University Press.
- Lekatompessy, J.E. (2003). Hubungan Profesionalisme Dengan Konsekuensinya: Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Keinginan Berpindah (Studi Empiris di Lingkungan Akuntan Publik). *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. Vol.5, No.1, 69–84.
- Mandasari, A. (2014). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Administrasi Negara*, 2014, 4 (2): 1148-1158. Diakses dari <http://www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/08/artikel>
- Phillips, J.J. (1991). *Handbook of Training Evaluation and Measurement Methods*. Houston : Gulf Publishing Company.
- Priansa, D.J. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Raharja, S. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang. *Tesis*. Diakses dari <http://www.repository.unpas.ac.id/6545/.../ARTIKEL%20TESIS%20SEPTIAN%20RAHARJA.do>,
- Rahma, F. (2012). Pengaruh Profesionalisme, Etika Profesi, Tingkat Pendidikan, Independensi auditor, Pengalaman Kerja dan Budaya Kerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Di Bali. *Skripsi*. Universitas Udayana: Fakultas Ekonomi.
- Robbins, S.P. (2008). *Organizational Behavior, Concepts, Controversies, Applications*. New Jersey: Prentice-Hall Interational, Inc. A.Simon Schuster.
- Sarwono, J. (2007). *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*.ed.1. Yogyakarta: Andi.
- Semiawan, C. (2009). *Kreativitas Keberbakatan*. Jakarta : Indeks.

- Shields, J. (2007). *Managing Employee Performance and Reward: Concepts, Practices, Strategies*. Port Melbourne: Cambridge University Press.
- Spencer, P. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work "Models for Superior Performance"*. New York: Jhon Wiley & Sons Inc.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, (2003). *Kewirausahaan, Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses, Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyudi, H., & Mardiyah, A.A. (2006). Pengaruh Profesionalisme Auditor Terhadap Tingkat Materialitas Dalam Pemeriksaan Laporan Keuangan. Simposium Nasional Akuntansi IX. Padang.
- Widodo, J. (2007). *Analisa Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

