

**HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN DI PUSKESMAS LONG IKIS**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



**DISUSUN OLEH:**

**ERY MURNISIAH**

**1811102411013**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2020**

**Hubungan Gaya Kepemimpinan terhadap Mutu Pelayanan  
Kesehatan di PUSKESMAS Long Ikis**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



**Disusun Oleh:**

**Ery Murnisiah**

**1811102411013**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ery Murnisiah  
NIM : 1811102411013  
Program Studi : S1 Keperawatan  
Judul Penelitian : HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP  
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
LONG IKIS

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan (Permendiknas No. 17, tahun 2010)

Samarinda, 27 Juni 2020

   
Ery Murnisiah

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LONG IKIS**

**SKRIPSI  
DI SUSUN OLEH :**

**ERY MUNISIAH  
1811102411013**

**Disetujui Untuk Diujikan  
Pada tanggal, 27 Juni 2020.**

**Pembimbing**



**Ns. Enok Sureskiarti, M.kep  
NIDN. 1119018202**

**Mengetahui,  
Koordinator Mata Ajar skripsi**



**Ns. Ni Wayan Wiwin A., S.kep. M.Pd  
NIDN.1114128602**

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LONG LKIS

SKRIPSI

DI SUSUN OLEH :

ERY MURNISIAH  
1811102411013

Diseminarkan dan Diujikan  
Pada tanggal, 27 Juni 2020

Penguji



**Ns. Maridi M Dirdjo, M.Kep**  
NIDN. 1125037202

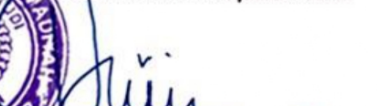
penguji I



**Ns. Enok Sureskiarti, M.Kep**  
NIDN. 1119018202



Mengetahui :  
Ketua Prodi S1 Keperawatan



**Ns. Dwi Rahmah Fitriani, M.Kep**  
NIDN. 1119097601

## Hubungan Gaya Kepemimpinan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di PUSKESMAS Long Ikis

Ery Murnisiah<sup>1</sup>, Enok Sureskiarti<sup>2</sup>

### INTISARI

**Latar belakang,** Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil dan terjangkau. Terdapat beberapa unsur yang dapat berperan dalam penilaian mutu yaitu : unsur masukan (tenaga, dana, sarana, kepemimpinan), unsur dari lingkungan (peraturan dalam organisasi) dan unsur proses (pelayanan kesehatan baik medis maupun non medis).

**Tujuan dari penelitian** ini untuk mengetahui : Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional atau Transaksional yang berpengaruh pada mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis.

**Bentuk penelitian** ini bersifat deskriptif analitik. Populasi penelitian ini adalah perawat pelaksana keperawatan di Puskesmas Long Ikis sebanyak 35 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan metode *total sampling*. Teknik untuk analisa data menggunakan korelasi *Pearson*, yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, yang semuanya saling berinteraksi.

**Hasil dan kesimpulan** pada penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Gaya Kepemimpinan Transformasional berhubungan secara signifikan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis dengan korelasi *Pearson Sig.(2-tailed)*  $0,000 < 0,05$  dan korelasi  $0,964$  bernilai positif dan berhubungan sangat kuat (2) Gaya Kepemimpinan Transaksional tidak berhubungan secara signifikan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis dengan korelasi *Pearson Sig.(2-tailed)*  $0,128 > 0,05$  serta korelasi  $-0,262$ , bernilai negatif dan berhubungan lemah.

**Kata Kunci** : Mutu Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Gaya Kepemimpinan, Transformasional, Transaksional

---

<sup>1</sup> Mahasiswa S1 Keperawatan

<sup>2</sup>Dosen Program Studi S1 Keperawatan (Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur)

**Relationship between Leadership Style and Health Service Quality  
At the Long Ikis Health Center**

Ery Murnisiah<sup>1</sup>, Enok Sureskiarti<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

**Background,** Puskesmas as a first-level health facility is expected to be able to provide quality, fair and affordable health services. There are several elements that can affect quality, namely: input elements (energy, funds, facilities, leadership), environmental elements (organizational policies) and process elements (actions medical or non medical).

**The purpose of the study** This is to find out: (1) The dominant leadership style in the Puskesmas Long Ikis; (2) Relationship of transformational leadership style to the quality of health services in Puskesmas Long Ikis; (3) Relationship of Transactional Leadership Styles to the Quality of Health Services at the Long Ikis Health Center.

**Form of research** this is descriptive analytic. The population of this study was 35 nurses implementing nurses at the Long Ikis Health Center. Data collection techniques using questionnaires and total sampling methods. Data analysis techniques use Simple Linear Regression, which starts from data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions, all of which interact with one another.

**Research results and conclusions** this shows that (1) the Transformational Leadership Style is significantly related to the Quality of Health Services in the Long Ikis Health Center with Pearson correlation Sig. (2-tailed)  $0,000 < 0.05$  and the correlation of 0.964 is positive and has a very strong correlation (2) Leadership Style Transactional is not significantly related to the Quality of Health Services at the Long Ikis Health Center with the Pearson correlation of Sig. (2-tailed)  $0.128 > 0.05$  and the correlation -, 262, is negative and has a weak relationship.

**Keywords :** Quality of Health Services, Leadership Styles, Transformational, Transactional

---

<sup>1</sup> Nursing S1 students

<sup>2</sup> Lecturer of Nursing Undergraduate Program (Muhammadiyah University of East Kalimantan)

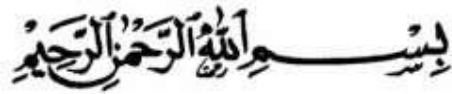
## **Motto**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakan lah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.

*(Q.S Al-Insyirah:6-8)*



## KATA PENGANTAR



### ***Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh***

Alhamdulillah Puji dan syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis*". Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad *Shallallahu`alaihi Wa Sallam* beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya sampai akhir nanti. Aamiin.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur tahun 2020. Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiadji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali, MH, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi.
3. Bapak dr. I Dewa Made Sudarsana, MAP, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Paser periode tahun 2015 s.d 2019.

4. Bapak Amir Faisol, SKM, M.Kes, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Paser
5. Bapak Sukardi, Amd.Kep selaku Kepala Puskesmas Long Ikis Kabupaten Paser.
6. Ibu Ns. Dwi Rahmah F.,M.Kep selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan Alih Jenjang di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
7. Ibu Ns. Ni Wayan Wiwin A.,S.kep., M.Pd selaku koordinator mata ajar Skripsi.
8. Ibu Ns. Enok Sureskiarti,M.kep selaku pembimbing sekaligus penguji II, terimakasih untuk beliau yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan arahan, serta kesabaran selama banyak membimbing penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Ns. Maridi M.Dirdjo, M.kep selaku penguji I proposal ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Keperawatan Alih Jenjang Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu dan pengetahuan selama mengikuti perkuliahan.
11. Ibu dan keluarga besar tercinta, sahabat dan rekan-rekan di Puskesmas Long Ikis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk segera menyelesaikan kuliah tepat waktu.
12. Teman-teman angkatan 2018 mahasiswa program studi S1 Keperawatan Alih Jenjang Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Akhirnya, sebagai manusia biasa penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan baik yang disengaja ataupun tidak, sehingga kripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan mendapatkan ridho Allah *Subhanahu wata'ala*. Aamiin.

Samarinda, 27 Juni 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>viii</i>
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Keaslian Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Telaah Pustaka.....	13
1. Kepemimpinan.....	13
2. Mutu Pelayanan.....	25
3. Pelayanan Kesehatan.....	30
4. Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan.....	41
B. Penelitian Terkait.....	47
C. Kerangka Teori.....	49
D. Kerangka Konsep.....	49
E. Hipotesis.....	53

BAB III METODE PENELITIAN .....	54
A. Rancangan Penelitian.....	54
B. Populasi dan sampel .....	54
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	55
D. Definisi Operasional .....	57
E. Instrumen Penelitian .....	63
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
G. Tehnik Pengumpulan Data .....	69
H. Tehnik Analisa Data .....	72
I. Etika penelitian.....	74
J. Jalannya Penelitian .....	74
K. Jadwal Penelitian.....	77
BAB IV .....	78
A. Hasil Penelitian .....	78
1. Deskripsi Data Penelitian .....	78
2. Hasil Analisis Deskripsi .....	80
3. Hasil Analisis Data.....	97
B. Pembahasan .....	101
C. Keterbatasan Penelitian .....	105
BAB V .....	109
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN .....	114

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ciri Pemimpin Menurut Teori Bakat 18	
Tabel 3.1. Populasi Perawat di Puskesmas Long Ikis .....	55
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	58
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	63
Tabel 3.4 Hasil Uji validitas Gaya Kepemimpinan Transformasional .....	65
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Gaya Kepemimpinan Transaksional.....	66
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Kesehatan .....	67
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Reliabilitas .....	69
Tabel 3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	77
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	78
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Umur .....	79
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut pendidikan.....	79
Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Lama Kerja .....	80
Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Status Kepegawaian .....	80
Tabel 4.6 Frekuensi jawaban dimensi Idealized Influence-Charisma .....	81
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban dimensi Inspiration Motivation.....	82
Tabel 4.8 Frekuensi jawaban dimensi Intellectual Stimulation .....	83
Tabel 4.9 Frekuensi jawaban dimensi Individualized Consideration.....	84
Tabel 4.10 Frekuensi jawaban Contingent Reward .....	86
Tabel. 4.11 Active Management By Exception .....	87
Tabel 4.12 Frekuensi jawaban Passive Management By Exception .....	88
Tabel 4.13 Distribusi kecenderungan Dimensi Reliability.....	90
Tabel 4.14 Distribusi kecenderungan Dimensi Assurance .....	92
Tabel 4.15 Distribusi kecenderungan Dimensi Tangible.....	93

Tabel 4.16 Distribusi kecenderungan Dimensi Empathy .....	95
Tabel 4.17 Distribusi kecenderungan Dimensi Responsiveness .....	96
Tabel 4.18 Uji Normalitas.....	97
Tabel 4.19 Nilai Koefisien Regresi.....	99
Tabel 4.20 Nilai Koefisien Regresi.....	101

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	52
Bagan 2.2 Kerangka Konsep .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dimensi <i>Reliability</i> .....	89
Gambar 4.2 Dimensi <i>Assurance</i> .....	91
Gambar 4.3 Dimensi <i>Tangible</i> .....	92
Gambar 4.4 Dimensi <i>Empathy</i> .....	94
Gambar 4.5 Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	98

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Biodata Diri

Lampiran 2 Lembar Pernyataan

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Penelitian

Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 Tabel Data Uji Instrumen

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 8 Tabel Data Penelitian

Lampiran 9 Distribusi Data Penelitian

Lampiran 10 Uji Normalitas dan Teknik Analisis

Lampiran 11 Surat Penelitian & Dokumentasi

Lampiran 12 Hasil Uji Turnitin Skripsi