

**PENGARUH PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA, *GOOD GOVERNANCE*, MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN KARYAWAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM**



**PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2021**

**THE INFLUENCE OF EMPOWERING HUMAN RESOURCES, GOOD GOVERNANCE, MONITORING AND EVALUATION TO THE SERVICE QUALITY OF EMPLOYEES GENERAL HOSPITALS OF EMBUNG FATIMAH BATAM CITY**

RIZKI EKA PUTRA

**ABSTRACT**

*This research is aimed at determining the influence of empowering human resources, good governance, monitoring and evaluation, and service quality of the employees. This research applied quantitative approach with survey method. A path analysis was used to analyze the collected data. The population that was analyzed in this research was all employees who taught at General Hospital of Embung Fatimah Batam City which was 602 people. Affordable population is an employee of Group III level of 189 people. Random sampling was conducted and selected impartially for a number of 129 people. The result of the research showed that the of the employees was directly affected by the empowering human resources, good governance and monitoring and evaluation of the employees. This research also discovered that the employees monitoring and evaluation was influenced by the empowering human resources and good governance. This research also discovered that the employees good governance was influenced by the empowering human resources. Based on those findings, it can be concluded that all changes occur on the service quality of the employees were influenced by the empowering human resources, good governance, and monitoring and evaluation. This service quality, good governance and monitoring and evaluation of the employees can be considered in the strategic planning of human resources development in public organization.*

**Key words:** service quality, empowering human resources, good governance, monitoring and evaluation.

**PENGARUH PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA, *GOOD GOVERNANCE*, MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN KARYAWAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG  
FATIMAH KOTA BATAM**

**RIZKI EKA PUTRA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan sumber daya manusia, *good governance*, dan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas layanan karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Analisis jalur digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah yang berjumlah 602 orang. Populasi terjangkau adalah karyawan setingkat golongan III yang berjumlah 189 orang. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 129 orang yang dipilih secara acak sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan karyawan dipengaruhi langsung oleh pemberdayaan sumber daya manusia, *good governance*, dan monitoring dan evaluasi. Penelitian ini juga menemukan bahwa monitoring dan evaluasi dipengaruhi oleh pemberdayaan sumber daya manusia dan *good governance*. Penelitian ini juga menemukan bahwa *good governance* dipengaruhi oleh pemberdayaan sumber daya manusia. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap perubahan terjadi pada kualitas layanan karyawan dipengaruhi oleh pemberdayaan sumber daya manusia, *good governance*, dan monitoring dan evaluasi. Oleh karena itu, kualitas layanan karyawan, pemberdayaan sumber daya manusia, *good governance*, dan monitoring dan evaluasi dapat dijadikan pertimbangan dalam membuat perencanaan strategis untuk pengembangan sumber daya manusia.

Kata kunci: Kualitas layanan karyawan, pemberdayaan sumber daya manusia, *good governance*, monitoring dan evaluasi

## RINGKASAN

### Pendahuluan

Rumah Sakit Pemerintah di Batam sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Pemerintah Daerah, selain mempunyai tugas memperoleh pendapatan daerah juga memiliki tugas utama memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat sehingga dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia dengan baik. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat adalah pengobatan rawat jalan ,rawat inap dan pemeriksaan penunjang.

Seiring dengan adanya reorganisasi di Rumah Sakit Pemerintah di Batam, maka proses pelayanan masyarakat ditingkatkan dengan standar akreditasi. Dasar hukum pelaksanaan akreditasi di rumah sakit adalah UU No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan, UU No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit dan Permenkes 1144/ Menkes/ Per/ VIII/ 2010 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Kesehatan. Akreditasi mengandung arti suatu pengakuan yang diberikan pemerintah kepada rumah sakit karena telah memenuhi standar yang ditetapkan. Rumah sakit yang telah terakreditasi, mendapat pengakuan dari pemerintah bahwa semua hal yang ada di dalamnya sudah sesuai dengan standar. Sarana dan prasarana yang dimiliki rumah sakit, sudah sesuai standar. Prosedur yang dilakukan kepada pasien juga sudah sesuai dengan standar.

1. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan pada Bab I, secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan ada atau tidak pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung dengan uraian sebagai berikut; 1) Untuk mengetahui pengaruh langsung variabel pemberdayaan

sumber daya manusia terhadap variabel kualitas layanan karyawan; 2) Untuk mengetahui pengaruh langsung variabel *good governance* terhadap variabel kualitas layanan karyawan; 3) Untuk mengetahui pengaruh langsung variabel monitoring dan evaluasi terhadap variabel kualitas layanan karyawan; 4) Untuk mengetahui pengaruh langsung variabel pemberdayaan sumber daya manusia terhadap variabel monitoring dan evaluasi; 5) Untuk mengetahui terdapat pengaruh langsung variabel *good governance* terhadap variabel monitoring dan evaluasi; 6) Untuk mengetahui pengaruh langsung variabel pemberdayaan sumber daya manusia terhadap variabel *good governance*; 7) Untuk mengetahui terdapat pengaruh tidak langsung Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap kualitas layanan karyawan melalui monitoring dan evaluasi; 8) Untuk mengetahui terdapat pengaruh tidak langsung *Good governance* terhadap kualitas layanan karyawan melalui monitoring dan evaluasi.

## Metodologi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah yang berjumlah 602 orang. Populasi terjangkau adalah karyawan setingkat golongan III yang berjumlah 189 orang. Penentuan sampel minimal dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Dengan peluang kekeliruan penarikan sampel sebesar 0,05 dan populasi sebanyak 189 karyawan diperoleh ukuran sampel sebanyak 129 karyawan.

Instrumen yang digunakan diujicobakan terlebih dahulu untuk menilai validitasnya melalui rumus korelasi product moment dan reliabilitas dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach untuk variabel pemberdayaan sumber daya manusia, *good governance*,

monitoring dan evaluasi, dan kualitas layanan karyawan. Dari hasil ujicoba diketahui semua instrumen penelitian adalah reliabel.

## Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menemukan bahwa: 1) pengaruh langsung pemberdayaan sumber daya manusia terhadap kualitas layanan karyawan mempunyai harga koefisien jalur  $p_{y1} = 0,429$  dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian, pemberdayaan sumber daya manusia ( $X_1$ ) berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan karyawan ( $Y$ ); 2) pengaruh langsung *good governance* terhadap kualitas layanan karyawan mempunyai harga koefisien jalur  $p_{y2} = 0,231$  dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian *good governance* ( $X_2$ ) berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan karyawan ( $Y$ ); 3) pengaruh langsung monitoring dan evaluasi terhadap kualitas layanan karyawan mempunyai harga koefisien jalur  $p_{y3} = 0,241$  dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian monitoring dan evaluasi ( $X_3$ ) berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan karyawan ( $Y$ ); 4) pengaruh langsung pemberdayaan sumber daya manusia terhadap monitoring dan evaluasi mempunyai harga koefisien jalur  $p_{31} = 0,433$  dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian, pemberdayaan sumber daya manusia ( $X_1$ ) berpengaruh langsung positif terhadap monitoring dan evaluasi ( $X_3$ ); 5) pengaruh langsung *good governance* terhadap monitoring dan evaluasi mempunyai harga koefisien jalur  $p_{32} = 0,372$  dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian *good governance* ( $X_2$ ) berpengaruh langsung positif terhadap monitoring dan evaluasi ( $X_3$ ); dan 6) pengaruh langsung pemberdayaan sumber daya manusia terhadap *good governance* mempunyai harga koefisien jalur  $p_{21} = 0,732$  dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan

demikian, pemberdayaan sumber daya manusia ( $X_1$ ) berpengaruh langsung positif terhadap *good governance* ( $X_2$ ).

Berdasarkan temuan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan sumber daya manusia, *good governance*, dan monitoring dan evaluasi merupakan varian dari kualitas layanan karyawan. Dengan demikian, upaya meningkatkan kualitas layanan karyawan dapat dilakukan dengan meningkatkan pemberdayaan sumber daya manusia, *good governance*, dan monitoring dan evaluasi. Implikasi dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan karayawan RSUD Embung Fatimah Kota Batam maka perlu diperbaiki pemberdayaan sumber daya manusia, *good governance*, dan monitoring dan evaluasi.



**PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN  
TERBUKA**

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI  
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA/ PROMOSI DOKTOR**

Promotor



Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd  
Tanggal: .....

Co-Promotor



Digitally signed by Hamidah  
DN: cn=Hamidah, o=UNJ,  
ou=EKONOMI,  
email=hamidahsam@gmail.  
.com, c=ID  
Date: 2021.02.14 22:01:06  
+07'00'

Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si  
Tanggal: .....

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd  
(Ketua)<sup>1</sup>



16/02/2021

Digitally signed by  
Hamidah  
DN: cn=Hamidah, o=UNJ,  
ou=EKONOMI,  
email=hamidahsam@gmail.  
.com, c=ID  
Date: 2021.02.14 21:59:51  
+07'00'

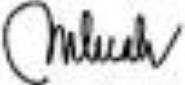
Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si  
(Sekretaris)<sup>2</sup>



Nama : Rizki Eka Putra  
No. Registrasi : 7647140455  
Program Studi : Ilmu Manajemen  
Tgl. Lulus : ..... (Dikosongkan)

<sup>1</sup> Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta  
<sup>2</sup> Koordinator Prodi S1 Ilmu Manajemen

## BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN PROPOSAL

<b>BUKTI PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI SETELAH UJIAN TERTUTUP</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd (Ketua)		16/02/2021
2	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si (Sekretaris)		<small>Digitaly signed by Hamidah Hamidah Hamidah, m.si, Prof.DOKTOR, hamidahhamidahsen@gmail.com Date: 2021-02-14 23:24:07 +0700</small>
3	Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd (Promotor)		14 Februari 2021
4	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si (Kopromotor)		<small>Digitaly signed by Hamidah Hamidah Hamidah, m.si, Prof.DOKTOR, hamidahhamidahsen@gmail.com Date: 2021-02-14 23:24:07 +0700</small>
5	Prof. Dr. Dedi Purwana, M.Bus. (Pengaji)		11 Februari 2021
6	Dr. Dewi, Susita M.Si (Pengaji)		11 feb 21
7	M. Taufiq Amir, SE., M.M., Ph.D (Pengaji Luar)		8 Februari 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RIZKI EKA PUTRA .....  
NIM : 7647140455 .....  
Fakultas/Prodi : PASCA SARJANA/ILMU MANAJEMEN .....  
Alamat email : rizkiekaputra@gmail.com .....

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**PENGARUH PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA, GOOD  
GOODGOVERNANCE, MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP**

**KUALITAS LAYANAN KARYAWAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

**DAERAH BENGKELUNG FATIMAH KOTA BATAM**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 26 Februari 2021

Penulis

( RIZKI EKA PUTRA)  
*nama dan tanda tangan*

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Bagian-bagian tertentu dalam penulisan Disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Disertasi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundungan yang berlaku.

Jakarta, Februari 2021



Rizki Eka Putra

## KATA PENGANTAR

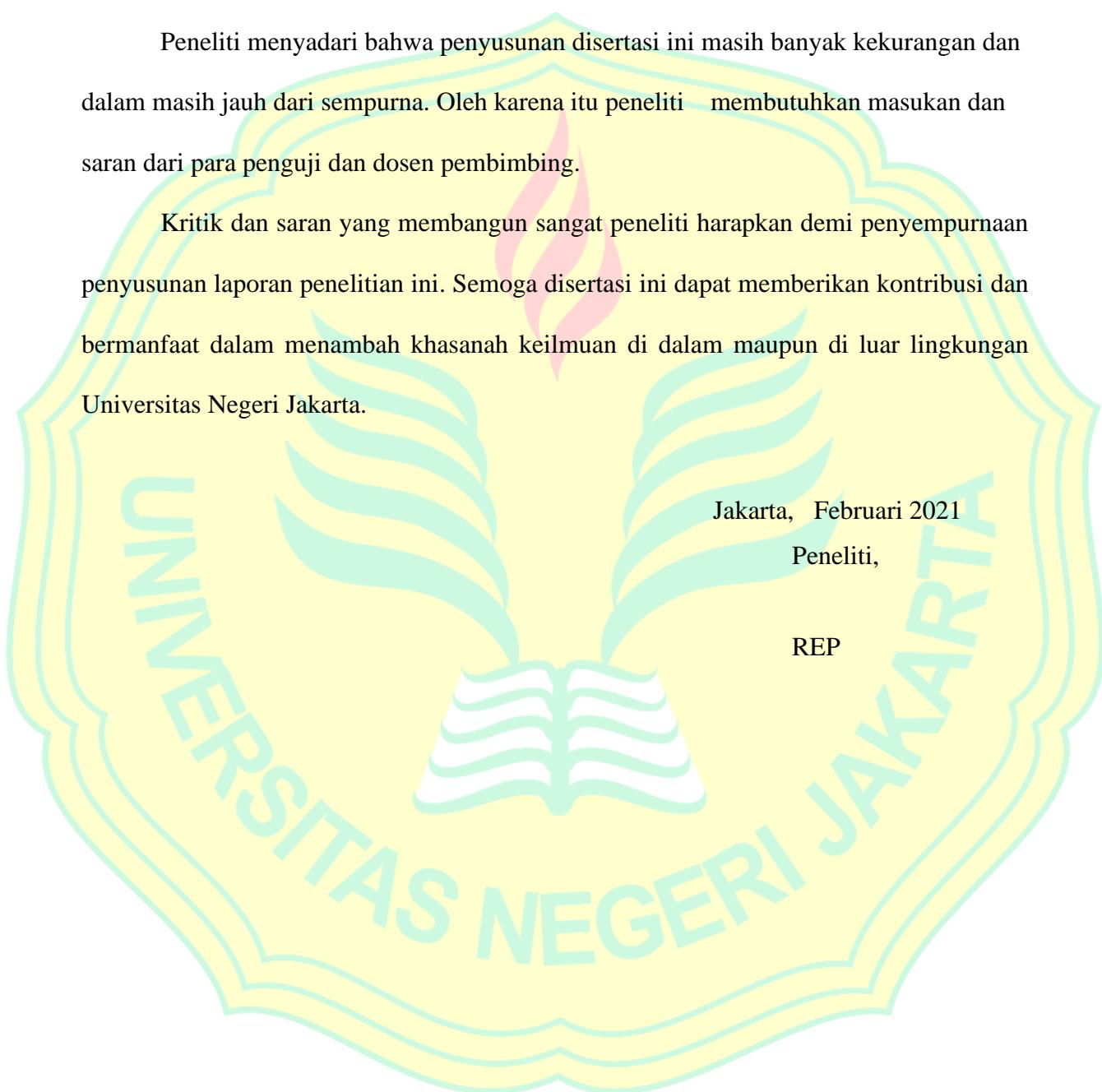
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Illahi Rabbi yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan disertasi ini. Adapun disertasi ini dibuat sebagai syarat dan tahapan langkah penulis dalam menyelesaikan studi doktoral (S3) pada Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Jakarta. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si Rektor telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu di Kampus Universitas Negeri Jakarta dengan segala fasilitas yang tersedia.
2. Prof. Dr. Nadiroh, MPd. Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan kenyamanan selama menjalani proses pembelajaran.
3. Prof. Dr. Ivan Hanafi, M.Pd, Wakil Direktur I Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan kenyamanan selama menjalani proses pembelajaran.
4. Prof. Dr. Hamidah SE, M.Si Koordinator Program Studi Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta S3 Manajemen Sumber Daya Manusia yang selalu memberikan motivasi dan mendorong agar peneliti selalu fokus dalam menyelesaikan pendidikan dan penelitian disertasi ini.
5. Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd selaku Promotor yang telah membimbing, memberikan masukan dan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan Disertasi ini.
6. Prof. Dr. Hamidah SE, M.Si, selaku Co-Promotor yang telah membimbing, memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan Disertasi ini agar mendekati sempurna.

7. Tim Dosen penguji dan seluruh Dosen Program Studi Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan dan penyelesaian disertasi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan disertasi ini masih banyak kekurangan dan dalam masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti membutuhkan masukan dan saran dari para penguji dan dosen pembimbing.

Kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan penyusunan laporan penelitian ini. Semoga disertasi ini dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat dalam menambah khasanah keilmuan di dalam maupun di luar lingkungan Universitas Negeri Jakarta.



Jakarta, Februari 2021

Peneliti,

REP

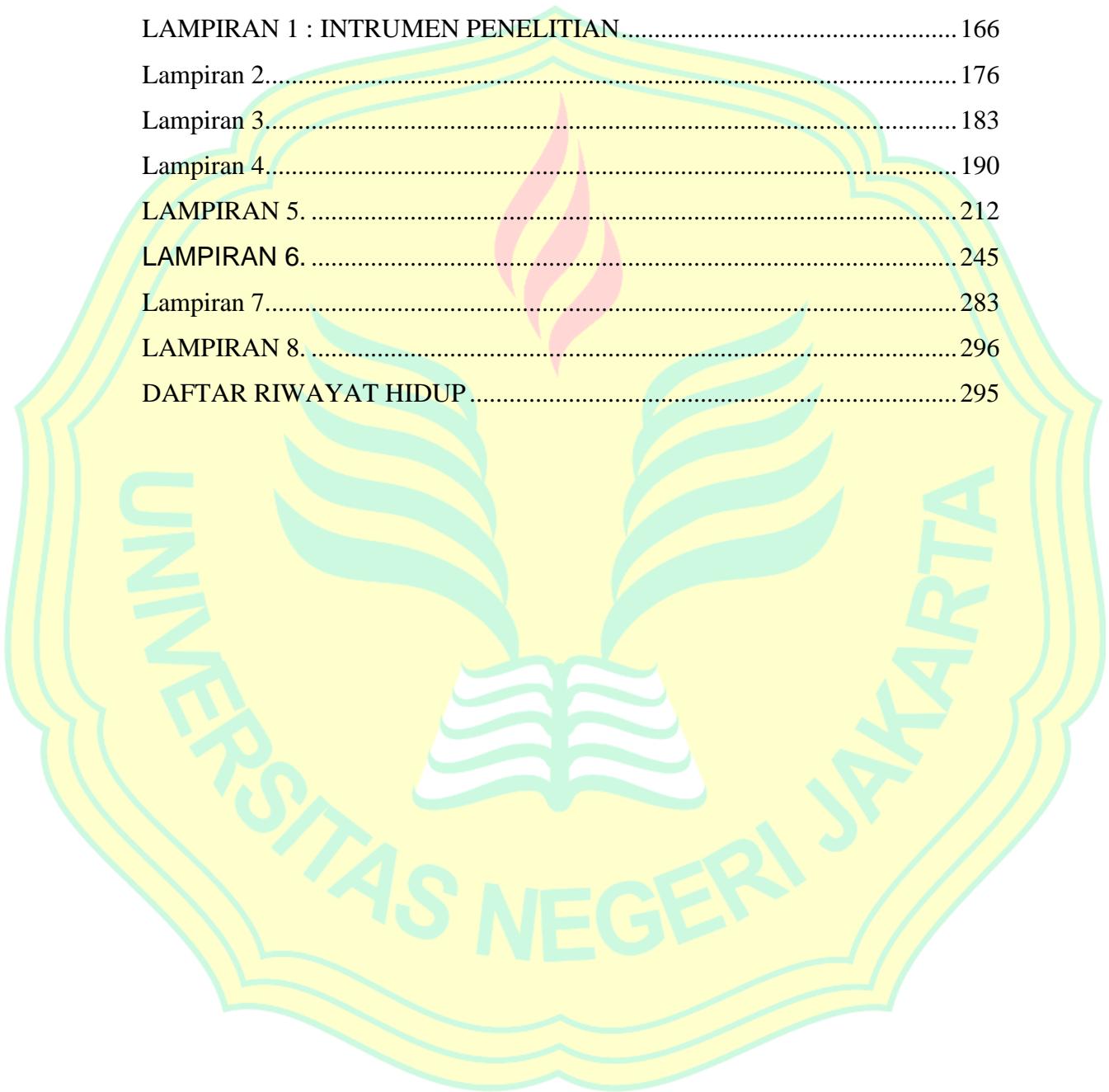
## DAFTAR ISI

COVER.....	i
ABSTRACT .....	ii
RINGKASAN.....	iv
PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR .....	viii
BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN PROPOSAL.....	ix
LEMBAR PERNYATAAN .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	17
C. Pembatasan Masalah .....	19
D. Rumusan Masalah .....	19
E. Kegunaan Hasil Penelitian .....	20
F. Keterbaruan Penelitian .....	21
BAB II KAJIAN TEORITIK .....	30
A. Deskripsi Konseptual .....	30
a. Kualitas Layanan.....	30
b. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia ( $X_1$ ).....	40
c. Good Governance ( $X_2$ ).....	59
d. Monitoring dan Evaluasi ( $X_3$ ) .....	71
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	77
C. Kerangka Teoretik.....	81
a. Pemberdayaan Sumber daya Manusia dan Kualitas Layanan.....	81
b. <i>Good Governance</i> dan Kualitas Layanan .....	82
c. Monitoring Evaluasi dan Kualitas Layanan .....	84
d. Pemberdayaan dan Monitoring Evaluasi .....	85

e. <i>Good Governance</i> dan Monitoring Evaluasi.....	86
f. Pemberdayaan dan <i>Good Governance</i> .....	87
D. Model Hipotetik Penelitian .....	88
E. Hipotesis Penelitian.....	89
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>90</b>
A. Tujuan Penelitian .....	90
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	91
C. Metode Penelitian .....	91
D. Populasi dan sampel.....	93
E. Teknik Pengumpulan Data.....	94
F. Instrumen Variabel Terikat .....	96
1. Variabel Kualitas Layanan (Y) .....	96
2. Variabel Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (X <sub>1</sub> ).....	98
3. Variabel Good Governance (X <sub>2</sub> ).....	101
4. Variabel Monitoring dan Evaluasi (X3).....	103
G. Teknik Analisis Data.....	106
H. Hipotesa Statistik .....	107
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>108</b>
A. Deskripsi Data .....	108
a. Kualitas Layanan Karyawan (Y).....	108
b. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (X <sub>1</sub> ).....	110
c. Good Governance (X <sub>2</sub> ).....	112
d. Monitoring dan Evaluasi .....	114
B. Pengujian Persyaratan Analisis .....	116
1. Uji Normalitas .....	116
2. Uji..Linieritas..dan..Signifikansi Koefisien Regresi dan Korelasi	118
3. Kualitas..Layanan..Karyawan atas Monitoring dan Evaluasi .....	120
4. <i>Good Governance</i> atas Pemberdayaan Sumber Daya Manusia ...	121
5. Monitoring dan Evaluasi atas Pemberdayaan Sumber Daya Manusia .....	123
6. Monitoring dan Evaluasi atas <i>Good Governance</i> .....	124
C. Perhitungan Koefisien Jalur .....	126

D. Pengujian Hipotesis.....	132
a. Pengaruh Langsung Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Layanan Karyawan .....	132
b. Pengaruh Langsung <i>Good Governance</i> terhadap Kualitas Layanan Karyawan .....	133
c. Pengaruh Langsung Monitoring dan Evaluasi terhadap Kualitas Layanan Karyawan.....	133
d. Pengaruh Langsung Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap Monitoring dan Evaluasi .....	134
e. Pengaruh Langsung <i>Good Governance</i> terhadap Monitoring dan Evaluasi .....	134
f. Pengaruh Langsung Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap <i>Good Governance</i> .....	135
g. Pengaruh Tidak Langsung Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap kualitas layanan karyawan melalui monitoring dan evaluasi.	
136	
h. Pengaruh Tidak Langsung <i>Good governance</i> terhadap kualitas layanan karyawan melalui monitoring dan evaluasi .....	137
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	139
a. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Layanan Karyawan .....	139
b. <i>Good Governance</i> Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Layanan Kesehatan .....	140
c. Monitoring dan Evaluasi Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Layanan Karyawan.....	143
d. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif terhadap Monitoring dan Evaluasi .....	145
e. <i>Good Governance</i> Berpengaruh Positif terhadap Monitoring dan Evaluasi .....	147
f. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif terhadap <i>Good Governance</i> .....	150
g. Pengaruh Tidak Langsung Positif Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap kualitas layanan karyawan melalui monitoring dan evaluasi.....	152
h. Pengaruh Tidak Langsung Positif <i>Good governance</i> terhadap kualitas layanan karyawan melalui monitoring dan evaluasi .....	153
F. Pengembangan Model.....	154
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	156

A. Kesimpulan .....	156
B. Implikasi.....	157
C. Saran.....	160
DAFTAR PUSTAKA.....	163
LAMPIRAN 1 : INTRUMEN PENELITIAN.....	166
Lampiran 2.....	176
Lampiran 3.....	183
Lampiran 4.....	190
LAMPIRAN 5.....	212
LAMPIRAN 6.....	245
Lampiran 7.....	283
LAMPIRAN 8.....	296
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	295



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Fasilitas Layanan RSUD Embung Fatimah Batam.....	6
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan Karyawan (Y) .....	97
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Pemberdayaan SDM (X <sub>1</sub> ) .....	99
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen <i>Good Governance</i> (X <sub>2</sub> ) .....	101
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Monitoring Evaluasi (X <sub>3</sub> ).....	104
Tabel 4.1 Distribusi.Frekvensi Kualitas Layanan Karyawan .....	109
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia.....	110
Tabel 4.3 Penyebaran Frekuensi <i>Good Governance</i> .....	113
Tabel 4.4 Sebaran Frekuensi Monitoring dan Evaluasi .....	115
Tabel 4.5 Rangkuman Uji Normalitas Galat Taksiran X – $\hat{X}$ .....	118
Tabel 4.6 Rangkuman ANAVA Uji Signifikansi dan Linieritas Regresi .....	119
Tabel 4.7 Rangkuman ANAVA Uji Signifikansi dan Linieritas Regresi .....	120
Tabel 4.8 Rangkuman ANAVA Uji Signifikansi dan Linieritas .....	122
Tabel 4.9 Rangkuman ANAVA Uji Signifikansi dan Linieritas Regresi .....	123
Tabel 4.10 Rangkuman ANAVA Uji Signifikansi dan Linieritas Regresi .....	125
Tabel 4.11 Matriks Koefisien Korelasi Sederhana antar Variabel .....	127
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan dengan Menggunakan Program SPSS for Windows untuk X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , dan X <sub>3</sub> Eksogen dan Y Endogen .....	128
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan dengan Menggunakan Program SPSS for Windows untuk X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> Eksogen dan X <sub>3</sub> Endogen .....	129
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan dengan Menggunakan Program IBM SPSS Statistik 22 untuk X <sub>1</sub> Eksogen dan X <sub>2</sub> Endogen .....	130
Tabel 4.15 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis .....	138

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Monitoring dan Evaluasi .....	74
Gambar 3.1 Model Hipotik Penelitian .....	92
Gambar 4.1 Kualitas Layanan Karyawan dalam Histogram Frekuensi.....	110
Gambar 4.2 Pemberdayaan Sumber Daya Manusia. Histogram Frekuensi .....	112
Gambar 4.3 Histogram Frekuensi <i>Good Governance</i> .....	114
Gambar 4.4 Histogram Frekuensi Monitoring dan Evaluasi .....	116
Gamber 4.6 Diagram Jalur pada Sub Struktur 1 .....	129
Gambar 4.7 Diagram Jalur pada Sub Struktur 2 .....	130
Gambar 4.8 Diagram Jalur pada Sub Struktur 3 .....	131
Gambar 4.9 Diagram Jalur .....	131
Gambar 5.1 Pengambangan Mode .....	155

