

**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN GAYA
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVING DI PUSKESMAS MAYANG KABUPATEN JEMBER**

TESIS



Oleh

HAMID DWI SUPRIYANTO

NIM. 2420414017

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN GAYA
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVING DI PUSKESMAS MAYANG KABUPATEN JEMBER**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh

HAMID DWI SUPRIYANTO

NIM. 2420414017

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

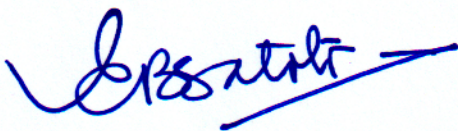
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KOMPETENSI PEGAWAI, DAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA
PUSKESMAS BLUD DI KABUPATEN JEMBER MELALUI *ENGAGEMENT*
MANAGEMENT SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

Yang disusun Koeshar Yudyarto telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji Pada tanggal 15 Mei 2025

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.
NPK. 19671016.1.1803861

Pembimbing Anggota



Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M.
NPK. 1978071810509478

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KOMPETENSI PEGAWAI, DAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA
PUSKESMAS BLUD DI KABUPATEN JEMBER MELALUI *ENGAGEMENT*
MANAGEMENT SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

Yang disusun Koeshar Yudyarto telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada
tanggal 15 Mei 2025

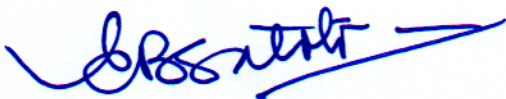
TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK. 1967081010603426

Anggota I



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.
NPK. 1967101611803861

Anggota II



Dr. Abadi Sanosra, SE, M.M.
NPK. 1978071810509478

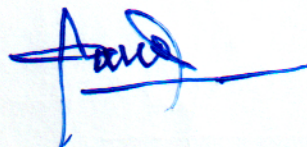
Jember, April 2025

Dekan



Mahendra Sari, S.E., M.M
NPK. 197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M. Akun.
NPK. 1973100911139340

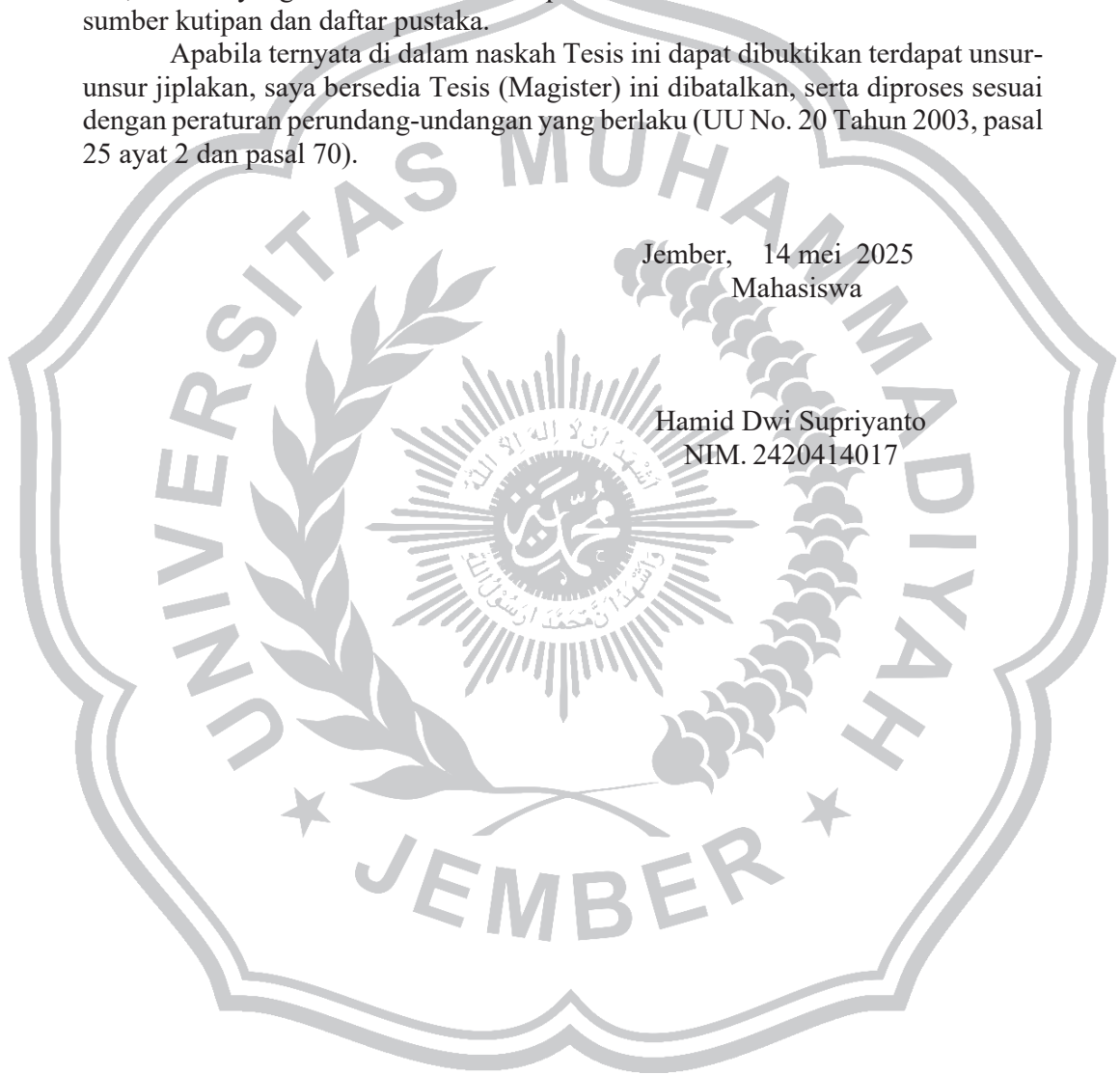
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Jember, 14 mei 2025
Mahasiswa

Hamid Dwi Supriyanto
NIM. 2420414017





Karya ilmiah ini kutujukan kepada

- 1. Allah SWT, sebagai bentuk ibadah kepada-Nya,*
- 2. Bapak Maimoen dan Ibu Mertua Aini Waliyah , yang tercinta,*
- 3. Dr. drg. Desi Sandra Sari MDSc.Istri saya, atas Doa -doa nya,*
- 4. Anfarabin Athawira Nanta, anak saya tetap semangat,*
- 5. Farid ,Agung adik saya ,terima kasih atas supportnya,*
- 6. Dinas Kesehatan Kab.Jember ,Puskesmas Mayang , yang memberikan dukungan dan kesempatannya .*

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVINING DI PUSKESMAS MAYANG KABUPATEN JEMBER.** Dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh bantuan bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan Pascasarjana.
2. Maheni Ika Sari, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Toni Herlambang, MM selaku pembimbing Utama yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang di harapkan.
5. Dr. Haris Hermawan, SE., MM selaku pembimbing Pendamping yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang di harapkan.
6. Dr. Eko Budi Satoto, M.MT selaku Dosen Penguji yang telah bersedia memberikan banyak saran yang sangat bermanfaat untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Segenap staf pengajaran dan administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, Khususnya Angkatan 2024 ganjil yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

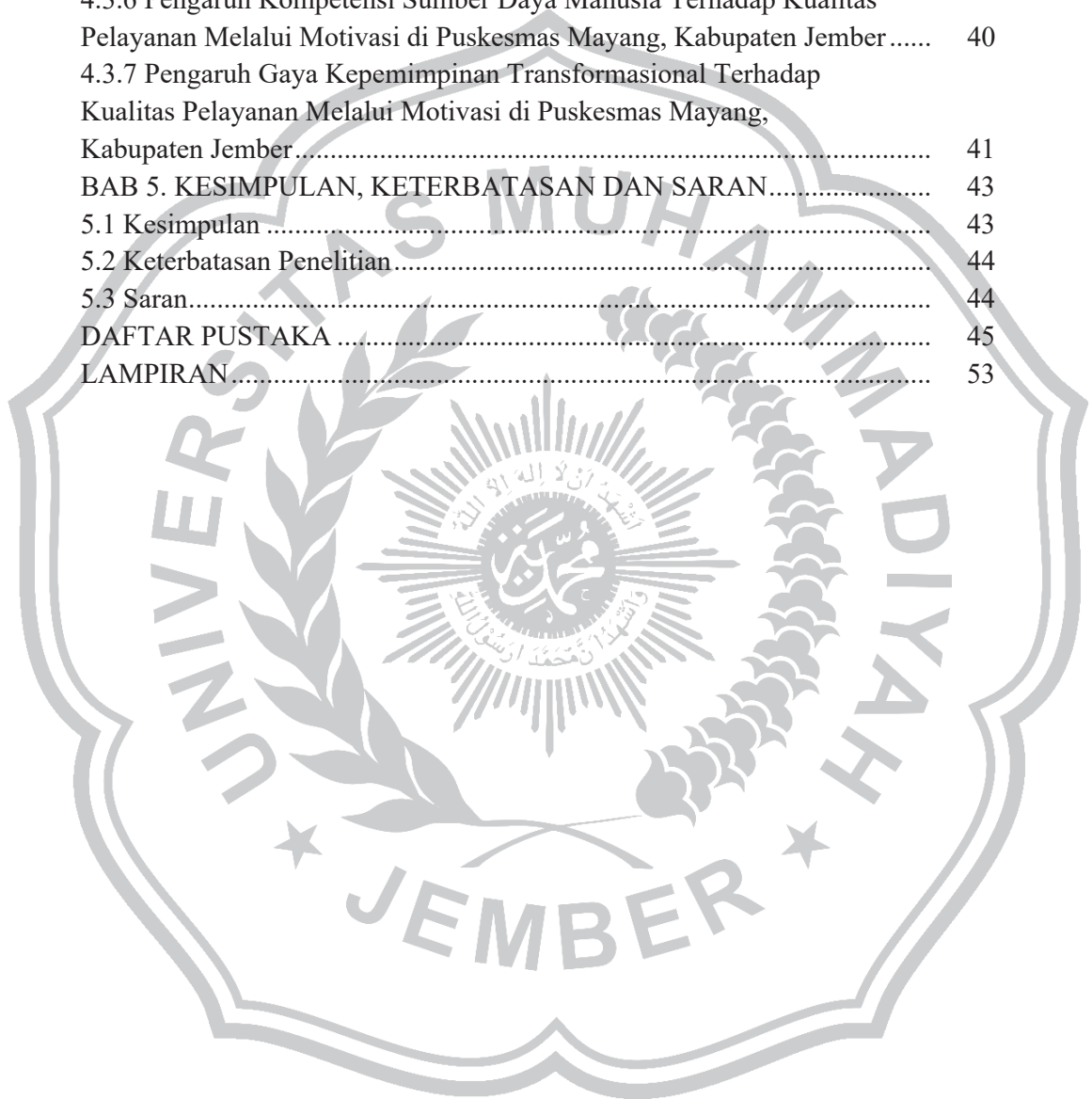
Mengingat keterbatasan sebagai manusia, penulis mengharapkan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan tesis ini dan akhir kata semoga tesis ini berguna bagi pembaca dan peneliti yang akan datang.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN ORISINALITAS TESIS.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN UNGKAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Grand Theory	7
2.1.1 Servqual Model Theory	8
2.1.2 SDT Theory.....	8
2.1.3 LMX Theory	8
2.2 Kajian Studi.....	9
2.2.1 Kualitas Layanan.....	9
2.2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2 Motivasi	10
2.2.2.1 Indikator Motivasi.....	10
2.2.3 Kompetensi SDM.....	11
2.2.3.1 Indikator Kompetensi.....	11
2.2.4 Gaya Kepemimpinan Transformatif	12
2.2.4.1 Indikator Gaya Kepemimpinan Transformatif.....	12
2.3 Penelitian Terdahulu	13
2.4 Kerangka Konseptual.....	18
2.5 Pengembangan Hipotesis	19
2.5.1 Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Motivasi.....	19
2.5.2 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformatif terhadap Motivasi ..	19
2.5.3 Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan	20

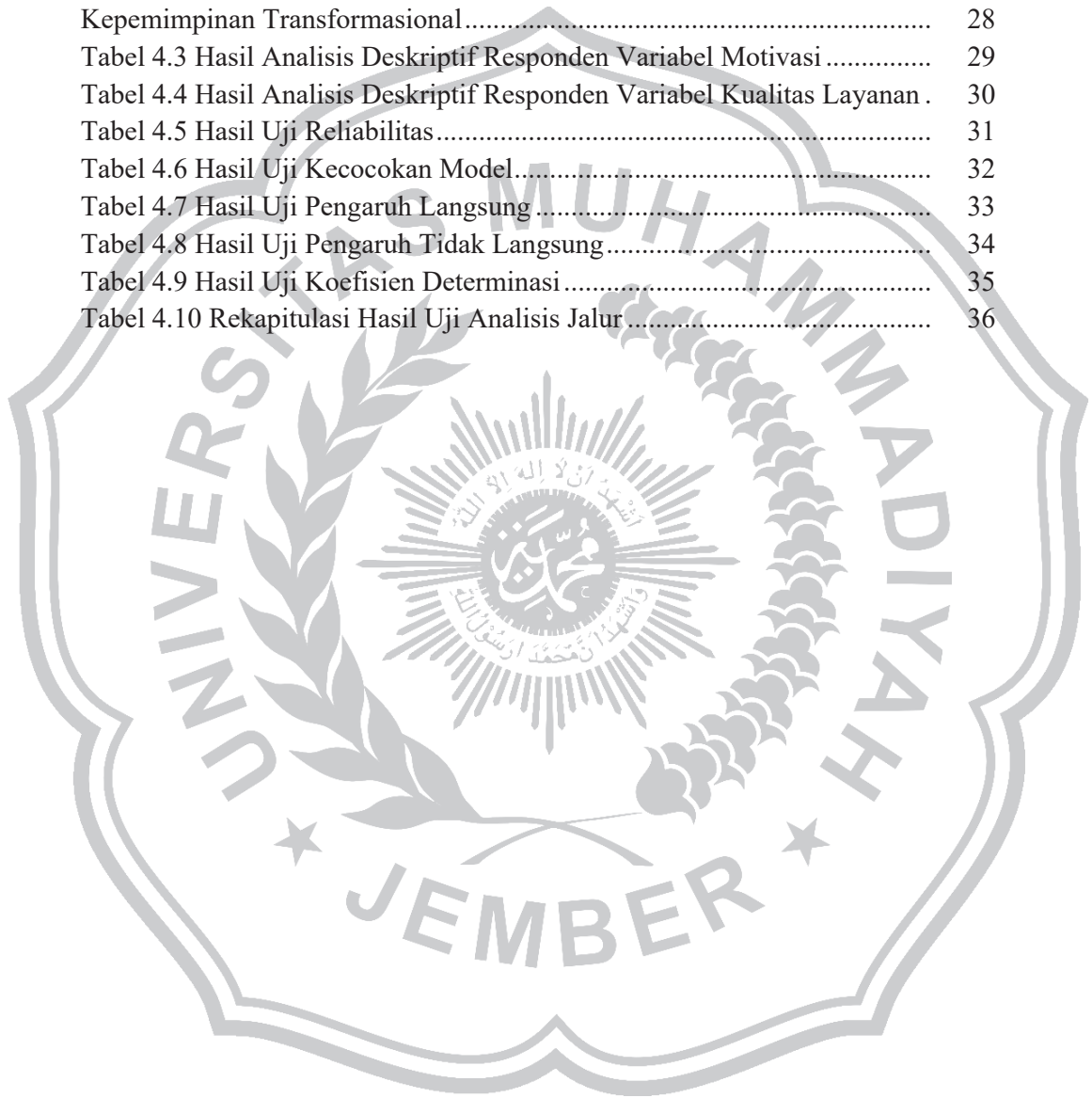
2.5.4 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan.....	20
2.5.5 Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan.....	20
2.5.6 Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Motivasi	21
2.5.7 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan melalui Motivasi.....	21
BAB 3. METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Identifikasi Variabel.....	22
3.2.1 Variabel Independen	22
3.2.2 Variabel Mediasi.....	22
3.2.3 Variabel Dependen.....	23
3.3 Definisi Operasional.....	23
3.3.1 Kualitas Pelayanan.....	23
3.3.2 Motivasi	23
3.3.3 Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)	23
3.3.4 Gaya Kepemimpinan Transformasional	23
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.6 Metode Analisis Data.....	25
3.6.1 Tahapan Analisis PLS-SEM	25
3.6.2 Alat Analisis dan Prosedur Pengujian.....	26
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Analisis Deskriptif	27
4.2 Analisis Data	30
4.2.1 Outer Model.....	30
4.2.2 Inner Model.....	31
4.2.2.1 Kecocokan Model	32
4.2.2.2 Pengaruh Langsung.....	32
4.2.2.3 Pengaruh Tidak Langsung	34
4.2.2.4 Koefisien Determinasi.....	34
4.3 Pembahasan.....	35
4.3.1 Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mayang, Kabupaten Jember.....	36
4.3.2 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mayang, Kabupaten Jember	37
4.3.3 Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap	

Motivasi di Puskesmas Mayang, Kabupaten Jember.....	38
4.3.4 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi di Puskesmas Mayang, Kabupaten Jember.....	39
4.3.5 Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mayang, Kabupaten Jember	39
4.3.6 Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Motivasi di Puskesmas Mayang, Kabupaten Jember	40
4.3.7 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Motivasi di Puskesmas Mayang, Kabupaten Jember.....	41
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	44
5.3 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	53



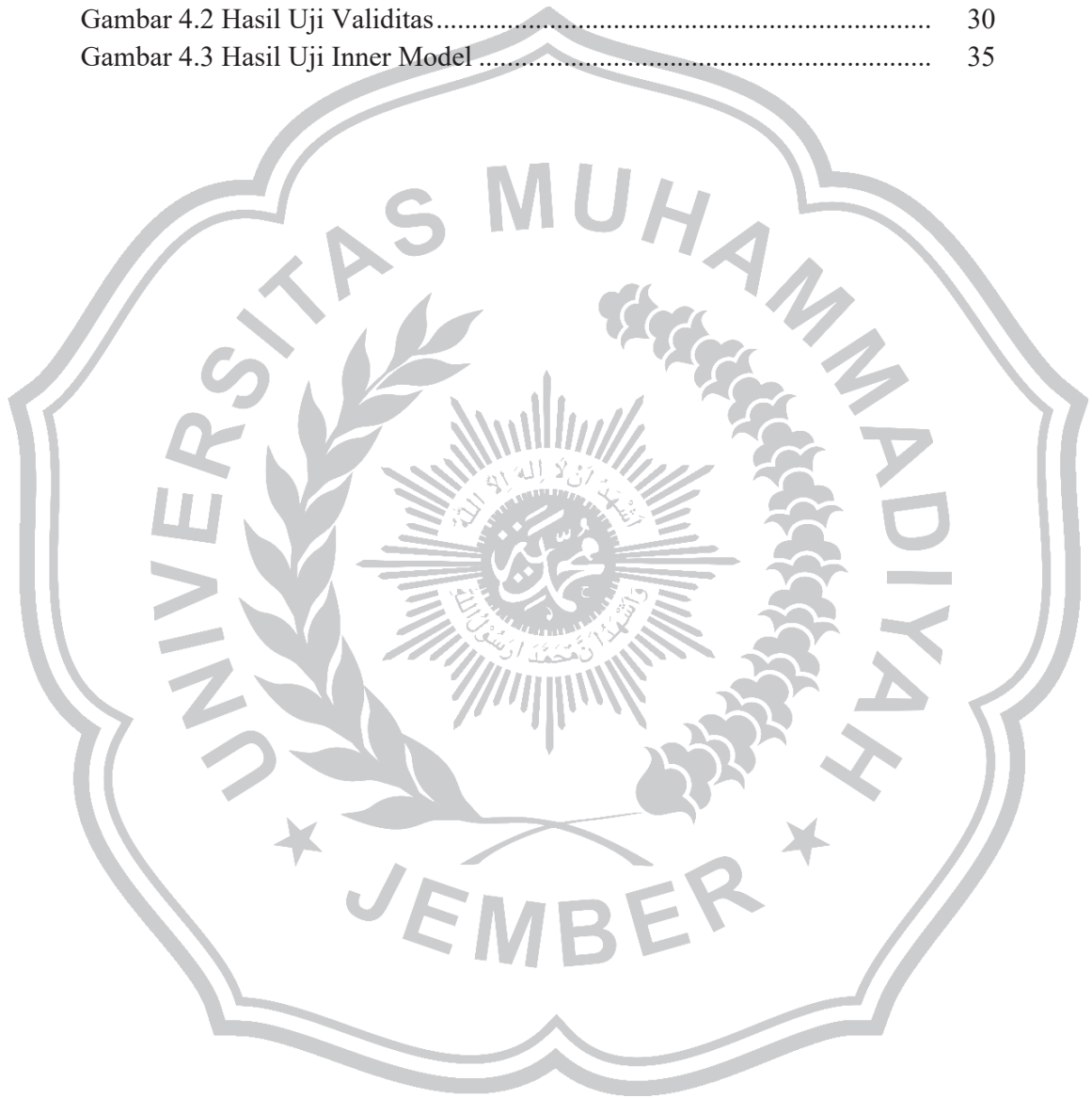
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mayang Tahun 2024.....	1
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif Responden Variabel Kompetensi SDM	28
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskriptif Responden Variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	28
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Responden Variabel Motivasi	29
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Responden Variabel Kualitas Layanan .	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Kecocokan Model.....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Pengaruh Langsung	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	35
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Analisis Jalur.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Based Theory.....	7
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Mayang	27
Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas.....	30
Gambar 4.3 Hasil Uji Inner Model	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisiener	53
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisiener	56
Lampiran 3. Output Smart PLS 4.0.....	59

