

Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas

Employee Performance in Improving Health Center Service Quality

Dewi Sulfa Saguni, Widyawati, Muhammad Hidayat Djabbari

Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Jl. Pemuda, Tahoa, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara

Email: dewisulfa25@gmail.com

Naskah diterima tanggal 4 April 2023. Naskah direvisi tanggal 29 Juni 2023.

Naskah disetujui tanggal 30 Juni 2023.

Abstrak

Kualitas pelayanan puskesmas pasca pandemic covid 19 masih menjadi sorotan, hal ini dikarenakan puskesmas merupakan garda terdepan dalam penyediaan kesehatan bagi masyarakat. Berbagai masalah dalam pelayanan di puskesmas seringkali dihubungkan dengan buruknya kinerja pegawai. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas. Metode penelitian kuantitatif dipilih untuk memudahkan melihat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Responden penelitian terdiri dari 96 orang. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dan diperkuat dengan data observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Sesuai hasil perhitungan SPSS, besaran pengaruh tersebut yaitu 92,3%. Indikator kinerja pegawai yang memiliki kontribusi besar yaitu kualitas kerja, dan hal ini berdampak positif terhadap tiga indikator pelayanan publik yaitu bukti langsung, keandalan dan jaminan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone telah membuat organisasi tersebut mendapatkan penilaian yang baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Kinerja Pegawai; Kualitas Pelayanan; Puskesmas

Abstract

The quality of post-pandemic health center services is still in the spotlight, this is because the health center is the front line in providing health for the community. Various problems in services at health centers are often associated with poor employee performance. This research is directed to determine the magnitude of the influence of employee performance on improving the quality of service at the health center. Quantitative research methods were chosen to make it easier to see the effect of employee performance on service quality. The research respondents consisted of 96 people. The data obtained from the results of the questionnaire and strengthened by observational data. The results of the study indicate that there is an influence of employee performance on the quality of public services. According to the SPSS calculation results, the magnitude of the influence is 92.3%. An employee performance indicator that has a major contribution is work quality, and this has a positive

impact on three public service indicators, namely direct evidence, reliability, and guarantee of public services provided to the community. The capacity of human resources owned by the Puskesmas Biru, Tanete Riattang District, Bone Regency has made the organization get a good rating in providing services to the community.

Keywords: *Employee Performance, Service Quality, Health Center*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak dasar seluruh masyarakat ([Rianti et al., 2019](#)), dan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan wajib memenuhi kebutuhan dasar tersebut melalui pemberian pelayanan berkualitas sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara 1945. Penilaian baik buruknya pemerintah selaku penanggung jawab penyediaan pelayanan publik bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Saat ini masalah dalam pelayanan publik masih terus menjadi bahan perbincangan ([Sumerta & Redana, 2022](#)), terutama dalam pelayanan kesehatan. Hal ini tidak terlepas dengan munculnya wabah covid 19. Pada masa tersebut penyelenggaraan pelayanan kesehatan mengalami perubahan ([Sisdiyantoro & Minarni, 2021](#)). Pihak penyelenggara kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas namun dengan berbagai aturan baru sesuai dengan protokol kesehatan pada saat itu. Walaupun saat ini wabah covid 19 sudah dinyatakan hilang, namun pelayanan kesehatan masih menjadi perhatian masyarakat sebab berkaitan dengan keselamatan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi kesehatan yang menjadi pusat pengembangan kesehatan masyarakat, dan merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat ([Safira & Holifah, 2021](#)). Sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan terdekat dengan masyarakat, puskesmas perlu untuk selalu meningkatkan kapasitas dalam penyediaan pelayanan berkualitas. Namun dari beberapa kajian terdahulu ditemukan fakta bahwa hingga saat ini pelayanan puskesmas masih jauh dari harapan masyarakat. Berbagai permasalahan pelayanan masih terus dirasakan oleh masyarakat, seperti masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang disebabkan oleh ketidaksiplinan tenaga medis dalam bekerja ([Khesia, 2018](#)), dan pelayanan kesehatan yang diperoleh masyarakat masih kurang bermutu ([Irmawati et al., 2019](#)).

Persoalan yang dihadapi puskesmas dalam penyelenggara pelayanan publik tidak terlepas dari kinerja sumber daya manusia yang dimiliki, dan hal ini telah ditemukan oleh

peneliti terdahulu bahwa permasalahan kinerja pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan ([Islamiyah et al., 2021](#)). Oleh karena itu, untuk memperjelas hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, maka kajian ini diarahkan untuk melakukan analisis terkait pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di puskesmas.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Definisi kinerja secara komprehensif masih sulit untuk ditentukan. Kinerja terkadang diartikan sama dengan prestasi kerja, hasil kerja, pencapaian tujuan, produktivitas kerja, efektivitas kerja dan lain sebagainya ([Anggraini, 2017](#); [Mulasari & Suratman, 2020](#)). Sesungguhnya sekalipun terdapat persamaan pengertian kinerja dengan berbagai istilah tersebut, akan tetapi terdapat perbedaan pengertian dasar maupun prosesnya.

Kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang, tetapi kinerja merupakan wujud nyata dari kemampuan atau bakat yang dimiliki seseorang ([Siburian et al., 2021](#)). Menurut ([Mangkunegara, 2005](#)) kinerja terbagi atas dua, yaitu kinerja organisasi dan kinerja individu. Kinerja organisasi merupakan gabungan dari kinerja kelompok dan kinerja individu. Sedangkan kinerja individu merupakan hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang didasarkan pada standar kerja yang telah ditetapkan.

Untuk mengukur kinerja individu atau pegawai, dapat diperhatikan beberapa indikator dari kinerja itu sendiri. Sesuai pandangan dari ([Mangkunegara, 2009](#)), indikator dari kinerja terdiri empat item yang meliputi: a) kualitas; b) kuantitas; c) pelaksanaan tugas; d) tanggung jawab. Kualitas kinerja individu yang dimaksud yaitu berkaitan dengan baik tidaknya seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan. Kuantitas kinerja, yaitu mengamati waktu yang dibutuhkan pegawai untuk bekerja setiap harinya. Kuantitas ini dapat dilihat dari kecepatan kerja masing-masing pegawai. Pelaksanaan tugas, yaitu kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan dengan akurat tanpa kesalahan. Tanggung jawab yaitu kesadaran pegawai akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik seperti yang banyak didefinisikan oleh para ahli merupakan proses penyampaian layanan kepada masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah dituntut untuk memberikan

pelayanan kepada masyarakat secara professional. Pelayanan publik professional yaitu pelayanan yang akuntabel dan responsif dari pemberi layanan ([Saputro, 2015](#)).

Pemberian pelayanan kepada masyarakat memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat tersebut yaitu kualitas dari pelayanan publik yang diterima ([Puspitasari & Bendesa, 2016](#)). Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman ([Hardiansyah, 2018](#)) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu : a) bukti langsung; b) keandalan; c) daya tanggap; d) jaminan, dan; e) empati.

METODE PENELITIAN

Seperti yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, kajian ini memiliki tujuan untuk mengetahui besaran pengaruh kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di puskesmas. Metode kuantitatif dipilih untuk digunakan pada kajian ini agar peneliti lebih mudah untuk melakukan pengukuran pengaruh kinerja terhadap pelayanan publik, sehingga tujuan dari penelitian dapat terjawab.

Populasi penelitian ini yaitu pasien Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. Jumlah pasien berbeda untuk setiap poli seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.

Data Pasien Puskesmas Biru Kecamatan Tante Rianttang Kabupaten Bone

No	Nama Poliklinik	Jumlah Pasien (Januari 2020)	Jumlah Pasien (September 2020)
1	Poli Umum	1920	1700
2	Poli Gigi	479	300
3	UGD	134	110
4	KIA KB	80	100
	Jumlah	2.613	2.210

Sumber: Puskesmas Biru Kec, Tanete Riattang, Kab. Bone

Jumlah populasi yang tersaji pada tabel 1 terbilang besar, sehingga peneliti melakukan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Taro Yamane ([Riduwan, 2015](#)). Dari hasil perhitungan dengan menggunakan batas kesalahan 10%, diperoleh sampel penelitian yaitu 96 orang. Penentuan responden sesuai hasil perhitungan sampel dilakukan dengan teknik sampling. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti menemukan respon di lokasi penelitian, mengingat pasien di Puskesmas umumnya bukan pasien rawat inap.

Setiap responden yang ditemui diberikan angket untuk diisi. Pengukuran variabel menggunakan skala likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh besaran pengaruh variabel X (kinerja pegawai) terhadap variabel Y (kualitas Pelayanan) dengan menggunakan alat bantu SPSS 26. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan dalam bentuk naratif untuk mempermudah dalam pengambilan keputusan.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Deskripsi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone pada penelitian ini diukur berdasarkan 4 (empat) indikator yaitu kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Distribusi jawaban responden mengenai masing-masing indikator kinerja pegawai, sesuai hasil analisis disajikan sebagai berikut:

a. Kualitas

Kualitas kerja merupakan hasil kerja yang diukur dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi pekerjaan seseorang dalam pencapaian tujuan. Kualitas kerja pada indikator kinerja pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone diukur dengan empat pertanyaan yang berkaitan dengan kecakapan pegawai dalam penguasaan bidang pekerjaan, ketelitian pegawai dalam bekerja untuk memenuhi standar pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan hasil yang baik, seperti yang tersaji pada tabel 2.

Tabel 2.

Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Kualitas

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	(%)
20-23	Sangat Setuju	1	1.0
16-19	Setuju	73	76.1
12-15	Kurang Setuju	22	22.9
8-11	Tidak Setuju	0	0
4-7	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		96	100.0

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari 96 responden, 73 diantaranya memberikan jawaban setuju terhadap kualitas kerja pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang

Kabupaten Bone. Hal ini menandakan bahwa masyarakat setuju jika pegawai puskesmas biru dikatakan telah memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan. Kualitas pegawai dinilai baik pada aspek kecakapan, ketelitian dan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima.

b. Kuantitas

Kuantitas merupakan salah satu faktor pengukuran kinerja pegawai. Pengukuran kuantitas kinerja pegawai pada penelitian ini berdasarkan pada pengajuan empat pertanyaan, yang berkaitan dengan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, ketepatan pegawai saat jam kerja, penggunaan jam istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan, dan pelanggaran ketentuan jam kerja saat pelaksanaan tugas. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.
Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Kuantitas

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	(%)
20-23	Sangat Setuju	0	0
16-19	Setuju	72	75.0
12-15	Kurang Setuju	24	25.0
8-11	Tidak Setuju	0	0
4-7	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		96	100.0

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Sesuai data yang tertera pada tabel 3 diketahui bahwa masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap indikator kuantitas pada kinerja pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. Dari 96 responden, 72 diantaranya memberikan jawaban setuju dari empat pertanyaan yang diajukan. Hal ini berarti pegawai puskesmas memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat, pegawai memiliki pribadi yang disiplin dalam bekerja dan tidak melanggar jam kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.

c. Pelaksanaan Tugas

Pengukuran kinerja pegawai pada indikator pelaksanaan tugas dilakukan sama dengan indikator sebelumnya yaitu melalui empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden / masyarakat. Item pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan ketelitian pegawai

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, transparansi dan keamanan pegawai dalam memberikan pelayanan, keakuratan pemberian pelayanan serta antusias yang ditunjukkan pegawai dalam melaksanakan tugas. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.

Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Pelaksanaan Tugas

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	(%)
20-23	Sangat Setuju	0	0
16-19	Setuju	73	76.1
12-15	Kurang Setuju	23	23.9
8-11	Tidak Setuju	0	0
4-7	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		96	100.0

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Berdasarkan tabel 4 di atas, masyarakat memiliki pandangan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas sudah dapat dikatakan baik. Dari 96 responden, 73 diantaranya memberikan jawaban setuju. Hal ini memberikan penjelasan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas memiliki ketelitian yang baik, akurat dalam memberikan pelayanan, transparansi dan dapat memberikan rasa aman dari pelayanan yang diberikan, serta memiliki antusias yang tinggi dalam bekerja.

d. Tanggung jawab

Empat pertanyaan yang digunakan untuk mengukur indikator tanggung jawab pada kinerja pegawai berkaitan dengan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, pegawai memberikan laporan kepada atasan jika terdapat masalah, mengutamakan kepentingan pekerjaan daripada kepentingan pribadi, dan keberanian dalam mengambil resiko. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.

Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Tanggung Jawab

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	(%)
20-23	Sangat Setuju	0	0
16-19	Setuju	83	86.5
12-15	Kurang Setuju	13	13.5
8-11	Tidak Setuju	0	0

4-7	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		96	100.0

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa masyarakat menyetujui jika pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang telah memiliki tanggung jawab yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebab dari 96 respon, 83 memberikan jawaban setuju. Dari hasil tersebut diketahui bahwa pegawai dalam memenuhi tanggung jawabnya dalam bekerja tidak mendahulukan kepentingan pribadi melainkan pekerjaan mereka. Setiap masalah yang ditemukan tidak diacuhkan tetapi dilaporkan kepada atasan dan berani mengambil resiko dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya, untuk mengetahui gambaran menyeluruh mengenai kinerja pegawai di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone, dapat dilihat pada analisis statistik deskriptif yang mencakup 4 (empat) dimensi, sebagai berikut:

Tabel 6.

Tingkat Pencapaian Skor Variabel (X) Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai	Jumlah Item Pertanyaan	Skor Dicapai	Skor Ideal	Pencapaian %	Kategori
Kualitas	4	1575	1920	82.031	Baik
Kuantitas	4	1566	1920	81.562	Baik
Pelaksanaan Tugas	4	1543	1920	80.364	Baik
Tanggung Jawab	4	1566	1920	81.562	Baik
Jumlah X	16	6250	7680	81.38	Baik

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa tingkat pencapaian persentase kinerja pegawai di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone berada pada tingkat pencapaian persentase 81.38% dan berada pada kategori baik. Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan di lapangan yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada masa pandemi covid-19 sudah baik dikarenakan adanya pembagian tugas pegawai yang dikelompokkan berdasarkan sistem kerja shift dengan kebijakan 3 kali/pekan dengan jumlah jam wajib 8 jam perhari sehingga kinerja pegawai lebih efisien. Maka secara umum kinerja

pegawai dinilai baik oleh pasien/masyarakat. Hasil penelitian juga diperkuat dengan data laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone tentang capaian hasil kinerja pegawai pada tahun 2018 berada pada kategori baik.

2. Deskripsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dimana pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan masyarakat dengan sistem kinerja aktual dari penyedia pelayanan. Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten bone diukur berdasarkan 5 (lima) indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Untuk mengetahui distribusi jawaban responden mengenai masing-masing indikator tersebut, maka dilakukan analisis sebagai berikut:

a. Bukti Langsung

Pada indikator bukti langsung dalam Kualitas Pelayanan publik, diuji dengan mengajukan 3 pertanyaan yang dibagikan kepada masyarakat/responden. Ketiga pertanyaan yang diajukan memiliki keterkaitan dengan aspek sarana komunikasi pelayanan pegawai, fasilitas komputer yang mendukung kelancaran pelayanan dan kerapian pegawai dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7.
Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Bukti Langsung

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	(%)
15-17	Sangat Baik	1	1.1
12-14	Baik	76	79.1
9-11	Kurang Baik	19	19.8
6-8	Tidak Baik	0	0
3-5	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		96	100.0

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Jika melihat pada tabel 7. Dapat diketahui bahwa masyarakat memberikan respon yang baik terhadap indikator bukti langsung dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. 76 responden telah menjawab setuju dari

total responden 96 orang. Hal ini berarti bahwa pegawai telah memiliki sarana komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas computer yang dimiliki telah mendukung pekerjaan, dan dari segi penampilan pegawai telah dinilai rapi setiap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Keandalan

Indikator keandalan juga diuji dengan pengajuan tiga item pertanyaan kepada responden/masyarakat. Item pertanyaan yang diberikan berkaitan dengan keterbukaan prosedur pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang ada. Ketepatan waktu pelayanan. Hasil analisis menunjukkan penilaian yang baik, seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 8.
Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Keandalan

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	(%)
15-17	Sangat Baik	0	0
12-14	Baik	74	77.1
9-11	Kurang Baik	22	22.9
6-8	Tidak Baik	0	0
3-5	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		96	100.0

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Seperti yang terlihat pada tabel di 77,1 % responden atau masyarakat memberikan jawaban yang baik mengenai indikator keandalan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. Hal ini tentu memberikan positif mengenai pelayanan publik di Puskesmas tersebut. Dari jawaban responden dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Biru telah mematuhi prosedur pelayanan yang ada. Memiliki keterbukaan prosedur kepada masyarakat dan mampu memberikan pelayanan tepat waktu.

c. Daya Tanggap

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone, maka diukur dengan mengajukan tiga item pertanyaan, yang berkaitan dengan kesiapan pegawai, tingkat penghormatan dan penghargaan antara pegawai dan masyarakat, dan tingkat kesamaan perlakuan. Hasil analisis untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9.

Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Daya Tanggap

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	(%)
15-17	Sangat Baik	0	0
12-14	Baik	75	78.1
9-11	Kurang Baik	21	21.9
6-8	Tidak Baik	0	0
3-5	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		96	100.0

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Dari hasil analisis yang disajikan pada tabel 9, dapat diketahui bahwa pegawai memiliki kesiapan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik pegawai dan masyarakat saling memberikan penghargaan dan penghormatan atas pelayanan yang didapatkan dan diberikan. Hal ini ditunjukkan dari 96 jumlah responden, 75 respon memberikan jawaban yang baik.

d. Jaminan

Pengukuran indikator jaminan pada kualitas pelayanan publik juga dilakukan dengan memberikan tiga item pertanyaan kepada masyarakat/respon. Item pertanyaan yang diberikan berkaitan dengan penyelesaian keluhan pelanggan, dan kejelasan informasi. Untuk lebih jelas terkait hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10.

Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Jaminan

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	(%)
15-17	Sangat Baik	0	0
12-14	Baik	85	88.5
9-11	Kurang Baik	11	11.5
6-8	Tidak Baik	0	0
3-5	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		96	100.0

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Dari tabel 10 di atas dapat diketahui bahwa pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone, telah mampu menangani keluhan masyarakat dengan baik. Pegawai mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini didasari oleh jawaban 85 orang responden dari total respon 96 orang, yang memberikan jawaban baik pada indikator jaminan.

e. Empati

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pada indikator empati di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone, maka diukur dengan mengajukan tiga item pertanyaan, yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan pegawai, tingkat kemudahan menghubungi pegawai untuk mendapatkan pelayanan, dan tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan. Hasil analisis untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11.
Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Empati

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	(%)
15-17	Sangat Baik	1	1.0
12-14	Baik	80	83.4
9-11	Kurang Baik	15	15.6
6-8	Tidak Baik	0	0
3-5	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		96	100.0

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Dari hasil analisis yang ditujukan pada tabel 11 di atas, dapat diketahui bahwa masyarakat memiliki pandangan yang baik terhadap empati yang dimiliki oleh pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. Hal ini menandakan bahwa pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone memiliki sikap yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka mudah dihubungi ketika masyarakat membutuhkan bantuan pelayanan di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone.

Untuk mengetahui gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone, dapat dilihat pada analisis statistik deskriptif yang mencakup 5 (lima) indikator. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 12.
Tingkat Pencapaian Skor Variabel (Y) Kualitas Pelayanan

Kinerja Pegawai	Jumlah Item Pertanyaan	Skor Dicapai	Skor Ideal	Pencapaian %	Kategori
Bukti Langsung	3	1179	1440	81.875	Baik
Keandalan	3	1172	1440	81.388	Baik
Daya Tanggap	3	1160	1440	80.555	Baik
Jaminan	3	1174	1440	81.527	Baik
Empati	3	1157	1440	80,347	Baik
Jumlah Y	15	6250	7680	81.138	Baik

Sumber : Olahan Penulis (2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat pencapaian persentase kualitas pelayanan di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone berada pada tingkat pencapaian persentase 81.13% dan berada pada kategori baik. Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan di lapangan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada masa pandemi covid-19 sudah baik, hal tersebut dikarenakan jumlah pasien/masyarakat yang dilayani berkurang dibandingkan sebelum adanya pandemi. Sehingga pelayanan menjadi lebih baik dan teratur dari biasanya yang tidak menimbulkan kerumunan dan tidak berdesak-desakan. Selain itu, Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone juga sudah menerapkan 3M yaitu mencuci tangan, menjaga jarak, dan memakai masker. Penerapan 3M juga dilengkapi dengan penyediaan handsanitizer, pengukur suhu sebelum masuk, kursi pengunjung juga sudah diberi tanda untuk tidak saling berdekatan dengan jarak 1 meter. Maka secara umum kualitas pelayanan dinilai baik oleh pasien/masyarakat.

3. Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Puskemas Biru Kecamatan Tenete Riattang Kabupaten Bone

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan, sebagaimana telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya. Oleh karena itu, untuk mengetahui hal tersebut data penelitian diolah menggunakan SPSS 25. Hasil analisis tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 13
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.183	1.543		5.951	.000		
KINERJA	.794	.024	.961	33.549	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai T-hitung untuk variabel X adalah 33.549 > nilai T-tabel yaitu 1.29043 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kinerja Pegawai) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan). Selanjutnya untuk mengetahui besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14.
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.923	.922	.945

a. Predictors: (Constant), KINERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat pada kolom R-Square untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas kepada variabel terikat. Diketahui bahwa nilai R-Square sebesar 0.923, ($0.923 \times 100 = 92,3$) maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 92.3%. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 92.3% sisanya 7.7% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dipilih dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pemaparan hasil penelitian pada pembahasan sebelumnya telah menunjukkan hasil bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan hasil penelitian ini telah mendukung penelitian – penelitian sebelumnya ([Debby & Kania, 2018](#); [Mananeke et al., 2019](#); [Ratna et al., 2021](#)). Dari hasil penelitian ini pula maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten

Bone menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pengobatan di puskesmas tersebut.

Kinerja pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone sesuai data yang disajikan pada tabel 6 lebih dominan dipengaruhi oleh indikator kualitas, yang kemudian dipengaruhi oleh kuantitas dan tanggung jawab, dan diurutan terakhir dipengaruhi oleh pelaksanaan tugas. Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan yang dilakukan oleh ([Siburian et al., 2021](#)). Dimana pada penelitiannya, indikator kualitas kerja justru merupakan indikator yang dapat mengurangi penilaian baik kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan pegawai kurang bersikap ramah dalam memberikan pelayanan walaupun keterampilan dan kemampuan yang dimiliki dapat memberikan pelayanan yang cepat. Pada penelitian ini, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kualitas kerja pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone dikatakan baik berdasarkan jawaban masyarakat. Pegawai dinilai memiliki kecakapan dan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Selain itu, tingkat ketelitian pegawai juga baik. Masyarakat yang melakukan pengobatan di Puskesmas tersebut tidak pernah melakukan komplain atas hasil kerja pegawai.

Penilaian baik pada indikator kualitas kinerja pegawai memberikan pengaruh yang positif pada indikator bukti langsung, keandalan dan jaminan pada kualitas pelayanan publik. Jika melihat pada tabel 12, ketiga indikator tersebut merupakan indikator yang dominan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. Melalui kecakapan kemampuan dan ketelitian pegawai membuat pelayanan di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone dapat dilakukan dengan cepat. Pegawai yang memiliki kecakapan dan kemampuan yang baik, dalam menjalankan tugas tentu akan memberikan hasil kerja yang baik. Selain itu, dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tentu dalam memberikan informasi kepada masyarakat tidak akan membuat masyarakat menjadi bingung, justru akan memudahkan masyarakat memahami prosedur pelayanan yang ada.

Semakin baik kecakapan, kemampuan dan tingkat ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan, maka hal ini akan membuat pelayanan di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone semakin lancar dan berkualitas. Seperti yang di kemukakan oleh ([Ifansyah, 2017](#)) bahwa ketika sumber daya manusia pada suatu organisasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik, maka akan menghasilkan pekerjaan-

pekerjaan pelayanan publik yang baik, dan akan melahirkan *image* baik pula bagi organisasi pelayanan publik.

PENUTUP

Kinerja pegawai memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. Sesuai pengujian statistik pengaruh tersebut sebesar 92,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai sangat besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone.

Indikator Kualitas pada Kinerja pegawai Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone sangat berpengaruh terhadap tiga indikator pelayanan publik yaitu bukti langsung, keandalan dan jaminan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone telah membuat organisasi tersebut mendapatkan penilaian yang baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone telah menunjukkan kinerja yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pihak Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone harus terus melakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, agar kedepannya Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone dapat melaksanakan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. (2017). [Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan](#). *Public Administration Journal*, 1(2), 174–189.
- Debby, S. R. Y. P., & Kania, I. (2018). [Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung](#). *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 9(1), 21–28.
- Hardiansyah. (2018). [Kualitas Pelayanan Publik \(edisi revisi\)](#). Gava Media.
- Ifansyah, M. N. (2017). [Effect of the Ability of Human Resources the Quality of Public Service District Office Murung Pudak](#). *E-Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 2(1), 35–44.
- Irmawati, S., M., H. S., & Nurhannis. (2019). [Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tatanga Kota Palu](#). *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197.
- Islamiyah, A. N., Alyas, & Parawu, H. E. (2021). [Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa](#). *Jurnal Unismuh*, 2(5), 1874–1891.
- Khesia, I. H. D. (2018). [Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang](#). *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). [Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung](#). *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Mangkunegara. (2009). [Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan](#). Remaja Pustaka Karya.
- Mangkunegara, A. P. (2005). [Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan](#). PT Remaja

Rosdakarya.

- Mulasari, H., & Suratman, B. (2020). [Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo](#). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198–210. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p198-210>
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). [Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung](#). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89–114.
- Ratna, Y., Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2021). Yunyun Ratna, Eki Dudi S, Jaka Sudewa, [Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap ...](#) | 680. *Co-Management*, 4(2), 680–687.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Riduwan. (2015). [Dasar - Dasar Statistika](#). Alfabeta.
- Safira, F. A., & Holifah, N. (2021). [Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Di Kota Surabaya](#). *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 1(3), 29–45. <http://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/jisp/article/download/92/57>
- Saputro, H. E. (2015). [Kualitas Pelayanan Publik](#). *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 2(1), 1–27.
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). [Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara](#). *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.
- Sisdiyantoro, K., & Minarni, E. (2021). [Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Protokol Kesehatan](#). *Jurnal Benefit*, 8(2), 91–104.
- Sumerta, I. N., & Redana, D. N. (2022). [Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi](#)

[Covid-19 di Puskesmas Pupuan I Kabupaten Tabanan](#). *Locus Majalah Ilmiah FIA*, 14(1), 63–78. <https://doi.org/10.37637/locus.v14i1.928>