



---

## ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Moh. Fajar Noorrahman<sup>1</sup>, Muhammad Sairin<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

<sup>2</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail : [Moh.Fajar.Rachman@gmail.com](mailto:Moh.Fajar.Rachman@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 17-11-2023

Revised: 03-12-2023

Accepted: 15-12-2023

### Keywords:

Kinerja Pegawai,

Kualitas Pelayanan

**Abstract:** Kinerja yang baik dapat mempengaruhi hasil kerja dan kualitas pelayanan yang baik, begitu pula sebaliknya apabila kinerja tidak baik maka hasil kerja dan kualitas pelayanannya juga kurang baik. Permasalahan yang terjadi terkait Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah kurangnya sarana dan prasarana tempat parkir dan komputer, kurang disiplin pegawai pada jam masuk kerja, kurang rasa empati terhadap pengunjung yang ingin berobat, dan ruangan yang kurang bersih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dan seberapa besar Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi, dan dokumen. Sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai dan pengunjung UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang sebanyak 63 orang dengan menggunakan teknik simple random sampling. Hasil penelitian pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kategori kuat. Nilai korelasinya adalah 0,764 sehingga koefisien determinan ( $r^2$ ) 58,3%. Kesimpulannya adalah ada pengaruh variabel X 58,3% terhadap variabel Y, selebihnya sebesar 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain. UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang lebih optimal apabila Kepala UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang mengusulkan sarana prasarana ke pihak terkait, monitoring kepada pegawai yang berada di lingkungan UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang mengenai kedisiplinan agar tidak terlambat lagi pada jam masuk, petugas yang membersihkan ruangan agar lebih bisa memperhatikan ruangan yang dibersihkan.

## PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya, serta bagaimana cara mengelola sumber daya manusia. Pegawai merupakan aset utama yang ada dalam sebuah organisasi yang mempunyai peran strategis di dalam suatu organisasi yakni sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi. Kinerja pegawai sangat berperan dalam kemajuan tersebut, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan peranannya dalam suatu organisasi.

Salah satu faktor penting dalam melakukan pengembangan sebuah organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Jasa pelayanan yang baik serta memuaskan sangat diharapkan oleh masyarakat, biasanya orang-orang akan melakukan kontrol kualitas pelayanan dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.

Keputusan MENPAN No. 63/2003 dan telah diatur dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di pusat ataupun di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Begitu pula pada bidang kesehatan fungsi pemerintah dalam menjalankan dan memberikan hak dasar masyarakat seperti puskesmas dan rumah sakit.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Fenomena Masalah pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah kurangnya sarana dan prasarana seperti tempat untuk parkir dan komputer, kurang disiplin pegawai pada jam masuk kerja, kurang rasa empati terhadap pengunjung yang ingin berobat ke UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang, ruangan yang kurang bersih.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu "Anallisis Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Upt Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara".

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Kinerja

Menurut Moehariono (dalam Hasibuan, 2018:72) kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuainya dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Hersey, Blanchard dan Johnson (Dalam Wibowo 2016:86-88) terdapat 7 (Tujuh) indikator untuk mengukur kinerja pegawai:

1. Tujuan  
Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah ke mana kinerja harus dilakukan.
2. Standar  
Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.
3. Umpan balik  
Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.
4. Alat dan sarana  
Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.
5. Kompetensi  
Merupakan pernyataan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.
6. Motif  
Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
7. Peluang pekerja  
Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

#### Pengertian Prasangka Sosial

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut pendapat Lupiyoadi (dalam Suryani, 2015:827-828) indikator kualitas pelayanan adalah yaitu:

1. Bukti nyata (Tangible) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (Responsiveness) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (Assurance) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (Empaty) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu dan pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode penellitian kuantitatif dengan teknik simple random sampling. Subjek penelitian adalah populasi dari penelitian ini adalah pengunjung yang berobat UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang dan yang berjumlah 63 orang. Pengambilan data penelitian ini menggunakan metode tryout terpakai (uji coba terpakai). Pada metode tryout terpakai (uji coba terpakai), penyebaran kuesioner

atau pengambilan data dilakukan hanya satu kali saja, dalam arti data subyek yang sudah terkumpul akan digunakan untuk data uji coba atau digunakan sebagai data penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Azwar (2012) mengungkapkan bahwa validasi alat ukur merupakan sejauh mana akurasi suatu tes dan skala dalam menjalankan fungsi perannya. Validasi isi dilakukan dengan meminta pendapat para ahli. Tahap selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah mengukur atau konsistensi internal yang populer adalah koefisien alpha ( $\alpha$ ).

Hasil uji coba skala kinerja koefisien alpha yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 0,874, sedangkan hasil uji coba skala kualitas pelayanan koefisien reliabilitas alpha yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 0,926.

Hasil uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan teknik kolmogrov-smirnov diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,074 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa populasi data kinerja dan kualitas pelayanan berdistribusi normal

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui sifat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel bergantung from linearity dan hasil yang didapatkan pada variabel kinerja dengan kualitas pelayanan sebesar  $0,649 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kinerja dengan kualitas pelayanan.

Hasil uji T (Hipotesis) adalah bertujuan untuk mengetahui apakah memiliki pengaruh antara kinerja dengan kualitas pelayanan, hasil yang didapatkan adalah Sig.  $0,00 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi  $< 0,05$  yang artinya memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel kinerja dengan variabel kualitas pelayanan

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kinerja dengan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,764 pada pada signifikansi level 0,000, hal ini demikian menunjukkan terdapat korelasi yang kuat jika dilihat dari Priyatno (dalam Noorrahman, 2022:161) (1) 0,00-0,199= sangat rendah, (2) 0,020-0,399= rendah, (3) 0,40-0,599 = sedang, (4) 0,60-0,799= kuat, dan (5) 0,80-1,000 = sangat kuat, nilai 0,764 berada pada 0,60-0,799 yang berarti kuat. Menunjukkan hubungan antara kinerja dengan kualitas pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang termasuk dalam kategori kuat.

Arah hubungan kedua variabel adalah positif, sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi kinerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai r tersebut juga dapat diperoleh nilai  $r^2 (-0,764)^2 = 58,3\%$  dengan demikian dapat dilihat bahwa sumbangan efektif kinerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 58,3% , sedangkan 41,7% sumbangan lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Berdasarkan hasil analisis data tersebut maka hipotesis yang diajukan peneliti dapat diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Terdapat peranan kinerja terhadap kualitas pelayanan sumbangan efektif kinerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 58,3% sedangkan 41,7% sumbangan lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya.
2. Terdapat peranan kinerja yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh negatif yang mengidentifikasikan bahwa semakin tinggi kinerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan.

## PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada Tim Redaksi SENTRI. Jurnal Riset Ilmiah yang telah membuka kesempatan sehingga artikel ini dapat diterbitkan. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai serta. Kedua orang tua dan rekan-rekan yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [2] Aryanti. A. N, 2018. Kinerja Sumber Daya Manusia di Industri Kreatif Digital Kota Bandung. In Search. Vol. 17 No. 01 April 2018. (Online). Tersedia : <http://repository.unibi.ac.id/365/>.
- [3] Ainnisya, R. N., & Isnurrini. H. S, 2018. Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Hotel Cipta Mampang Jakarta Selatan. Widya Cipta-Jurnal Sekretari Dan Manajemen, Vol. 2 No. 1 Maret 2018. (Online). Tersedia : <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=534120&val=10503&title=Pengaruh%20Penilaian%20Kinerja%20Terhadap%20Motivasi%20Kerja%20Karyawan%20Pada%20Hotel%20Cipta%20Mampang%20Jakarta%20Selatan>.
- [4] Arikunto, 2020. Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi 18. Jakarta: PT Rineka Cipta
- [5] Azwar, S. 2011. Reliabilitas dan validitas edisi 3 cetakan 11. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [6] Azwar, S. 2011. Penyusunan Skala Psikologi edisi 1 cetakan 15. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [7] Hasibuan, S. M. & Syaiful. B, 2018. Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol. 1 No. 1 September 2018. (Online). Tersedia : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/2243/2241>.
- [8] Lasmaya, S. M, 2016. Pengaruh Sistem Informasi SDM, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship (E-Journal), Vol, 10 No. 1 April 2016. (Online). Tersedia : <https://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3/136>.
- [9] Lesmana, R. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. Jurnal Pemasaran Kompetitif, Vol. 2 No. 2 Februari 2019. (Online). Tersedia : <https://core.ac.uk/download/pdf/337610321.pdf>.
- [10] Latief. A, 2014 Pengaruh Lingkungan Sekolah terhadap Hasil Belajar Pendidikan Kewarganegaraan pada Peserta Didik di SMK Negari Paku Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar. Jurnal Papatuzdu. Vol. 7 No. 1 Mei 2014. (Online). Tersedia : <https://journal.lppm-unasman.ac.id/index.php/pepatuzdu/article/download/11/10>.
- [11] Makkasau, J, 2016. Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Katalogis, Vol. 4 No. 5 Mei 2016. (Online). Tersedia : <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6593/526>.

- [12] Noorrahman, M. F., Rizal, M., & Sairin, M, 2022. Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol. 1 No. 1 September 2022. (Online). Tersedia : <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/download/217/222>.
- [13] Prasastono N. & Sri. Y. F. P. 2013. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. Jurnal Dinamika Kepariwisata. Vol. 11 No. 2 Oktober 2012. (Online). Tersedia : <https://unisbank.ac.id/ojs/index.php/pdk1/article/download/1716/630>
- [14] Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda Idk 2 Medan. JUMANT, Vol. 12 No. 2 Desember 2020. (Online). Tersedia : <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/download/1057/944>.
- [15] Rohaeni, H., & Marwa, N, 2018. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 2 September 2018. (Online). Tersedia: <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=804605&val=10493&title=Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan>.
- [16] Robbi. 2020. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar: Tidak diterbitkan. (Online). Tersedia : <https://sw-s4.123dok.com/preview/123dok/003/317/3317970.preview.pdf?X-Amz-Content-Sha256>.
- [17] Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. CV Alfabeta Bandung
- [18] Supit, T. J., Tampi, J. R., & Londa, V. Y. 2015. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon. Jurnal Ilmiah Society, Vol. 1 No. 17 Oktober 2015. (Online). Tersedia : <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahsociety/article/download/10378/9964>.
- [19] Suryani. Hj. W, 2015. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis Fe-UNIVA Medan. Vol. 4 No. 1 Oktober 2015. (Online). Tersedia : <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/46037168/3-5-1-SM>
- [20] Suwondo, D. I., & Eddy. M. S, 2015. Hubungan lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan. Jurnal manajemen dan kewirausahaan, Vol. 17 No. 2 September 2015. (Online). Tersedia : <http://repository.petra.ac.id/17159/1/19348-23560-1-SM.pdf>.
- [21] Syahril, R. R., & Nurbiyati, T, 2016. Pengaruh Reward Ekstrinsik & Intrinsik terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen. Vol. 3 No. 1 Januari 2016. (Online). Tersedia : <https://jurnal.stieww.ac.id/index.php/jrm/article/download/77/60>.
- [22] Tabo, S. DJ, 2018. Kinerja Kualitas Pelayanan Perizinan Gangguan Usaha di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo. Pleno Jure, Vol. 7 No. 2 Desember 2018. (Online). Tersedia

:<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1500311&val=15307&title=KINERJA%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PERIZINAN%20GANGGUAN%20USAHA%20DI%20KANTOR%20PELAYANAN%20PERIZINAN%20TERPADU%20KOTA%20GORONTALO>.

[23] Widodo. S. E. 2015. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

[24] Wibowo 2016. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Belajar