



Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Soromondi

Abrar Ulhaq¹, Mawar Hidayanti², Jaenab³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima^{1,2,3}

*Email Korespondensi: abrarulhaq.stiebima21@gmail.com

Diterima: 10-08-2025 | Disetujui: 16-08-2025 | Diterbitkan: 18-08-2025

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of employee performance on service quality at the Soromondi Community Health Center. This study used a quantitative approach with an ex-post facto approach. The population was all 143 people who visited and received services at the Soromondi Community Health Center. The results showed that employee performance at the Soromondi Community Health Center was categorized as good, with a statistical value of 49.31 for employee performance descriptions. The quality of service at the Soromondi Community Health Center was categorized as good, with an average statistical value of 58.61 for employee performance descriptions. The t-test showed an effect of employee performance on service quality at the Soromondi Community Health Center, with a t-value of 5.825, with a p (Sig.) of 0.000. The effect of employee performance on service quality at the Soromondi Community Health Center was 37.3%.

Keywords: Employee Performance; Service Quality

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Soromondi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian ex post facto. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat yang berkunjung dan mendapat pelayanan di Puskesmas Soromondi sebanyak 143 orang. Hasil penelitian didapatkan gambaran kinerja pegawai di Puskesmas Soromondi telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi kinerja pegawai sebesar 49,31. Gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi kinerja pegawai sebesar rata-rata 58,61 Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi diperoleh hasil perhitungan statistik uji-t diperoleh nilai $t = 5.825$ dengan $p \text{ (Sig.)} = 0,000$. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi sebesar 37,3%

Katakunci: Kinerja Pegawai; Kualitas Pelayanan

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Abrar Ulhaq, Mawar Hidayanti, & Jaenab. (2025). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Soromondi. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(3), 1211-1223. <https://doi.org/10.63822/7cfcss98>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatnya pelayanan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Noorrahman and Sairin 2023).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset terpenting dalam suatu organisasi, karena keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung pada kualitas dan kinerja para pegawainya. SDM bukan hanya sekadar pelaksana tugas, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam proses pelayanan, inovasi, serta peningkatan mutu kerja. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang efektif menjadi kunci dalam menciptakan organisasi yang profesional, produktif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam dunia yang semakin kompetitif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, kualitas layanan menjadi tolok ukur utama keberhasilan suatu institusi, baik di sektor publik maupun swasta. Kualitas layanan yang prima tidak hanya meningkatkan citra organisasi, tetapi juga menciptakan kepercayaan dan loyalitas dari para pengguna layanan. Dalam konteks ini, peran SDM sangat vital karena mereka adalah pelaku utama dalam proses pemberian layanan.

Kinerja pegawai menjadi faktor penting guna menyelenggarakan pelayanan publik yang prima. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai (Siburian, Gosal, and Monintja 2021)

Kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana seseorang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Kinerja yang baik biasanya ditandai dengan produktivitas tinggi, kedisiplinan, kerja sama tim, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, pegawai bukan hanya berperan sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai penentu kualitas dalam proses kerja suatu organisasi atau instansi.

Pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan suatu instansi atau perusahaan, loyalitas dan semangat kerja dapat dilihat dari mereka yang merasa senang dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi, dan keterampilan dalam pekerjaannya sehingga kinerja dalam suatu instansi pun akan lebih optimal. Pengelolaan kinerja yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi, kelompok maupun individu yang digerakkan oleh kelompok dan pimpinan (Mulasari and Suratman 2021).

Dalam konteks pelayanan publik maupun swasta, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas organisasi. Pelayanan yang berkualitas mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Kualitas tersebut sangat bergantung pada bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan layanan. Jika SDM dikelola dengan baik dan memiliki kinerja optimal, maka kualitas

pelayanan cenderung meningkat. Sebaliknya, jika kinerja rendah, maka pelayanan yang diberikan pun cenderung tidak memuaskan.

Menurut Parasuraman dalam Darmawan and Sudewa (2021) adalah Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Kemudian menurut Azwar dalam Alim dkk, (2019) secara umum kualitas pelayanan kesehatan adalah kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar di tingkat masyarakat. Sebagai institusi pelayanan publik, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya mencerminkan citra institusi, tetapi juga menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah.

Berdasarkan hasil observasi peneliti ditemukan permasalahan terkait kinerja pegawai seperti kasus keterlambatan pegawai datang di puskesmas, pulang sebelum waktu, atau ketidakhadiran tanpa alasan yang jelas, sehingga berdampak pada terhambatnya pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan terkait Kualitas Layanan seperti kurangnya sikap ramah dan profesional dari petugas layanan yang sering tidak ada di tempat pelayanan, banyak pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu, baik saat pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat sehingga menurunkan efektivitas kinerja dari puskesmas.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian *expost facto*. Penelitian *expost facto* adalah penelitian dimana rangkaian variabel-variabel bebas telah terjadi, ketika peneliti mulai melakukan pengamatan terhadap variabel terikat (S. Sugiyono and Lestari 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah alat yang dipergunakan dalam mengevaluasi fenomena yang dilakukan pengamatannya, baik pada pengukuran akan fenomena alam ataupun sosial. Instrumen penelitian berfungsi sebagai perangkat pengukur yang mendukung perolehan informasi kuantitatif tentang berbagai karakteristik variabel secara objektif. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2019:199) dalam (Purnasari 2021) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah secara keseluruhan yang terdiri atas obyek maupun subjeknya yang memiliki kualitas serta karakteristik yang tentunya dapat diterapkan dalam penelitian ini yang kemudian dapat ditarik

sebuah kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat yang berkunjung dan mendapat pelayanan di Puskesmas Soromandi sebanyak 143 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono 2017). Adapun rumus sampel yang digunakan yaitu rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

e = Tingkat signifikan

Dik : N : 143

Tingkat signifikan (e) : 0,1

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{143}{1 + 143(0,1)^2} = \frac{143}{2,43} = 58,85$$

Maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 59 orang sebagai responden.

Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu (Sugiyono 2018).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Soromondi Kab. Bima. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2025 sampai Maret 2025.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ialah penjabaran atau penggambaran terhadap nilai statistik yang digunakan dalam menganalisis tanpa adanya sebuah kesimpulan yang bersifat umum atau generalisasi. Termasuk dalam statistik deskriptif adalah berupa tabel tentang perhitungan modus, median, mean, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

2. Analisis Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuisioner yang sudah dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas dapat digunakan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r -tabel. Jika r -hitung $> r$ -tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Sebaliknya jika r -hitung $< r$ -tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid. (Sugiyono, 2017).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan dalam mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable serta digunakan dalam mengukur terus-menerus untuk menghasilkan data yang sama (konsistensi). Dalam melihat suatu instrument dikatakan handal jika hasil dari Cronbach Alpha > 0.60 ” (Sugiyono, 2017).

3. Uji Asumsi klasik

a. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik pengujian regresi linear sederhana (*simple regression*) dihitung dengan menggunakan perangkat lunak (*software*) atau SPSS berupa paket program komputer. Analisis regresi linier sederhana dipergunakan karena variabel yang dicari dipengaruhi oleh hanya satu variabel bebas dengan variabel penjelas. Regresi linier sederhana menggunakan model persamaan (Sugiyono 2015) sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

X = Kinerja Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi untuk variabel bebas

Uji tersebut dilakukan dengan melihat nilai signifikansi $p > \alpha = 0,05$ berarti variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan jika nilai signifikansi $p < \alpha = 0,05$ maka variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y .

2) Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Tingkat signifikansi menggunakan α 5% (0,05). Signifikansi 5% artinya penelitian ini menentukan resiko kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5% dan besar mengambil keputusan sedikitnya 95% (tingkat kepercayaan).

Adapun persyaratan uji-t adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai $\text{sig} > 0.05$ berarti hipotesis diterima. Bisa diartikan bahwa variable independent (variable bebas) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variable dependent (variabel terikat).
- Apabila nilai < 0.05 berarti hipotesis di tolak. Bisa diartikan bahwa variable independent (variable bebas) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependent (variabel terikat).

3) Uji Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna (Priyatno, 2013:56).

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Data

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Soromandi.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	27	45,76
Perempuan	32	54,24
Total	59	100
Usia		
20-30	19	32,20
31-40	22	37,29
41-50	13	22,03
51-60	4	6,78
61-70	1	1,69
Total	59	100
Pekerjaan		
PNS/PPPK	12	20,34
Swasta	17	28,81
Petani	19	32,20
Nelayan	11	18,64
Total	59	100

Dari tabel 1, menunjukan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak berada pada jenis kelamin perempuan sebanyak 32 responden (54,24%), selanjutnya karakteristik responden berdasarkan usia yang terbanyak berada pada usia 31-40 tahun sebanyak 22 responden (37,29%). Kemudian karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak berada pada petani sebanyak 19 responden (32,20%).

b. Deskripsi Kinerja Pegawai

Tabel 2. Statistik Deskripsi Kinerja Pegawai

Statistik	Nilai
Jumlah Sampel	59
Skor Ideal	60
Skor Maksimum	60
Skor minimum	40
Rentang	20
Rata-rata	49,31
Standar Deviasi	5,17
Variansi	26,73

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa dari kinerja pegawai di Puskesmas Soromandi sebanyak 59 responden diperoleh skor maksimum 60, skor minimum 40, rentang 20, rata-rata 49,31, standar deviasi 5,17 dan variansi 26,73. Kategori kinerja pegawai di Puskesmas Soromandi di tampilkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3 Kategori Kinerja Pegawai

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
50 - 60	Sangat Setuju	25	42,37
39 - 49	Setuju	34	57,63
28 - 38	Tidak Setuju	0	0
15 - 27	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		59	100

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa kategori kinerja pegawai di Puskesmas Soromandi yang berkategori sangat setuju sebanyak 25 responden (42,37%), kategori setuju sebanyak 34 responden (57,63%). kategori kinerja pegawai di Puskesmas Soromandi berada pada kategori setuju atau baik.

c. Deskripsi Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Statistik Deskripsi Kualitas Pelayanan

Statistik	Nilai
Jumlah Sampel	59
Skor Ideal	60
Skor Maksimum	71
Skor minimum	45
Rentang	26
Rata-rata	58,61
Standar Deviasi	6,36
Variansi	40,45

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa dari kualitas pelayanan di Puskesmas Soromandi sebanyak 59 responden diperoleh skor maksimum 71, skor minimum 45, rentang 26, rata-rata 58,61, standar deviasi 6,36 dan variansi 40,45. Kategori kualitas pelayanan di Puskesmas Soromandi di tampilkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 5 Kategori Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
59 - 72	Sangat Baik	27	45,76
45 - 58	Baik	32	54,24
31 - 44	Tidak Baik	0	0
18 - 30	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		59	100

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa kategori kualitas pelayanan di Puskesmas Soromandi yang berkategori sangat baik sebanyak 27 responden (45,76%), kategori baik sebanyak 32 responden (54,24%). kategori kualitas pelayanan di Puskesmas Soromandi berada pada kategori baik.

d. Pengujian Validitas

Tabel 6, Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Pegawai (X)

Variabel	Butir	r hitung	Kriteria	r tabel (df=n-2=59-2=57)	Kriteria
Kinerja Pegawai	1	0,492	>	0,300	Valid
	2	0,434	>	0,300	Valid
	3	0,484	>	0,300	Valid
	4	0,412	>	0,300	Valid
	5	0,581	>	0,300	Valid
	6	0,525	>	0,300	Valid
	7	0,471	>	0,300	Valid
	8	0,566	>	0,300	Valid
	9	0,518	>	0,300	Valid
	10	0,581	>	0,300	Valid
	11	0,609	>	0,300	Valid
	12	0,530	>	0,300	Valid
	13	0,426	>	0,300	Valid
	14	0,518	>	0,300	Valid
	15	0,563	>	0,300	Valid

Dari hasil pengujian validitas variabel kinerja pegawai di atas dapat diketahui bahwa semua butir pernyataan dalam kuesioner adalah valid karena mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel ($n=59$) = 0,300. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa seluruh keseluruhan butir pernyataan variabel kinerja pegawai yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan dalam penelitian dan dinyatakan valid.

Tabel 7, Hasil Uji Validitas Instrumen Varibel Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel	Butir	r hitung	Kriteria	r tabel (df=n-2=59-2=57)	Kriteria
Kualitas Pelayanan	1	0,487	>	0,300	Valid
	2	0,530	>	0,300	Valid
	3	0,556	>	0,300	Valid
	4	0,444	>	0,300	Valid
	5	0,523	>	0,300	Valid
	6	0,521	>	0,300	Valid
	7	0,507	>	0,300	Valid
	8	0,444	>	0,300	Valid
	9	0,485	>	0,300	Valid
	10	0,551	>	0,300	Valid
	11	0,494	>	0,300	Valid
	12	0,522	>	0,300	Valid
	13	0,482	>	0,300	Valid
	14	0,651	>	0,300	Valid
	15	0,565	>	0,300	Valid
	16	0,471	>	0,300	Valid
	17	0,530	>	0,300	Valid
	18	0,454	>	0,300	Valid

Dari hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan di atas dapat diketahui bahwa semua butir pernyataan dalam kuesioner adalah valid karena mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel ($n=59$) = 0,300. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa seluruh keseluruhan butir pernyataan variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan dalam penelitian dan dinyatakan valid.

e. Pengujian Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kinerja Pegawai (X)	0,800	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,834	0,60	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach Alpha* yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur variabel penelitian.

f. Pengujian Hipotesis

1. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Tabel 9, Hasil Perhitungan Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.563	6.395		3.372	0,001
Kinerja Pegawai	0,751	.129	.611	5.825	0,000

Berdasarkan tabel di atas tampak bahwa pada kolom B, nilai constant (a) sebesar 21,563, dan nilai koefisien regresi untuk variabel sistem pelayanan (b) sebesar 0,751. Oleh karena itu, persamaan regresinya dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

$$Y = 21,563 + 0,751X$$

Nilai constant 21.563 menunjukkan bahwa jika variabel kinerja pegawai tidak diabaikan, maka kualitas pelayanan yang seluruhnya sebesar 21.563.

Nilai koefisien regresi pada variabel kinerja pegawai sebesar 0,751 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan. Artinya setiap peningkatan satu satuan kinerja pegawai maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,751 dengan variabel lainnya konstan.

2. Nilai Koefisien Korelasi Regresi Sederhana

Tabel 10. Hasil Perhitungan R² (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,611 ^a	0,373	0,362	5,079

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien korelasi ditunjukkan pada kolom R sebesar 0,611. Koefisien korelasi di tampilkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 11. Interpretasi Koefisien korelasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2015)

Berdasarkan tabel diatas, korelasi kinerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,611 berada pada interval 0,60 - 0,799 dengan tingkat hubungan kuat. Dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi 0,611 yang berarti tingkat hubungan antara variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soromandi yaitu memiliki tingkat hubungan yang kuat.

3. Hasil Perhitungan Besarnya Pengaruh Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dari tabel 10. Diketahui nilai R^2 (*R Square*) sebesar 0,373 maka dapat disimpulkan bahwa besaran pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 37,3%, sedangkan sisanya 62,7% di pengaruhi oleh variable lain di luar penelitian.

Pembahasan

a. Gambaran kinerja pegawai di Puskesmas Soromandi

Dari hasil pengolahan data statistik deskripsi kinerja pegawai di Puskesmas Soromandi menunjukkan bahwa telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi kinerja pegawai sebesar 49,31. Karena dalam melakukan kegiatan pelaksanaan kinerja pegawai puskesmas Soromandi sudah baik. Selama melaksanakan pekerjaan pegawai bersungguh-sungguh dan penuh dengan rasa tanggung jawab, maka setiap pekerjaan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik dan benar selesai pada waktu yang ditentukan. Tenaga kesehatan di Puskesmas Soromandi berjumlah 51 orang dengan tenaga kesehatan yang cukup puskesmas dapat memaksimalkan setiap pekerjaan yang diberikan, namun masih ada beberapa pegawai yang menumpuk-numpuk pekerjaan sehingga mengakibatkan banyak nya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan atau tertunda

Sedangkan pegawai mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai apabila pegawai ditempatkan pada posisi sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas merupakan hal yang sangat mendasar dalam penerapan kualitas kerja. Organisasi harus dirancang untuk bekerja berbasis kualitas. Penyiapan alat-alat pendukung, seperti teknologi, sistem kerja, panduan kerja, data, informasi, pengetahuan, dan kepemimpinan haruslah dapat diakses dan dioperasikan dengan mudah.

Dari segi menyelesaikan pekerjaan petugas Puskesmas Soromandi masih belum bisa dikatakan maksimal. Petugas kerap terlihat mengobrol dengan petugas lainnya sehingga mengesampingkan tanggung jawabnya memperlakukan pasien dengan baik. Sehingga dalam proses kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien menjadi lambat dan belum mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan masyarakat.

Pegawai belum mampu mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik masih ada pegawai puskesmas yang salah memberikan resep obat kepada pasien. Menurut George A. Peters, human error adalah suatu penyimpangan dari standar performansi yang telah ditentukan sebelumnya sehingga menyebabkan adanya penundaan akibat dari kesulitan, masalah, insiden, dan kegagalan. Secara sederhana human error juga bisa disebabkan oleh tiga hal yang umum biasa terjadi dalam suatu perusahaan, seperti hal yang lebih menekankan kepada individu (kurangnya pelatihan atau pendidikan pada saat masa percobaan karyawan baru) atau yang bersifat manajerial (dimana kurangnya peranan manajemen dalam mengatur para karyawan) serta yang lebih bersifat global (tekanan keuangan, waktu, serta perlakuan sosial dan budaya organisasi).

Menurut Moenir dalam Hartono (2024) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

b. Gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi

Dari hasil pengolahan data statistik deskripsi kualitas pelayanan di Puskesmas Soromandi menunjukkan bahwa telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi kinerja pegawai sebesar rata-rata 58,61. Karena pengetahuan terhadap bidang pekerjaan sesuai dengan jurusannya atau sesuai dengan bidang yang digeluti. Kualitas hasil kerja pegawai di nilai baik oleh atasan masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa tingkat pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dinilai sangat baik oleh atasan dan mampu mengaplikasikan langsung dalam melakukan pekerjaan. Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh instansi selama ini dapat dicapai dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa pimpinan di Kantor Puskesmas Soromandi tidak hanya melihat kuantitas pekerjaan yang ditetapkan oleh instansi tetapi dari kualitasnya juga.

c. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi

Berdasarkan hasil perhitungan statistik uji-t diperoleh nilai $t = 5.825$ dengan p (Sig.) = 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$ sehingga H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini diartikan bahwa apabila ada keinginan untuk bekerja dengan kualitas kerja yang baik maka akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Maksudnya pegawai pada Puskesmas Soromandi sudah memiliki keinginan untuk meningkatkan kualitas kerja mereka, sehingga kinerja para pegawai pada puskesmas tersebut bisa dikatakan baik

d. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi

Berdasarkan nilai koefisien korelasi ditunjukkan pada kolom R sebesar 0,611 dan nilai R^2 (*R Square*) sebesar 0,373. Untuk perhitungan koefisien determinasi digunakan rumus $KD = R^2 \times 100\%$. Sehingga $KD = 0,373 \times 100\% = 37,3\%$. Hal ini berarti bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh 37,3% terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soromandi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ratna, dkk (2021), bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki hubungan sangat erat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Gambaran kinerja pegawai di Puskesmas Soromondi telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi kinerja pegawai sebesar 49,31.
2. Gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi telah dilaksanakan dengan kategori baik dengan nilai statistik deskripsi kinerja pegawai sebesar rata-rata 58,61
3. Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi diperoleh hasil perhitungan statistik uji-t diperoleh nilai $t = 5.825$ dengan p (Sig.) = 0,000.

4. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soromondi sebesar 37,3%

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi organisasi diharapkan lebih memperhatikan kebutuhan pelatihan pegawai sehingga kinerja pegawai dapat berkembang lebih cepat atau tepat dan selalu melakukan komunikasi sehingga kegiatan pelayanan berjalan dengan lancar.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Soromondi dengan menambahkan variabel lain selain yang telah diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Andi, Novagita Tangdilambi, and Adam Badwi. 2019. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Makassar." *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo* 5(2): 165–81.
- Darmawan, Eki Dudi, and Jaka Sudewa. 2021. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung." *Jurnal Co Management* 4(2): 680–87.
- Effendi, Habiburrahman, Ruri Ashari Dalimunthe, and Endra Saputra. 2022. "Penerapan Metode Service Quality Dalam Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik." *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)* 3(4): 584–92.
- Hartono, Kori. 2024. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo." *Precise Journal of Economic* 3(1): 91–104.
- Mulasari, Hesty, and Bambang Suratman. 2021. "Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal pendidikan administrasi perkantoran (jpap)* 9(1): 198–210.
- Noorrahman, Mohammad Fajar, and Muhammad Sairin. 2023. "Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2(12): 5475–81.
- Pramularso, Eegis Yani. 2020. "Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan." *Jurnal Perspektif* 18(1): 68–74.
- Purnasari, Nurwulan. 2021. *Metodologi Penelitian*. Guepedia.
- Rachmadi, Agung, Hairudin Hairudin, and Heylin Idelia Jayasinga. 2020. "Pengaruh Pelatihan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bpjs Ketenaga Kerjaan Lampung I." *Smooting* 18(3): 239–53.
- Siburian, Ester Sylviana, Ronny Gosal, and Donald K Monintja. 2021. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara." *GOVERNANCE* 1(2).
- Sugiyono. 2015. "Metode Penelitian." *Metode Penelitian*.
- Sugiyono, F X. 2017. *4 Neraca Pembayaran: Konsep, Metodologi Dan Penerapan*. Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Sugiyono, Sugiyono, and Puji Lestari. 2021. "Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Dan Cara Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional)."