

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS HIKUN KABUPATEN TABALONG

Mautiya Salsabila*; Lilis Suryani

Mautiyasalsabila@gmail.com ; lilithsuryani@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526)2022484 Kode Pos 71571
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Salah satu faktor utama yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah kinerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Adakah pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong, dan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini, yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. Populasi pada penelitian ini yaitu 386 orang dengan total responden sebanyak 79 Orang. Teknik pengumpulan data yang meliputi, kuesioner (angket), observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan berupa statistik deskriptif, uji validitas, dan uji realibilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Hikun, besarnya pengaruh kinerja pegawai sebesar 0,893 terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong dengan persentase sebesar 89,30%, adapun 10,70% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kata Kunci : Pengaruh, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PERFORMANCE ON PUBLIC SERVICE QUALITY AT HIKUN COMMUNITY HEALTH CENTER, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

Service is the inherent and primary duty of public apparatus, serving as servants of the state and the community. One of the main factors influencing service quality is employee performance. Therefore, this research aims to determine if there is an influence of employee performance on service quality at Hikun Community Health Center, Tabalong Regency, and to what extent employee performance affects service quality at Hikun Community Health Center, Tabalong Regency. The research method used is a quantitative approach with an associative quantitative research design. The population for this study comprises individuals who received services at Hikun Community Health Center, Tabalong Regency, totaling 386 people, with a sample of 79 respondents. Data collection techniques included questionnaires, observation, and documentation. Data analysis techniques utilized descriptive statistics, validity tests, and reliability tests. The research findings indicate that employee performance has an influence on the quality of public service at Hikun Community Health Center. The magnitude of the influence of employee performance on service quality is 0.893, or 89.30%, while the remaining 10.70% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Influence, Employee Performance, Service Quality

Pendahuluan

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan akses kesehatan yang merata dan berkualitas bagi masyarakat. Sebagai ujung tombak sistem kesehatan nasional, puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah. Namun, dalam implementasinya, berbagai permasalahan masih sering ditemukan dalam pelayanan yang diberikan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Hal ini telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur Negara terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial, dan semakin diperjelas dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemberian pelayan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu di cermati. Untuk saat ini masih sering disarankan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan dan pelayanan yang baku oleh pemerintah. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan Aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk mampu optimal dan dapat menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan (Selvira, 2024).

Pada dasarnya manusia hidup sangat membutuhkan pelayanan. Masyarakat setiap waktu membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas

dari pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dapat menunjukkan kesejahteraan hadirin menurut Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan tentang barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di tawarkan oleh pemberian pelayanan kepada setiap penduduk (Selvira, 2024).

Menurut Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan RI tahun 2023, masih terdapat sekitar 35% puskesmas di Indonesia yang mengalami keterbatasan dalam hal tenaga medis, fasilitas, serta sistem pelayanan yang kurang efektif. Survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) juga mengungkapkan bahwa 40% pasien merasa belum mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan, dengan keluhan utama meliputi waktu tunggu yang lama, antrean yang panjang, minimnya tenaga medis, serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Selain itu, hasil survei kepuasan masyarakat terhadap puskesmas di beberapa daerah menunjukkan bahwa faktor utama yang berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepuasan pasien adalah rendahnya responsivitas tenaga kesehatan, kurangnya komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien, serta keterbatasan sarana dan prasarana medis. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di puskesmas agar sesuai dengan standar yang diharapkan masyarakat.

Meskipun puskesmas memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan nasional, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor utama yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah kinerja pegawai. Kinerja tenaga kesehatan di puskesmas mencakup aspek kompetensi, kedisiplinan, profesionalisme, dan etos kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kinerja pegawai di puskesmas dapat berakibat pada menurunnya kualitas pelayanan publik. Permasalahan seperti keterlambatan dalam

menangani pasien, kurangnya keramahan dalam memberikan layanan, serta ketidakefektifan dalam sistem administrasi sering kali disebabkan oleh kurangnya motivasi dan pelatihan yang memadai bagi tenaga kesehatan.

Selain itu, beban kerja yang tinggi akibat keterbatasan tenaga medis juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja pegawai. Data dari Kementerian Kesehatan RI menunjukkan bahwa rasio dokter dan tenaga medis terhadap jumlah pasien di banyak puskesmas masih jauh dari standar yang ideal, terutama di daerah terpencil. Hal ini berkontribusi terhadap rendahnya kualitas pelayanan, karena tenaga kesehatan harus menangani jumlah pasien yang melebihi kapasitas optimal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong”.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

1. Standar Kinerja
2. Kualitas Pelayanan Publik
3. Pengaruh Kinerja Pegawai
4. Kepuasan.

Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, penelitian ini akan membatasi fokus pada variabel kinerja dan kualitas pelayanan publik. Alasan pemilihan variabel ini adalah karena faktor-faktor tersebut langsung mempengaruhi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong, serta dapat diukur dengan jelas melalui survei dan observasi, namun peneliti menemukan adanya gap riset antara penelitian sebelumnya:

Penelitian (Muktamar, 2024) di Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo menunjukkan bahwa hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa (1) hasil regresi linier sederhana menunjukkan persamaan pada garis regresi $Y = 4,02 + 0,89X$, artinya jika kinerja pegawai (X) nilainya 0,89 maka kualitas pelayanan (Y) nilainya sebesar 4,02. (2) Hasil uji koefisien korelasi (r) menghasilkan nilai sebesar 0,82 interpretasinya sangat kuat (3) hasil koefisien determinasi (r^2) menghasilkan nilai sebesar 0,67 atau 67%. Ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh sebesar 67% terhadap kualitas pelayanan (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain. (4) Hasil uji t_{hitung} dan t_{tabel} maka dapat diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka 10,7584 dan nilai t_{tabel} menunjukkan angka 1,67252. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini membuktikan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Sedangkan pada penelitian (Suliawati, 2022) di UD. Mini Top Di Medan Johor menunjukkan bahwa hasil uji t menunjukkan bahwa pada variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H_0 diterima H_a ditolak dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu ($4,053 > 2,01$) dan variabel X_2 (Kinerja Karyawan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H_0 ditolak H_a diterima dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($0,411 < 2,01$), selanjutnya uji F menunjukkan bahwa pada variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Kinerja Karyawan) H_0 ditolak dan H_a diterima dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu ($151,450 > 3,22$) yang artinya variabel X_1 dan X_2 mempunyai signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh sebesar (88,1%) terhadap kepuasan pelanggan.

Perbedaan hasil ini menjadi dasar untuk menguji apakah kinerja pegawai di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan pembatasan masalah ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih fokus tentang faktor-faktor yang berpengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di

Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong pada periode 2024.

Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari Rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.
2. Untuk mengetahui besar Pengaruh signifikan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.

Manfaat Penelitian

Kemudian manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
Menambah bahan kepustakaan baik sebagai referensi bahan pembelajaran, maupun bahan referensi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian terutama mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analaisis dan dinamis di masa yang akan datang.
2. Secara Praktis
 - a. Peneliti
Mengaplikasikan teori dan ilmu yang sudah dipelajari serta melatih dan mengembangkan pola fikir ilmiah dalam

menganalisis suatu fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi sehingga kesimpulan yang di dapatkan mampu dipertanggungjawabkan secara objektif serta ilmiah.

- b. Kampus
Bisa menjadi bahan referensi dan pembanding dalam penelitian serupa di masa yang akan datang.
- c. Tempat Penelitian
Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.
- d. Peneliti selanjutnya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang terutama berkaitan dengan pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian (Muktamar, 2024) di Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo menunjukkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) hasil regresi linier sederhana menunjukkan persamaan pada garis regresi $Y = 4,02 + 0,89X$, artinya jika kinerja pegawai (X) nilainya 0,89 maka kualitas pelayanan (Y) nilainya sebesar 4,02. (2) Hasil uji koefisien korelasi (r) menghasilkan nilai sebesar 0,82 interpretasinya sangat kuat (3) hasil koefisien determinasi (r^2) menghasilkan nilai sebesar 0,67 atau 67%. Ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh sebesar 67% terhadap kualitas pelayanan (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain. (4) Hasil uji t_{hitung} dan t_{tabel} maka dapat diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka 10,7584 dan nilai t_{tabel} menunjukkan angka 1,67252. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0

- ditolak dan H1 diterima. Ini membuktikan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).
2. Penelitian oleh (Haerana, 2022) dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintahan Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar, dapat dilihat dari hasil pengujian untuk hipotesis tersebut diterima dan berarti bahwa pelayanan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di pada kantor Kecamatan Rappocini. Hasil analisis variabel kinerja pegawai berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 211.8 dan analisis variabel kualitas pelayanan publik berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 2,36. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh sebesar 5,29% terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
 3. Penelitian oleh (Maimuna, 2024) dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat dilihat dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam penelitian ini, terdapat sejumlah variabel yang dinilai valid, di antaranya X2-X12 untuk variabel kinerja pegawai dan Y1-Y9 untuk variabel kualitas pelayanan. Dalam analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam kinerja pegawai berkontribusi sebesar 0,330 terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah. Data dari 58 responden menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,428, yang mengindikasikan adanya pengaruh yang cukup kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kinerja pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 4. Penelitian oleh (Permatasari, 2018) dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, dapat dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, karena diperoleh nilai t hitungnya sebesar 13,906 dengan nilai signifikansinya 0,000 yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, diperoleh nilai sebesar 71% sehingga dapat dikatakan pengaruh yang kuat.
 5. Penelitian (Khairani, 2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud. Mini Top Di Medan Johor, dapat dilihat dari hasil uji t menunjukkan bahwa pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H_0 diterima H_a ditolak dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu ($4,053 < 2,01$) dan variabel X2 (Kinerja Karyawan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H_0 diterima H_a ditolak dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($0,411 > 2,01$), selanjutnya uji F menunjukkan bahwa pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kinerja Karyawan) H_0 ditolak dan H_a diterima dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu ($151,450 > 3,22$) yang artinya variabel X1 dan X2 mempunyai signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh sebesar (88,1%) terhadap kepuasan pelanggan.

Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. kinerja merujuk pada

hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai yang diberikan (Suliawati, 2022). Dalam hal ini, perusahaan menilai kinerja karyawan guna menjadi bahan evaluasi sekaligus menggali potensi diri karyawan itu sendiri.

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Menurut (Sedarmayanti, 2003), kinerja adalah “hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjuk buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat keamanan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai presentasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya perusahaan.

Kriteria Kinerja

Terdapat tiga kriteria kinerja karyawan menurut (Jackson, 2017) pada Buku Manajemen Kinerja Pegawai, yaitu:

a. Sifat

Merupakan kinerja yang memfokuskan atau mengarahkan pada ciri-ciri personal seorang karyawan seperti: kandalam, kemampuan, loyalitas, serta cara berkomunikasi.

b. Perilaku

Kinerja ini lebih berfokus pada bagaimana cara kerja seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan hubungan yang terjalin dengan karyawan lainnya untuk saling berkolaborasi.

c. Hasil

Kinerja ini lebih menekankan pada sesuatu apa yang telah dicapai atau dihasilkan, dengan demikian akan semakin menekan tingkat produktivitas dan daya saing yang semakin tinggi.

Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja Dalam (Sutrisno, 2018) untuk mengetahui kinerja karyawan diperlukan kegiatan-kegiatan khusus. Bernardin dan Russel mengajukan enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

a. *Quality*

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan yang diharapkan.

b. *Quantity*

Merupakan jumlah yang dihasilkan.

c. *Timeliness*

Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

d. *Cost effectiveness*

Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.

e. *Need for supervision*

Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

f. *Interpersonal impact*

Merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2012) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Selanjutnya (Tjiptono, 2012) menjelaskan tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas atau adalah tingkatan yang baik buruknya atau tarap atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa yang baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan umum kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma ataupun disertai pembayaran.

Indikator Kualitas Pelayanan

Definisi umum tentang *service quality* dinyatakan oleh (Zeithaml, 2007) dalam (Tjiptono, 2012) yaitu "*a customer's judgement of the overall excellence or superiority of a service*". Selanjutnya (Zeithaml, 2007) terdapat lima dimensi skala untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain : *Tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan). Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

- Tangibles* (bukti terukur), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia dan sarana komunikasi.
- Reliability* (keandalan), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- Responsiveness* (daya tanggap), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan

Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Faktor penghambat pelayanan publik dalam administrasi negara menurut para ahli adalah sebuah topik pembahasan lanjutan yang akan diuraikan pada artikel ini, yang mana objek yang akan dijelaskan yakni mengenai apa saja faktor penghambat pelayanan publik didalam administrasi negara itu dengan berdasarkan dari pendapat serta teori dan konsep oleh beberapa para ahli di bidangnya, disamping faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat pelayanan. Pada artikel sebelumnya telah di jelaskan yakni sebuah pembahasan dan penjelasan dari faktor penghambat pelayanan publik dalam administrasi negara menurut para ahli. Adapun faktor penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu :

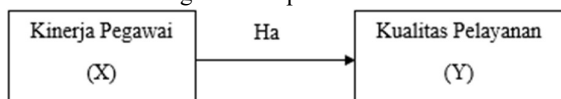
Berikut menurut (Zeithaml, 2007) yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

- Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
- Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.

- c. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Keterangan:

X : Variabel Bebas yaitu Kinerja Pegawai

Y : Variabel Terikat yaitu Kualitas Pelayanan

Ha : Uji pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Hipotesis

Berdasarkan dari Model penelitian, maka Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H0 :Tidak ada pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.

Ha :Terdapat pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian Kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Hubungan kasual adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yang terdiri dari variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi) (Sugiyono, 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel, yaitu variabel (X) Kinerja Pegawai terhadap (Y) Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.

Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut (Sukandarrumidi, 2006) populasi adalah keseluruhan obyek penelitian baik terdiri dari benda yang nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu dan sama. Dan menurut (Sugiyono, 2008) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong dan masyarakat yang menerima pelayanan publik di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. Populasi dalam penelitian ini, yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong pada bulan Agustus – Oktober 2024 sebanyak 337 dan seluruh pegawai di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong sebanyak 49 orang. Jadi, total populasi pada penelitian ini, yaitu sebanyak 386 orang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Simple Random Sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasinya.

Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin yaitu:

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelongaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang masih bisa ditolelir 10% = 0,1 (tingkat kepercayaan 90%).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Maka perhitungannya:

$$n = 386 / (1 + 386(10\%)^2)$$

$$n = 386 / (1 + 3,86)$$

$$n = 386 / 4,86$$

$$n = 79,42 \text{ dengan pembulatan} = 79 \text{ responden}$$

Definisi Operasional Variabel

Sebagaimana yang terurai dalam latar belakang dan tujuan penelitian, variable dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas dan juga variabel terikat.

1. Variabel bebas

Variabel bebas atau variabel pengaruh dalam penelitian ini yang dilambangkan dengan X, Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain, dalam hal ini variabel terikat adalah kinerja pegawai.

2. Variabel terikat

Variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (dalam hal ini variabel bebas) dalam penelitian ini variabel terikat adalah kualitas pelayanan publik yang dilambangkan dengan Y.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber bahan atau dokumen yang dikemukakan atau digambarkan sendiri orang atau pihak yang hadir pada waktu kejadian yang digambarkan tersebut berlangsung, sehingga narasumber dapat dijadikan saksi. Pada sebuah penelitian, data primer memiliki kedudukan yang sangat penting dan utama dikarenakan dari data primerlah membuktikan keaslian dan kemurnian isi sumber bahan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan sumber sekunder, data primer pada penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan kuisisioner dengan narasumber dari sampel penelitian yang telah ditentukan yaitu responden seluruh pegawai di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong dan masyarakat yang menerima pelayanan publik di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber lain yang telah ada untuk menunjang kebenaran dari penelitian tersebut. Sehingga penulis tidak mengumpulkan data secara langsung dari objek yang diteliti. Contoh

laporan kunjungan, buku, jurnal, artikel, atau refrensi lainnya yang membahas tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik untuk menunjang teori dari penelitian ini.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Sehingga penelitian ini membutuhkan teknik pengembangan skala atau alat ukur untuk mengukur variabel dalam pengumpulan data yang lebih sistematis (Hardani, 2020).

Instumen pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan lembar pernyataan persetujuan (*informed consent*) dan membagikan kuisisioner pada sampel seluruh pegawai di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong dan masyarakat yang menerima pelayanan publik di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong, serta menjelaskan tentang cara pengisiannya. Pengumpulan data dilakukan sampai jumlah sampel yaitu 81 responden, kuisisioner yang digunakan telah melalui uji instrumen.

1. Kuisisioner kinerja pegawai yaitu kuisisioner penelitian yang menggunakan instrumen berupa kuisisioner untuk mengukur kinerja pegawai. Kuisisioner ini meliputi pertanyaan mengenai kinerja pegawai apa yang dikerjakan sudah sesuai dengan standar dengan pilihan jawaban ya atau tidak. Dengan memenuhi karakteristik instrumen penelitian yaitu validitas (kesahihan) dan reliabilitas (keandalan). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menentukan skor jawaban dari responden adalah menggunakan skala *Ordinal*.
2. Kuisisioner kualitas pelayanan yaitu kuisisioner penelitian yang menggunakan instrumen berupa kuisisioner untuk mengukur kualitas pelayanan dan menggunakan skala *Ordinal* dengan pilihan “baik” atau “kurang”. Kuisisioner ini sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas.
3. Observasi, yaitu menggunakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti secara sistematis serta akurat terhadap fenomena-

fenomena yang ada sesuai dengan pokok pembahasan dalam penelitian. Penelitian yang dilakukan yaitu untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.

4. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa dokumen pemerintahan, hasil penelitian, foto atau gambar, buku, rekaman, laporan, keuangan, undang-undang, hasil karya dan lain sebagainya.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber dengan menyebarkan kuisioner yang telah dipersiapkan sebelumnya kepada seluruh pegawai di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong dan masyarakat yang menerima pelayanan publik di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.

Pengolahan data dilakukan dengan tahapan seperti berikut :

1. *Editing* data, yaitu yang melakukan pengecekan kembali apakah semua item pertanyaan dan data telah terisi dengan jelas dan melihat apakah ada kekeliruan dalam jawaban dan pengisian data yang mungkin dapat mengganggu pengolahan data selanjutnya.
2. *Koding* data, yaitu memberikan kode berupa nomor atau kode pada lembaran kuisioner untuk memudahkan pengolahan data selanjutnya.
3. *Entri* data (memasukkan data), setelah proses coding dilakukan pemasukan data ke komputer.
4. *Cleaning* (pembersihan data), sebelum analisis data dilakukan pengecekan dan perbaikan terhadap data yang sudah masuk untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan kode, setelah itu dilakukan pembersihan data *Invalid source specified..*

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penggalan data kemudian diorganisasikan ke

dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan menggunakan alat analisis yang terdiri dari:

1. Uji Validitas

Memperoleh hasil yang obyektif serta akurat merupakan suatu hal yang selalu diharapkan dalam suatu pengukuran. Salah satu cara yang dilakukan untuk mencapainya adalah mendapatkan validitas yang tinggi dan instrumen penelitian sehingga bisa memenuhi persyaratan Uji validitas menggunakan koefisien korelasi *corrected item-total correlation* yang diperoleh melalui analisis data menggunakan SPSS 23 *for windows*.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ bernilai positif maka unsur pertanyaan valid, namun jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka unsur pernyataan tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Indeks yang menunjukkan sejauh mana sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan disebut reabilitas. Reabilitas menunjukkan konsistensi hasil dan pengukur. Jika mengukur sesuatu berulang kali dan menunjukkan hasil yang sama dalam kondisi yang sama pula, maka alat ukur tersebut dinyatakan konsisten. Untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach's alpha*. Apabila nilai *Cronbach's alpha* $> 0,60$. Semakin mendekati nilai Alpha dengan 1 maka semakin reliabel nilai reabilitasnya.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengelola data. Analisis regresi sederhana digunakan dalam menghitung seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap independen.

Rumus:

$$Y=a+Bx$$

Keterangan:

X = Variabel independen
(Kinerja Pegawai)

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki – Laki	66	66%
2	Perempuan	34	34%
Jumlah		100	100%

Y = Variabel dependen
(Kualitas Pelayanan Publik)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (uji parsial)

Pengujian yang dilakukan adalah parameter (unkorelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dengan rumus keterangan:

n = jumlah sampel

r = nilai kolerasi

Selanjutnya hasil hipotesis dibandingkan dengan tabel dengan ketentuan pada halaman sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_a diterima

b. Uji R^2 (Determinasi)

Jika (R^2) yang diperoleh mendekati satu maka dapat dikatakan semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya jika (R) semakin mendekati nol maka semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat Koefisien determinasi yang digunakan yaitu *Adjusted R Aquare*. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan rumusan koefisien determinasi adalah:

$Kd = r^2 \times 100\%$

Dimana:

Kd = koefisien Determinasi

r = Koefisian Korelasi

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden laki-laki. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata responden yang menjadi responden penelitian berjenis kelamin laki-laki dengan persentase mencapai 66%.

Tabel 2. Uji Validitas Kinerja Pegawai (X)

Correlations						
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.341	.354	.245	.612**
	Sig. (2-tailed)		.065	.055	.192	.000
	N	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.341	1	.283	.253	.615**
	Sig. (2-tailed)	.065		.130	.177	.000
	N	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.354	.283	1	.357	.607**
	Sig. (2-tailed)	.055	.130		.053	.000
	N	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.245	.253	.357	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.192	.177	.053		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.612**	.615**	.607**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations						
		P5	P6	P7	P8	TOTAL
P5	Pearson Correlation	1	.389*	.289	.261	.632**
	Sig. (2-tailed)		.033	.122	.164	.000
	N	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.389*	1	.302	.442*	.676**
	Sig. (2-tailed)	.033		.105	.014	.000
	N	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.289	.302	1	.457*	.644**
	Sig. (2-tailed)	.122	.105		.011	.000
	N	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.261	.442*	.457*	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.164	.014	.011		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.632**	.676**	.644**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

		Correlations				
		P9	P10	P11	P12	TOTAL
P9	Pearson Correlation	1	.400*	.298	.295	.728**
	Sig. (2-tailed)		.028	.109	.114	.000
	N	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.400*	1	.312	.316	.650**
	Sig. (2-tailed)	.028		.093	.089	.000
	N	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.298	.312	1	.354	.605**
	Sig. (2-tailed)	.109	.093		.055	.000
	N	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.295	.316	.354	1	.621**
	Sig. (2-tailed)	.114	.089	.055		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.728**	.650**	.605**	.621**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan Dari hasil uji yang ditampilkan dalam tabel korelasi, diperoleh bahwa seluruh indikator (P1–P12) memiliki korelasi yang signifikan terhadap total skor, dengan nilai signifikansi berada di bawah 0,05 dan koefisien korelasi rata-rata di atas 0,600. Misalnya, item P1 memiliki nilai korelasi terhadap total sebesar 0,612 (Sig. = 0,000), P6 sebesar 0,676 (Sig. = 0,000), dan P9 sebesar 0,728 (Sig. = 0,000). Semua nilai tersebut lebih besar dari r tabel dan signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	12

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal instrumen, dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan hasil uji, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,869 untuk keseluruhan 12 item pernyataan. Nilai ini berada di atas batas minimal 0,60 yang ditetapkan oleh (Ghozali, 2011) sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel kualitas

kinerja memiliki reliabilitas yang tinggi dan dapat dipercaya dalam pengukuran.

Tabel 4. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.213	.279	.365*	.660**
	Sig. (2-tailed)		.257	.135	.048	.000
	N	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.213	1	.240	.452*	.656**
	Sig. (2-tailed)	.257		.201	.012	.000
	N	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.279	.240	1	.491**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.135	.201		.006	.000
	N	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.365*	.452*	.491**	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	.048	.012	.006		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.660**	.656**	.624**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations				
		P5	P6	P7	P8	TOTAL
P5	Pearson Correlation	1	.335	.324	.320	.615**
	Sig. (2-tailed)		.070	.080	.085	.000
	N	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.335	1	.384*	.368*	.603**
	Sig. (2-tailed)	.070		.036	.045	.000
	N	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.324	.384*	1	.519**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.080	.036		.003	.000
	N	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.320	.368*	.519**	1	.654**
	Sig. (2-tailed)	.085	.045	.003		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.615**	.603**	.704**	.654**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics						
Cronbach's Alpha			N of Items			
.911			16			
Correlations						
		P9	P10	P11	P12	TOTAL
P9	Pearson Correlation	1	.417 [*]	.555 ^{**}	.462 [*]	.712 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.022	.001	.010	.000
	N	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.417 [*]	1	.325	.313	.651 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.022		.079	.092	.000
	N	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.555 ^{**}	.325	1	.214	.644 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.079		.256	.000
	N	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.462 [*]	.313	.214	1	.640 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.092	.256		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.712 ^{**}	.651 ^{**}	.644 ^{**}	.640 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
Correlations						
		P13	P14	P15	P16	TOTAL
P13	Pearson Correlation	1	.294	.443 [*]	.454 [*]	.677 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.115	.014	.012	.000
	N	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.294	1	.564 ^{**}	.452 [*]	.652 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.115		.001	.012	.000
	N	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.443 [*]	.564 ^{**}	1	.420 [*]	.661 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.014	.001		.021	.000
	N	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.454 [*]	.452 [*]	.420 [*]	1	.700 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.012	.012	.021		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.677 ^{**}	.652 ^{**}	.661 ^{**}	.700 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditampilkan dalam tabel korelasi, seluruh indikator kualitas pelayanan (P1 hingga P16) menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap total skor. Hal

ini terlihat dari nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 serta koefisien korelasi yang umumnya berada di atas 0,600. Misalnya, item P1 memiliki nilai korelasi sebesar 0,660 (Sig. = 0,000), item P6 sebesar 0,603 (Sig. = 0,000), dan item P9 sebesar 0,712 (Sig. = 0,000). Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa masing-masing item memiliki korelasi yang kuat dan signifikan terhadap skor total, melebihi nilai kritis dalam r-tabel untuk jumlah responden sebanyak 30 orang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada instrumen ini valid dan dapat digunakan untuk mengukur konstruk kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Validitas yang kuat ini menjadi dasar bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi syarat sebagai alat ukur yang sah dan layak.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Selanjutnya berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal yang baik. Berdasarkan output hasil analisis reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,911 untuk keseluruhan 16 item indikator kualitas pelayanan. Nilai ini jauh berada di atas batas minimum yang disarankan, yaitu 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

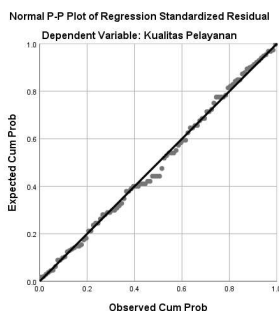
Dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,9, instrumen ini dapat dikategorikan sangat reliabel, yang berarti seluruh item dalam kuesioner memiliki konsistensi yang kuat satu sama lain.

dalam mengukur konstruk yang sama, yakni kualitas pelayanan. Hal ini memperkuat hasil uji validitas sebelumnya dan menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari instrumen ini dapat dipercaya dan stabil jika digunakan dalam pengukuran berulang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini tidak hanya valid, tetapi juga sangat reliabel, sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam menguji hipotesis atau menjawab tujuan penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Gambar 2. Uji Normalitas dengan Normal P-P plot



Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error		
1	(Constant)	40,005	.301		133.031
	Pengawasan Langsung	.244	.008	.946	28.781

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Dari gambar tersebut didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal,

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.19758176
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.036
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

sebaran data berada disekitar garis diagonal. Tidak ada data yang menjauhi dan tidak mengikuti garis pola maka dari itu dapat dinyatakan bahwa data tersebut sudah berdistribusi normal dan dapat digunakan pada uji selanjutnya.

Uji normalitas juga dapat dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* yang dapat dilihat dari nilai signifikansinya, apabila nilai signifikansinya lebih dari 0.05 maka data dinyatakan berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*:

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS 25 diperoleh nilai Sig. 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong berdistribusi normal

Tabel 7. Hasil Pengujian Persamaan Regresi X terhadap Y

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Pada tabel coefficients yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel Kinerja Pegawai (X) sebesar 0,244, dengan konstanta sebesar 40,005, sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 40,005 + 0,244 X$$

Persamaan ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 40,005, nilai konstanta bernilai positif artinya jika Kinerja Pegawai bernilai 0, maka nilai Kualitas Pelayanan adalah sebesar 40,005.
2. Koefisien b = 0,244, koefisien variabel Kinerja Pegawai bernilai positif artinya, pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong adalah positif dan kuat.

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa apabila terjadi kenaikan setiap satu skor variabel Pengawasan Langsung, maka akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,244. Sebaliknya, apabila terjadi penurunan satu skor pada variabel Kinerja Pegawai, maka akan menurunkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,244. Dengan demikian, semakin baik Kinerja Pegawai yang dilakukan, maka akan semakin meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.

Untuk menentukan ada atau tidaknya pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong, maka dapat dilakukan analisis secara regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS versi 25. Sedangkan rumusan hipotesis yang diajukan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut:

- 1) H_a : Ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong

- 2) H_o : Tidak ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	40,005	.301		133.031	.000
Pengawasan Langsung	.244	.008	.946	28.781	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Hikun Kabupaten Tabalong

Tabel 8. Hasil Pengujian Pengaruh X terhadap Y
Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil olah data tabel *coefficients* dengan menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil variabel Kinerja Pegawai (X) mendapatkan statistik uji t = 28,781 dengan signifikan 0,000. Koefisien hasil uji t dari Kinerja Pegawai (X) menunjukkan tingkat signifikan 0,000 yaitu lebih kecil dibandingkan dengan 0,05 (<5%). Untuk t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 28,781, sedangkan untuk mengetahui nilai t tabel maka digunakan rumus t tabel = t (a/2;n-k-1) (n : sampel, k : jumlah variabel independent-1) = t (0,025;98)= 1,984, hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1,984.

Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel (28,781 > 1,984), maka dapat disimpulkan kinerja pegawai (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial H_a diterima dan H_o ditolak yang menyatakan hipotesis bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.

Tabel 9. Hasil Pengujian Besar Pengaruh X terhadap Y

Model Summary ^b

Mode		R	Adjusted R	Std. Error
1	R	Square	Square	of the
1	.946 ^a	.894	.893	.321
a. Predictors: (Constant), Pengawasan				
Langsung				
b. Dependent Variable: Kinerja				

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R^2 (R Square) adalah sebesar 0,894 dan nilai Adjusted R Square besarnya pengaruh kinerja pegawai sebesar 0,893 terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong dengan persentase sebesar 89,30%, adapun 10,70% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y = 40,005 + 0,244 X$, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kinerja pegawai (X) akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,244 unit. Uji t menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ($t = 28,781$, $p < 0,05$). koefisien determinasi R^2 (R Square) adalah sebesar 0,894 dan nilai Adjusted R Square besarnya pengaruh kinerja pegawai sebesar 0,893 terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong dengan persentase sebesar 89,30%, adapun 10,70% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti. Temuan ini mendukung teori yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan.

Kinerja pegawai merujuk pada hasil kerja individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Suliawati, 2022). Kinerja yang baik

tercermin dari kualitas dan kuantitas hasil kerja (Mangkunegara, 2000) serta efektivitas dan efisiensi dalam mencapai persyaratan pekerjaan (Robbins, 2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain keahlian, kemampuan, pengetahuan, motivasi, dan komitmen.

Sejalan dengan penelitian terdahulu dari (Muktamar, 2024) di Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo menunjukkan bahwa (1) hasil regresi linier sederhana menunjukkan persamaan pada garis regresi $Y = 4,02 + 0,89X$, artinya jika kinerja pegawai (X) nilainya 0,89 maka kualitas pelayanan (Y) nilainya sebesar 4,02. (2) Hasil uji koefisien korelasi (r) menghasilkan nilai sebesar 0,82 interpretasinya sangat kuat. (3) Hasil koefisien determinasi (r^2) menghasilkan nilai sebesar 0,67 atau 67%. Ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh sebesar 67% terhadap kualitas pelayanan (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain. (4) Hasil uji t_{hitung} dan t_{tabel} maka dapat diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka 10,7584 dan nilai t_{tabel} menunjukkan angka 1,67252. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini membuktikan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Selanjutnya dari Penelitian oleh (Maimuna, 2024) dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Amuntai Tengah. Dalam penelitian ini, terdapat sejumlah variabel yang dinilai valid, di antaranya X2-X12 untuk variabel kinerja pegawai dan Y1-Y9 untuk variabel kualitas pelayanan. Dalam analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam kinerja pegawai berkontribusi sebesar 0,330 terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah.

Data dari 58 responden menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,428, yang mengindikasikan adanya pengaruh yang cukup kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kinerja pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Selanjutnya dari Penelitian oleh (Permatasari, 2018) dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, karena diperoleh nilai t hitungnya sebesar 13,906 dengan nilai signifikansinya 0,000 yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur diperoleh nilai sebesar 71%, sehingga dapat dikatakan pengaruh yang kuat.

Selanjutnya Penelitian (Suliawati, 2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud. Mini Top Di Medan Johor, menunjukkan hasil uji t bahwa variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (H_0 diterima H_a ditolak dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $4,053 > 2,01$) dan variabel X_2 (Kinerja Karyawan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (H_0 ditolak H_a diterima dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,411 < 2,01$). Selanjutnya, uji F menunjukkan bahwa variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Kinerja Karyawan) H_0 ditolak dan H_a diterima dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $(151,450 > 3,22)$, yang artinya variabel X_1 dan X_2 mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh sebesar 88,1% terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya berbanding terbalik dari penelitian yang sejalan dari penelitian oleh (Haerana, 2022) dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Pemerintahan Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar, menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini. Hasil analisis variabel kinerja pegawai berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 211,8, dan analisis variabel kualitas pelayanan publik berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 2,36. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, variabel kinerja pegawai berpengaruh sebesar 5,29% terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Perbedaan hasil dalam beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi, sistem kerja, dan kultur kerja yang ada. Namun, secara umum, mayoritas penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sejalan dengan hasil penelitian ini.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai pengawasan langsung terhadap kinerja pegawai Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan, sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong.
2. Besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong adalah sebesar 89,30%, adapun 10,70% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran-saran yang dapat penulis kemukakan berkaitan dengan kinerja pegawai terhadap terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong, adalah sebagai berikut:

1. Puskesmas Hikun diharapkan terus mendorong peningkatan kinerja pegawai melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi, khususnya dalam hal komunikasi dan tanggung jawab kerja, guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Perlu dilakukan evaluasi kinerja secara berkala, agar kinerja pegawai dapat terpantau dan disesuaikan dengan standar pelayanan yang diharapkan, tanpa mengurangi kenyamanan kerja pegawai itu sendiri.
3. Menjaga konsistensi pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat waktu akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Hikun.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haerana. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintahan Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Grup.
- Jackson. (2017). *Managing Human Resources*.
- Khairani, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud. Mini Top Di Medan Johor.
- Maimuna. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Mangkunegara, A. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muktamar, A. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat pada kantor kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo.
- Permatasari. (2018). *penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur*.
- Robbins. (2008). *Organizational Behavior*.
- Sedarmayanti. (2003). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Selvira. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis Untuk Peneliti pemula*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Suliawati. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Sutrisno, B. (2018). Determinan Profitabilitas Bank Umum. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, VIII(1), 41 - 48.
- Tjiptono. (2012). *Service Manajemen Mewujudkan layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml. (2007). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.