

# PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN LEMBEH UTARA KOTA BITUNG

TRIO DORA WANDA MANANEKE  
JOYCE J. RARES  
DEYSI TAMPONGANGOY

**ABSTRACT :** *One of the factors that becomes the criteria for achieving the smooth purpose of an organization or agency is identifying and measuring the performance of its employees. all organizations are required to be able to compete to provide maximum service, performance achievements can be seen from the ability of organizations to recognize community needs, set the agenda and priority of services and develop public service programs in accordance with the needs and aspirations of the community. There are two variables in this study, namely variable employee performance (X) and service quality variables (Y). The purpose of this study was to determine the effect of employee performance on service quality in the Health Center of North Lembeh District, Bitung City. In this study the method used is a quantitative method. Data collection techniques used were observation and distribution of questionnaires or questionnaires distributed to forty respondents. The results of the validity and reliability tests show that each item is valid and reliable. Then from the results of simple linear regression analysis it is found that every 1% increase in the value of the employee performance variable, the value of the service quality variable increases by 0.500 and it can be said that the direction of the influence of employee performance on service quality is positive.*

**Keywords:** *Performance, Employees, Service Quality*

## PENDAHULUAN

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor yang menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi atau instansi adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawainya. Organisasi merupakan suatu kesatuan kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapainya suatu tujuan. semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah. Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan seluruh proses pelaksanaan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan mulai dari tingkat pusat sampai daerah. Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dimana pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan masyarakat dengan sistem kinerja aktual dari penyedia pelayanan.

Pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari kinerja dari pegawai atau aparat dalam suatu lembaga organisasi pemerintah tersebut. Dimana dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting. Karena dengan adanya kinerja, maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan. Memahami hal ini, maka diperlukan komunikasi yang tepat agar kinerja dapat tercapai. Capaian kinerja terlihat dari kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kemudian didukung oleh pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi, baik yang implisit atau eksplisit menunjukkan suatu kinerja pemerintah baik.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien

kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara adalah salah satu puskesmas pemerintah di Kota Bitung. Derajat kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi pasien dapat dicapai melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan pegawai. Kinerja pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat dengan adanya keluhan yang sering terdengar dari pasien atau masyarakat berhubungan dengan kinerja pegawai adalah karena pegawai puskesmas terkesan lambat dalam memberikan pelayanan, dan pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani. sikap kurang atau tidak disiplin pegawai untuk masuk jam kerja, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih terbilang rendah.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada puskesmas. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

### **KINERJA PEGAWAI DAN PELAYANAN PUBLIK**

Rue dan Byars (dalam Pasolong, 2008:197), mengatakan kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Sedangkan menurut Murpy dan Cleveland (dalam Pasolong, 2008:197) mengatakan kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan. Menurut Bastian (2001:58) kinerja adalah pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan terus menerus.

Hasibuan (2003:34), mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan

atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Keith Davis (dalam Anwar Prabu Mangkunegara 2007:67-68) mengemukakan faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation) yang merumuskan bahwa :  $Human\ Performance = Ability + Motivation$

$Motivation = Attitude + Situation$

$Ability = Knowledge + Skill$

Pengukuran kinerja menurut Mardianso dalam Pasolong (2008:185) mempunyai tiga tujuan yaitu: a) membantu memperbaiki kinerja pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja, b) pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan dan c) mewujudkan pertanggungjawaban public dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Locher dan Tell dalam Keban (2008:215) mengatakan bahwa penilaian kerja bertujuan untuk menemukan kompetensi, perbaikan kinerja, umpan balik, dokumentasi, promosi, pelatihan, mutasi, pemecatan, pemberhentian, penelitian kepegawaian, dan perencanaan tenaga kerja.

Menurut Mangkunegara (2009:75) indikator kinerja dapat dilihat dari :

1. Kualitas, Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas, Seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan Tugas, seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab, Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Mahmudi (2010:223) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

### **KUALITAS PELAYANAN**

Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2005:10) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

Pasolong (2010:128) pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat di katakana bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Groonros (dalam Ratminto dan Atik 2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Kasmir (2005:31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan

kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Lovelock (Tjiptono 2004:59) menyebutkan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Suwithi (dalam Anwar 2002) "kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (1990), (dalam Pasolong, 2008) mengemukakan bahwa kualitas pelayan dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu:

1. Tangibles (Bukti langsung)  
Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability (Kehandalan)  
Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness (Daya tanggap)  
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (Jaminan)  
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy (Empati)  
Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja atau prestasi kerja dari perseorangan dalam melakukan pekerjaan atau tanggung jawab yang sudah dibebankan kepadanya dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Tercapainya tujuan suatu organisasi tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi Karena yang menggerakkan sebuah organisasi adalah pegawai. Soekarno (2002:131) mengatakan bahwa kinerja adalah

gambaran mengenai tingkat pencapaian, pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan ujung tombak dalam pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang dapat dikatakan baik maka yang berperan utama adalah bagaimana cara kerja, sikap dan perilaku para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa pelayanan.

### **METODE PENELITIAN**

Dilihat dari metode pendekatan yang digunakan maka penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang didasarkan atas data angka-angka dan perhitungannya ditunjukkan untuk penafsiran kuantitatif (Umar, 1997). Penelitian kuantitatif umumnya merupakan penelitian untuk menguji hipotesis (Arikunto, 2002). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan penyebaran kuesioner atau angket yang disebarkan kepada 40 (empat puluh) responden. Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah analisis korelasi product moment dan analisis regresi linear sederhana.

### **HASIL PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji korelasi pearson product moment untuk mengukur keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut. Didapatkan besar korelasi 0,413 (korelasi positif) dengan signifikan sebesar 0,008 yang berarti kedua variabel ini cukup kuat dan signifikan dari angka sig. (2-tailed) sebesar  $0,008 < 0,05$ . Kinerja pegawai yang lebih baik akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengujian hipotesis ini untuk mengetahui pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung adalah sebagai berikut :

1. Ho diterima dan Ha ditolak apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

2. Ho ditolak dan Ha diterima apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  berarti ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Berdasarkan tabel analisis regresi linier sederhana, terlihat hasil  $F_{hitung}$  diperoleh sebesar 7,799 dengan signifikan 0,008 kurang dari 0,05 ( $0,008 < 0,05$ ) maka model dapat dipakai variabel kompetensi. Harga  $F_{hitung}$  dibanding  $F_{tabel}$  dengan degree of freedom (df) yang didapat menggunakan rumus  $df(n1) = k-1$  dan  $df(n2) = n-k$ , sehingga diperoleh hasil 4,10 pada taraf signifikan 0,05. Dengan demikian dinyatakan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $7,799 > 4,10$ ) artinya kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kinerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Y) adalah linier dengan persamaan regresi. Dengan demikian terdapat hubungan yang berarti pada kedua variabel tersebut.

Dari hasil pengujian tabel koefisien untuk variabel dapat diketahui hasil variabel kinerja pegawai sebesar 0,500 dengan konstanta sebesar 31,104. Dapat dilihat hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada taraf 1%. Melalui penelitian ini dapat diketahui kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan khususnya di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung.

Kinerja Pegawai merupakan sebuah proses yang dilakukan dalam pencapaian hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai seseorang lewat pekerjaan atau tanggung jawab yang sudah dibebankan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan keahlian dimiliki dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Soekarno (2002:131) mengatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian, pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. kinerja dapat dikatakan baik dan sukses bila tujuan yang

ditetapkan dapat tercapai dan terlaksana dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dengan berdasarkan pembahasan diatas dan sesuai hasil penelitian cukup besar pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung.

### KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa :

1. Kinerja pegawai yang diukur berdasarkan indikator kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Dalam kinerja pegawai terdapat kekurangan pada indikator kuantitas dan tanggung jawab dimana pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan benar, namun masih terdapat ketidaktepatan waktu dan masih sedikit lambat dalam menyelesaikan pekerjaannya serta masih ada pegawai yang sering datang terlambat.
2. Kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan dimensi bukti langsung (tangibels), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsivines), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Dalam kualitas pelayanan sudah cukup baik tetapi masih terdapat kekurangan pada dimensi bukti langsung (tangibels).
3. Kinerja pegawai berpengaruh Positif terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada kepala Puskesmas untuk lebih meningkatkan pengawasan terhadap pegawai ketika melaksanakan

tugas dan terhadap kedisiplinan pegawai baik dari segi kehadiran maupun ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan.

2. Diharapkan untuk menambahkan sarana dan prasarana seperti tempat duduk/kursi tamu dan menambahkan pendingin ruangan (kipas angin) di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara sebagai bagian dari dimensi tangibels (bukti langsung) mengingat banyak pasien yang datang setiap harinya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Asdi Mahasatya
- Hasibuan, Malayu S. P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Keban, T. Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Administrasin Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta : Gaya Media.
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber daya manusia Perusahaan*. Cetakan Ketujuh. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_.2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung Remaja Pustaka Karya.
- Soekarno. 2002. *Sistem Pengendalian Manajemen, Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Tjiptono. F. 2004. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andy.
- Tjiptono. 2005. *Pemasasran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Pasolong, Harbani. 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Makasar : Alfabeta
- Ratminto dan Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yokyakarta : Pustaka Belajar.