

Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng

Puji Rahmah^{✉1}, Yulia Atmasari² Muh. Alamsyah Ramli³, Asnia Minarti⁴ Misveria Villa Waru⁵ Fitriadi⁶ Rafida Bangki⁷

^{1,2,3,4} Universitas Lamappoleonro

^{6,7} Universitas Nahdatul Ulama Sulawesi Tenggara

DOI : <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2082>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Citta yang terletak di Desa Citta Kecamatan Citta Kabupaten Soppeng. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan kesehatan puskesmas citta yang berjumlah 99 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Linear Sederhana.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan pasien pada Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng. Sehingga disarankan untuk meningkatkan pengawasan terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada Pasien.

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan*

Abstract

This research was conducted at the Citta Health Center which is located in Citta Village, Citta District, Soppeng Regency. The sampling technique used was the accidental sampling technique, namely the technique of determining the sample based on chance, i.e. anyone who coincidentally/incidentally met the researcher could be used as a sample if the person who happened to be met it is suitable as a data source, so the sample in this study is people who have used the health services of the citta health center, totaling 99 people. The analysis used in this research is Simple Linear Regression Analysis.

Based on the results of research analysis, it can be concluded that employee performance affects the quality of patient care at the Citta Public Health Center, Soppeng Regency. So it is advisable to increase supervision of employees in carrying out the duties and responsibilities given so that employees can provide maximum service to patients.

Keywords: *employee performance, service quality*

Copyright (c) 2022 Puji Rahmah

✉ Corresponding author :

Email Address : puji.rahma@stie.ypls.ac.id

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan elemen yang penting dalam pengelolaan suatu organisasi, maka diperlukan pengelolaan yang baik demi kelangsungan organisasi mencapai tujuan sesuai yang diharapkan. Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan profesional merupakan kunci utama dalam tumbuh kembangnya sebuah organisasi. Oleh karena itu perlunya pengelolaan secara optimal sehingga kualitas dan kuantitas dalam organisasi benar-benar sesuai kebutuhan

Peran penting Sumber Daya Manusia dalam organisasi sumber daya manusia harus memiliki Komponen dan keunggulan kompetitif (Competitive advantage) diantaranya: pengetahuan, pengalaman, keahlian, dan komitmen, dalam upaya peningkatan profesionalisme dalam meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Mangkunegara (2005;67) menegaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja (prestasi kerja) secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Seorang pegawai selalu dituntut agar meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terkesan lamban. Kinerja pegawai sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan dibidang kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat. Puskesmas merupakan pelayanan publik dibawah Unit Pelaksana Teknik Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab atas kesehatan dasar yang komprehensif dan menyeluruh serta berkualitas diwilayah kecamatan. Kualitas pelayanan erat kaitannya terhadap pemenuhan kebutuhan yang sesuai harapan pasien yaitu terjangkau dan terstandar. Puskesmas Citta merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Soppeng yang terletak di Kecamatan Citta yang melayani masyarakat sekitar kurang lebih 7212 Jiwa. Dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Citta terdapat 3 dokter 17 bidan serta 7 perawat dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat di Kecamatan Citta.

Tabel 1 Data Puskesmas Citta

Bulan	Isi informasi dan jumlah responden		Total Responden	Presentase
	Petugas administrasi dan perawat/bidan tidak objektif dan kurang ramah serta kurang tanggap dalam memberi pelayanan	Petugas administrasi dan Perawat/Bidan subjektif dan ramah serta tanggap dalam memberi pelayanan		
Januari	35 Orang	40 Orang	75 Orang	56%

Februari	18 Orang	30 Orang	48 Orang	23%
Maret	22 Orang	34 Orang	56 Orang	31%
April	24 Orang	53 Orang	77 Orang	59%
Mei	28 Orang	30 Orang	58 Orang	34%
Juni	53 Orang	33 Orang	86 Orang	74%
Juli	35 Orang	30 Orang	65 Orang	42%
Agustus	40 Orang	30 Orang	70 Orang	49%
September	31 Orang	29 Orang	60 Orang	36%
Oktober	44 Orang	50 Orang	94 Orang	88%
November	45 Orang	50 Orang	95 Orang	90%
Desember	50 Orang	42 Orang	92 Orang	85%

Sumber : Puskesmas Citta 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas, kualitas pelayanan Puskesmas Citta belum maksimal, hal ini terlihat dari presentase keluhan pasien mulai dari sikap pegawai bagian administrasi yang tidak objektif dalam memberikan pelayanan, serta sikap perawat/bidan yang kurang ramah dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal.

Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja adalah proses mengevaluasi pelaksana kerja individu. Penilaian kinerja memberikan mekanisme penting bagi manajemen digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu diwaktu berikutnya (Simunora. 1997:416).

Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Moenir (1992 : 16) mengemukakan pelayanan sebagai berikut : Untuk memenuhi kebutuhan hidup, manusia berusaha baik melalui kegiatan sendiri maupun secara tidak

langsung melalui kegiatan orang lain. Kegiatan adalah suatu proses penggunaan pikiran, panca indera dan anggota badan tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang lain yang langsung, itulah yang dinamakan pelayanan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis di mana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Wyckof dalam (Arief, 2010) "kualitas pelayanan merupakan tingkat kualitas yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kualitas tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84) Kualitas Pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang mampu memberikan atau memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas.

Manajemen Pelayanan

Moenir (1998) mengungkapkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yakni sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan.

Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur proses layanan dibagi atas : 1) tugas layanan; 2) prosedur layanan; 3) kegiatan layanan; 4) pelaksana layanan. Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*). Sehingga untuk mencapai efisiensi dalam hal pelayanan maka keempat unsur harus dilakukan dan dikerjakan secara baik dan benar (*doing things right and the best*). Sedangkan bentuk layanan dapat dibagi menjadi tiga bagian yakni layanan dengan lisan, tulisan dan dengan perbuatan.

Puskesmas

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting bagi Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja.

Jenis pelayanan yang ditawarkan Puskesmas Citta antara lain Instalasi Gawat Darurat, Poli umum, Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Dan KB, Poli Gigi, Promosi Kesehatan, Administrasi, Laboratorium, Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), dan Ruang Laktasi. Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel Independen yaitu kinerja pegawai, yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam hal ini adalah Kinerja Pegawai pada Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng. Variabel kinerja akan dianalisis melalui Indikator yang di kemukakan oleh Michel dalam Rizky (2001:15) yaitu : Kualitas kerja, komunikasi, kecepatan, kemampuan dan inisiatif. Variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang mampu memberikan atau memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pasien pada Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng adalah Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka pikir di atas, peneliti merumuskan hipotesis yaitu Diduga Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan metode analisis Deskriptif, untuk memperoleh data yang valid tentang hal-hal yang diperlukan dalam penelitian. Tempat penelitian akan dilakukan pada Puskesmas Citta, yang berlokasi di Desa Citta Kecamatan Citta Kabupaten Soppeng, sedangkan waktu penelitian direncanakan akan dilakukan selama 3 (Tiga) Bulan. Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, umumnya berupa orang, obyek, transaksi atau kejadian, di mana peneliti mempelajari atau menjadikannya obyek penelitian. Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari objek penelitian yaitu seluruh Pegawai dan pasien yang pernah menggunakan layanan kesehatan Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:116). Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, oleh karena itu untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat menggunakan rumus sebagai berikut, Widiyanto dalam Atmojo (2010:37) :

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

Dimana:

n= Jumlah sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan (10 %)

Maka jumlah diperoleh adalah:

$$n = \frac{7212}{1 + (7212) \times (0,1)^2} = 98,63 \text{ Orang Responden.}$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 98,63 responden namun untuk memudahkan penelitian, maka jumlah sampel dibulatkan menjadi sebanyak 99 responden untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan. Jenis data didalam penelitian ini adalah: a). Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terpilih di lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan (*questionnaire*) dan melakukan wawancara (*interview*). b). Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, baik dari buku, jurnal, majalah, dan situs internet untuk mendukung penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui : 1). **Observasi**, Observasi adalah metode dipergunakan sebagai salah satu piranti dalam pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng. 2). **Wawancara**, Wawancara yaitu dialog secara langsung untuk memperoleh informasi dari responden terpilih dalam menghimpun informasi yang relevan dengan penelitian yang akan diadakan di Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng. 3). **Kuesioner**, Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden dengan maksud untuk memperoleh data yang akurat dan valid. 4). **Dokumentasi**, Dokumentasi yaitu data yang diperoleh melalui pencatatan-pencatatan dari dokumen-dokumen yang terdapat pada lokasi penelitian. Sumber data yang dikemukakan dalam penelitian ini bersumber dari : a). Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden secara langsung di lokasi penelitian. Berdasarkan masalah dalam penelitian ini, data diperoleh langsung dari responden dengan memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang variabel-variabel yang diteliti. b). Data sekunder Data sekunder merupakan data yang berisikan informasi dan

teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Peneliti mendapatkan data sekunder dari buku-buku, majalah, hasil lapangan dan internet.

HASIL PENELITIAN

Penyajian dan Analisis Data

Profil Responden

Penelitian ini dilakukan berdasarkan jumlah responden dari hasil pengisian kuesioner yang berjumlah 99 Orang. Berikut ini akan digambarkan identitas responden meliputi: Umur dan Pekerjaan Responden. Pengungkapan identitas responden bertujuan untuk untuk menggambarkan berbagai karakteristik responden yang sempat terjaring dalam penelitian ini dan mendukung hasil penelitian.

a) Umur

Umur Responden dimauksudkan sebagai perbedaan yang terlihat antara kelompok umur responden yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Citta, Adapun Deskripsi responden berdasarkan Umur Responden dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 2
Deskripsi Responden berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (orang)	Presentase (%)
< 25 Tahun	57	57.58
26 - 35 Tahun	25	25.25
36 - 45 Tahun	11	11.11
> 45 Tahun	6	6.061
Jumlah	99	100,00

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan data pada tabel 2 dapat dideskripsikan bahwa karakteristik responden pada Puskesmas Citta menurut Umur Responden yang memiliki jumlah paling banyak adalah yang berumur < 25 Tahun yaitu sebanyak 57 orang atau 57.58%, kemudian yang berumur 26 - 35 Tahun sebanyak 26 orang atau 25.25%, selanjutnya yang berumur 36 - 45 Tahun yaitu sebanyak 11 orang atau 11,11%, dan yang terakhir adalah yang berumur > 45 yaitu sebanyak 6 orang atau 6,61%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan puskesmas citta rata - rata adalah anak- anak sampai dengan remaja dibawah 25 Tahun.

b) Pekerjaan

Pekerjaan responden dalam penelitian ini akan memperlihatkan perbedaan jenis pekerjaan yang dimiliki oleh pasien yang menggunakan layanan kesehatan Puskesmas Citta. Adapun Deskripsi responden menurut Pekerja Pada Puskesmas Citta dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3
Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Wiraswasta	21	21.21
Petani	21	21.21
PNS/Polri	6	6.061

Lain Lain	4	4.04
Tidak Bekerja	47	47.47
Jumlah	99	100,00

Sumber: Data diolah, 2021

Data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa deskripsi responden berdasarkan pekerjaan diperoleh data yang bervariasi. Data yang terjaring menunjukkan bahwa dominan responden tidak memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 47 orang atau 47,47%, sedangkan yang bekerja sebagai Wiraswasta dan Petani masing masing sebanyak 21 orang atau 21,21%, selanjutnya yang bekerja sebagai PNS/Polri adalah sebanyak 6 orang atau 6,06%, dan yang memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 4 orang atau sebesar 4,04%. Sehingga dapat diketahui bahwa rata - rata pasien yang menggunakan layanan kesehatan Puskesmas Citta belum atau tidak bekerja.

Analisis Deskriptif

Deskripsi variabel dalam penelitian menampilkan jawaban responden dalam bentuk diskusi frekuensi. Deskripsi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat diketahui kondisi masing-masing variabel Dependen yaitu Kualitas Pelayanan, dan variabel Independen yaitu Kinerja Pegawai. Adapun masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut

Uji Validitas

Validitas adalah uji tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut. Jika pemrosesan pada taraf signifikan (α) 5 % atau 0.05 menunjukkan r hitung lebih besar dari r tabel maka pengukuran dianggap Valid. Besarnya r dapat dihitung dengan menggunakan korelasi dengan taraf signifikan (α) 5 % atau 0.05. hasil uji Validitas disajikan dalam tabel 3 berikut :

Tabel 4 : Hasil Uji Validitas

Variabel Penelitian	Kode Item Pertanyaan	Crombach Alpha	r standar	Keterangan
Kinerja Pegawai	X1	0,286	0,164	Valid
	X2	0,411	0,164	Valid
	X3	0,433	0,164	Valid
	X4	0,267	0,164	Valid
	X5	0,410	0,164	Valid
	X6	0,520	0,164	Valid
	X7	0,383	0,164	Valid
	X8	0,451	0,164	valid
	X9	0,329	0,164	valid

	X10	0,398	0,164	valid
	X11	0,196	0,164	valid
	X12	0,392	0,164	valid
	X13	0,331	0,164	valid
	X14	0,397	0,164	valid
	X15	0,466	0,164	valid
Kualitas Pelayanan	Y1	0,421	0,164	valid
	Y2	0,312	0,164	valid
	Y3	0,562	0,164	valid
	Y4	0,399	0,164	valid
	Y5	0,322	0,164	valid
	Y6	0,269	0,164	valid
	Y7	0,402	0,164	valid
	Y8	0,243	0,164	valid
	Y9	0,477	0,164	valid
	Y10	0,201	0,164	valid
	Y11	0,175	0,164	valid
	Y12	0,345	0,164	valid
	Y13	0,194	0,164	valid
	Y14	0,396	0,164	valid
	Y15	0,394	0,164	valid

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas untuk Item pertanyaan sebanyak 30 item pertanyaan, dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan sebanyak 30 pertanyaan dinyatakan valid hal ini terlihat dari nilai Cronbach Alpha > nilai r tabel yaitu 0,1646. sehingga seluruh item pertanyaan dalam instrument dinyatakan Valid.

Analisis Regresi Sederhana

Pengolahan data dan pengujian hipotesis pada penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linear sederhana yang merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X), dalam penelitian ini Kinerja Pegawai sebagai variabel Independen (X) dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel Dependen (Y), Adapun hasil analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error				
1 (Constant)	40.326	5.280		7.638	.000	
Kinerja Pegawai	.235	.087	.265	2.704	.008	

Berdasarkan Tabel diatas, Hasil analisis regresi linear sederhana, dapat disusun persamaan regresinya yaitu:

$$Y = 40.326 + 0,235X$$

Nilai Konstanta (α) = 40,326 dengan nilai positif menunjukkan bahwa jika variabel Kinerja, dianggap 0 (nol), maka Kualitas Pelayanan meningkat sebesar 40,326. Koefisien regresi X = 0,235 Koefisien Kinerja Pegawai sebesar 0,235, menunjukkan hubungan yang positif. Jika diasumsikan variabel independen lain konstan, maka setiap kenaikan Pelatihan 1% maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 23,5%. Dengan nilai signifikansi adalah sebesar $0,008 < 0,05$, sehingga dapat diketahui bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Citta.

Nilai Koefisien Kinerja Pegawai sebesar 0,235, menunjukkan hubungan yang positif. Jika diasumsikan variabel independen lain konstan, maka setiap kenaikan Pelatihan 1% maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 23,5%. Dengan nilai signifikansi adalah sebesar $0,008 < 0,05$, sehingga dapat diketahui bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Citta. Kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja atau prestasi seorang pegawai dalam melaksanakan dan melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan kepadanya dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang tidak dapat dipungkiri memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi karena faktor penggerak dalam setiap aktivitas dalam sebuah organisasi adalah pegawai. Kinerja merupakan gambaran tentang bagaimana hasil dan tingkat pencapaian pegawai dan organisasi, pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Kinerja akan dianggap maksimal dan baik jika tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi dapat tercapai dan terlaksana dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan akan menjadi maksimal apabila ditunjang dengan kinerja pegawai yang maksimal pula karena pegawai yang memberikan pelayanan dan berinteraksi langsung oleh masyarakat sehingga masyarakat merasakan langsung mengenai kinerja pegawai puskesmas Citta. Kualitas pelayanan yang dianggap maksimal dinilai dari bagaimana cara kerja, sikap dan perilaku pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Citta. Kualitas pelayanan dikatakan baik dan

memuaskan apabila pegawai Puskesmas Citta dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan harapan dan persepsi dari masyarakat. Dengan berdasarkan pembahasan diatas dan sesuai hasil penelitian Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Citta, Kecamatan Citta Kabupaten Soppeng.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Nilai koefisien regresi $X = 0,0235$ Koefisien Kinerja Pegawai sebesar $0,235$, menunjukkan hubungan yang positif. Jika diasumsikan variable independen lain konstan, maka setiap kenaikan pelatihan 1% maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar $23,5\%$. Dengan nilai signifikan adalah sebesar $0,008 < 0,05$, sehingga dapat diketahui bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan pasien pada Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng. Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini maka dapat diajukan saran kepada Pihak Puskesmas Citta Kabupaten Soppeng bahwa untuk lebih meningkatkan pengawasan terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada Pasien, selain itu juga diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel - variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti, Kompetensi dan sebagainya.

Referensi :

- Absar, M.M.N., Azim, M. T., Balsundaram, N., & Akhter, S. (2010). Impact of human resources practices on job satisfaction: evidence from manufacturing firms in Bangladesh. *Economic sciences series*. LXII, 31-42
- Abdus Salam, Manajemen Insani Dalam Bisnis, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2014.
- Adawiah, A. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Arief (2010). Media Pendidikan Pengertian Pengembangan dan Pemanfaatannya. Jakarta :Rajawali Pers.
- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Dessler, Gary. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta; PT. Indeks
- Filippo Edwin. B. 1996. Manajemen Personalialia, Jilid Dua. Jakarta; Erlangga
- Gordon et. al. (2010). Post Dialysis Fatigue Is Associated With Sedentary Behavior. *Clin Nephrol*, 426-33. Dipetik Desember 28, 2017
- Handoko. T. Hani. 1995. Manajemen Personalialia Sumber dan Daya Manusia. Yogyakarta . BPFE
- Martoyo, Susilo. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 5, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Mondy, R. Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Noe et al. 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing, Salemba Empat, Jakarta.
- Porter, M. E. (2007). Strategi Bersaing: Competitive Strategy. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Robbins, Stephen P., 2008, Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi

Bahasa Indonesia, PT Intan Sejati, Klaten

Schermerhorn, 2005, Management 8th ed, John Wiley & Sons, Inc, USA.

Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

Suharto, Agus, 1998. Manajemen Pelayanan Publik, Thesis. Program Studi Administrasi negara, Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Keduabelas, Penerbit CV. Alfabeta Bandung.

Tjiptono, Fandy. Dan Gregious Chandra, 2007. Service Quality Satisfaction.. Penerbit. Andy. Yogyakarta