

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN  
MASYARAKAT (PUSKESMAS) KOTA SELATAN  
KOTA GORONTALO**

**OLEH**

**ALFIAN**

**NIM: S2114093**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TAHUN 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KOTA SELATAN KOTA GORONTALO

OLEH :

ALFIAN

NIM: S2114093

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Ichsan Gorontalo

Telah disetujui dan siap diseminarkan  
Gorontalo 17 November 2021

Pembimbing I



Darmawaty Abd Razak, S.IP, M.AP

NIDN:0924076701

Pembimbing II



Sandi Prahara, ST, M.Si

NIDN:0929088602

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abd Razak, S.IP, M.AP

NIDN:0924076701

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KOTA SELATAN KOTA GORONTALO

OLEH :

ALFIAN

NIM: S2114093

#### SKRIPSI

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji  
Pada Tanggal 17 November 2021  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

#### Komisi Penguji :

1. Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP : .....
2. Sandi Prahara, ST, M.Si : .....
3. Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K.,M.Si : .....
4. Ripan Papatungan, S.IP.,M.Si : .....
5. Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si : .....

Mengetahui :

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN:0913078602

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

  
Darmawaty Abd Razak, S.IP, M.AP  
NIDN:0924076701

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyetakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam Skripsi tidak terdapat karya yang telah publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, November 2021

Yang membuat pernyataan



Nim :S2114093

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat sehat merupakan anugerah bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Dalam rangka penyempurnaan penulisan Skripsi ini, saya mengharapkan adanya koreksi atau saran yang positif dan membangun. sehingga penulis ini dapat memberikan yang terbaik karya ilmiah ini.

Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada kedua orangtua yang telah memberikan dukungan selama ini. Penulis tidak lupa mengungkapkan rasa terima kasih pula kepada Ibu Dr. Hj. Yuriko Abdussamad, M Si, Sebagai ketua Yayasan pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M Si, Sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo , Bapak DR Arman, S.Sos,M.Si, Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Ibu Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP., Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, dan juga selaku Pembimbing I , Ibu Sandi Prahara, ST, M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu membimbing penulis. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangsih berupa dukungan dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.semoga bantuannya selama ini bernilai ibadah disisi Allah SWT.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan yang setimpal kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Aamiin....

Gorontalo November 2021

Penulis

## **ABSTRAK**

**Alfian, Nim : S2114093, “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Selatan Kota Gorontalo.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi sederhana, jumlah pegawai yang dijadikan sampel sejumlah 38 orang.

Hasil penelitian yaitu uji hipotesis antara kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,000 sedangkan nilai  $\alpha$  adalah 0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Maka dari itu disimpulkan bahwa kinerja pegawai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo adalah sebesar 81,5%. Sedangkan sisanya 18,5 dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

### ***ALFIAN. S2114093. THE EFFECT OF EMPLOYEE PERFORMANCE ON THE SERVICE QUALITY AT THE KOTA SELATAN PUBLIC MEDICAL CENTER IN GORONTALO***

*This study aims to discover the influence of employee performance on service quality at the Kota Selatan Public Medical Center, Gorontalo City. This study employs a simple regression data analysis. The number of sampling covers 38 people. The results of the study are (1) hypothesis testing between employee performance (X) on service quality (Y) at the Kota Selatan Public Medical Center in Gorontalo City indicates the sig value for the influence of the employee performance variable on service quality is 0.000 while the  $\alpha$  value is 0.05. If the two values are compared, the value of sig (0.000) is still smaller than the  $\alpha$  value of (0.05). Employee performance has a positive and significant effect on service quality at Kota Selatan Public Medical Center, Gorontalo City. The influence of employee performance on service quality at Kota Selatan Public Medical Center of Gorontalo City is 81.5%. The value of 18.5% is influenced by other factors or variables not examined in this study.*

*Keywords: employee performance, service quality*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Pengertian Kinerja.....	5
2.2. Defenisi Pelayanan Publik .....	10
2.3. Kerangka Pemikiran.....	17
2.4. Hipotesis.....	18
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1.Objek Penelitian .....	19
3.2.Metode Penelitian .....	19
3.2.1 Desain Penelitian.....	19
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	19
3.2.3 Populasi dan Sampel .....	21
3.2.3 Tehnik Pengumpulan Data.....	22
3.2.4 Prosedur Penelitian.....	22

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>4.2 Hasil Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran-saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>

## **ABSTRAK**

**Alfian, Nim : S2114093, “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Selatan Kota Gorontalo.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi sederhana, jumlah pegawai yang dijadikan sampel sejumlah 38 orang.

Hasil penelitian yaitu uji hipotesis antara kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,000 sedangkan nilai  $\alpha$  adalah 0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Maka dari itu disimpulkan bahwa kinerja pegawai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo adalah sebesar 81,5%. Sedangkan sisanya 18,5 dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Penanganan kesehatan masyarakat di Indonesia merupakan permasalahan yang memerlukan perhatian lebih dari pemerintah, dikarenakan banyaknya pengeluhan masyarakat tentang penanganan kesehatan yang belum maksimal, baik dari segi pelayanan kesehatan maupun jaminan kesehatan kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang diharapkan masyarakat adalah penanganan kesehatan yang cepat dan tepat, penanganan seperti ini diharapkan dapat menekan angka kematian yang disebabkan oleh kesalahan penanganan maupun keterlambatan penanganan yang menyebabkan tidak dapat diselamatkan nyawa dari pasien yang memerlukan pertolongan penanganan kesehatan.

Penanganan kesehatan pertama untuk tindakan penyelamatan maupun pencegahan di Indonesia adalah di puskesmas (pusat kesehatan masyarakat). Puskesmas memiliki peran sebagai wadah untuk membina masyarakat untuk hidup sehat dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat bukan hanya untuk memberikan layanan pengobatan kepada masyarakat yang menderita sakit, akan tetapi juga memberikan penyuluhan kepada masyarakat bagaimana hidup sehat, antara lain dengan memantau tumbuh kembang anak melalui posyandu (pos pelayanan terpadu) anak balita (anak dibawah lima tahun), memantau kesehatan

lansia (lanjut usia) melalui posyandu lansia. Dalam memberikan pelayanan ini seharusnya yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang diberikan pada pengguna layanan.

Indikator kualitas pelayanan dapat dilihat antara lain dari penampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini penampilan yang memberikan kenyamanan bagi penerima layanan. Petugas yang memberikan pelayanan dengan penampilan yang kurang memberikan kenyamanan kepada penerima layanan akan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Disamping penampilan, kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Hal ini sangat menunjang kualitas pelayanan, sebab tempat yang nyaman menimbulkan perasaan senang kepada pengguna layanan. Selanjutnya adalah kemudahan dalam proses pelayanan. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses layanan. Indikator lain adalah kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Petugas yang tidak disiplin dalam memberikan layanan akan mengganggu proses pelayanan. Indikator selanjutnya adalah penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Alat bantu yang tidak memadai akan menyebabkan tidak maksimalnya proses pelayanan.

Kualitas pelayanan juga dilihat dari bagaimana kecermatan dalam pelayanan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas. Selain itu respon atau tanggapan petugas dalam melakukan pelayanan dan hal yang lain adalah bagaimana empathy petugas dalam melayani.

Kualiatas pelayanan akan baik apabila didukung oleh kinerja pegawai yang maksimal. Untuk dapat mengukur kinerja dapat dilihat dari beberapa indicator, antara lain dengan melihat mutu atau kualitas dari pekerjaan yang dihasilkan, selain itu jumlah atau kuantitas pekerjaan sesuai target yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai juga dapat dikatakan baik apabila pekerjaan tersebut dapat diselesaikan tepat waktu, efektif dan efisien.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan yang berada di Kelurahan Limba B. Puskesmas ini melayani rawat inap, pelayanan dipuskesmas ini sudah terlihat baik walaupun belum dapat dikatakan maksimal, karena masih ada kekurangan dari segi kinerja pegawainya. Untuk lebih mengetahui lebih jelas maka peneliti melakukan penelitian terhadap kurang maksimalnya kualitas pelayanan dipuskesmas ini, yaitu untuk mengetahui “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar penelitian tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“Seberapa besar Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo ?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap dunia ilmu pengetahuan terutama mengenai Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada puskesmas Kota Selatan, terutama dalam hal kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Kinerja.**

Menurut Wirawan (2009:5) kinerja adalah: “Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah performance. Istilah performance sering diindonesiakan sebagai performa. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”.

Gibson dalam Kasmir (2015:182) “menyatakan bahwa kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu.” Kinerja menurut Siswanto (2015:11) “berasal dari kata job performance yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.” Sinambela, dkk (2011) “mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu.” Menurut Stephen Robbins dalam Sinambela (2012:5) “mengemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.” Menurut Wibowo (2011:7) “Kinerja berasal dari pengertian performance ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata.”

Moeheriono (2012:95) “mengatakan bahwa kinerja atau *performance* adalah suatu gambaran tentang aktivitas-aktivitas pegawai dalam menetapkan antara selisih hasil akhir yang diharapkan dengan hasil aktual yang sesungguhnya, sumber daya yang digerakan atau dijalankan aparatur yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut, dapat terlaksana dengan baik apabila memperhatikan kinerja aparturnya.”. Menurut Wibowo (2011 :7) “mengatakan bahwa pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasi kerja, kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut, kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.”

Kinerja merupakan prestasi kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan oleh organisasi. Kinerja juga merupakan hasil kerja/prestasi kerja yang dihasilkan oleh individu melalui berbagai proses kegiatan yang dapat diukur dan dibandingkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan jabatan.

Berdasarkan pengertian kinerja yang telah dipaparkan oleh beberapa ahli diatas penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang telah dicapai oleh individu yang dipengaruhi oleh karakter, motivasi dan penilaian terhadap hasil kerja. Kinerja merupakan pencapaian kerja dari pegawai terhadap tujuan organisasi yang dituangkan dalam strategi dan sasaran serta merupakan prestasi bahan yang

dapat diukur sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi berdasarkan jabatannya.

Indikator kinerja “adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan” (BPKP dalam Abdullah (2014:145). Sementara itu menurut Lohman (2003) “indikator kinerja adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi.” Dalam pandangan lain Moeheriono (2012:108) mendefinisikan indikator kinerja sebagai berikut :

- a. Indikator kinerja adalah nilai atau karakteristik tertentu yang digunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan.
- b. Indikator kinerja adalah alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Untuk mempertegas dan memperjelas bagaimana penilaian kinerja dalam suatu organisasi dapat menghasilkan individu-individu yang berkualitas maka, Malayu SP Hasibuan dalam Yani (2012) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah menilai rasio dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan. Menurut Robbins (2006 : 260) indikator kinerja dapat diukur melalui :

1. Kualitas (Mutu)

Kinerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana proses hasil kerja mendekati titik kesempurnaan.

2. Kuantitas (Jumlah)

Jumlah target yang diharapkan melebihi dari target yang telah ditetapkan, produksi yang dihasilkan dapat dilihat dalam bentuk siklus kegiatan yang terselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Pekerjaan tertentu telah diberikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingkat aktivitas diselesaikannya pada awal waktu serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas atau pekerjaan yang lain.

4. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang dan teknologi. Dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil dalam penggunaan sumber daya.

5. Efisiensi

Mengukur derajat kesesuaian dalam menghasilkan output dengan menggunakan biaya yang sekecil atau serendah mungkin.

Indikator kinerja tersebut dapat juga didukung oleh beberapa teori diantaranya

:

1. Kuantitas

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh seorang pegawai dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi (Mathis dan Jakson, 2000:381). Sedangkan Mangkunegara (2009) berpendapat bahwa kuantitas merupakan ukuran seberapa lama seorang karyawan dapat bekerja dalam satu harinya.

2. Kualitas

Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa kualitas adalah seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Sedangkan Mathis dan Jackson (2000:381) mengatakan bahwa kualitas hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh seorang pegawai dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja organisasi. Tingkat ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan dan tingkat kesesuaian pekerjaan hal ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar tingkat kesalahan yang dilakukan.

### 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab seorang pegawai dan pencapaian target berdasarkan standar kerja waktu organisasi (Mathis dan Jackson (2000:381).

### 4. Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan karena suatu kegiatan akan dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran. Efektivitas (hasil guna) merupakan dukungan antara pengeluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai (Mahmudi, 2011:22)

### 5. Efisiensi

Mahmudi (2011:22) mengatakan bahwa efisiensi terkait dengan hubungan antara output berupa barang atau pelayanan yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan output tersebut. Efisiensi merupakan suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang dimiliki. Sedangkan

menurut Raharjo (2011:169) efisiensi merupakan suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang dimiliki.

## **2.2 Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 “tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pelayanan Publik menurut Wasistiono 2002 (Hardiyansyah 2018:15) “adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

### **2.2.1 Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik

3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan Pelayanan Publik dalam penelitian ini yaitu adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintah terhadap prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Karena dalam melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua instansi pemerintah.

### **2.2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu : pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi 2005 dalam buku (Hardiyansyah, 2018:26) menjelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi :

- a. Kesehatan
- b. Pendidikan dasar
- c. Bahan kebutuhan pokok

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum

kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu :

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

#### **2.2.4 Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.2.5 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Zeithaml et al. 1990 (dalam Hardiansyah 2018:63) ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangible (berwujud)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (respon/ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Tangible (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Reliability (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Responsiveness (respon/ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahhjaan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

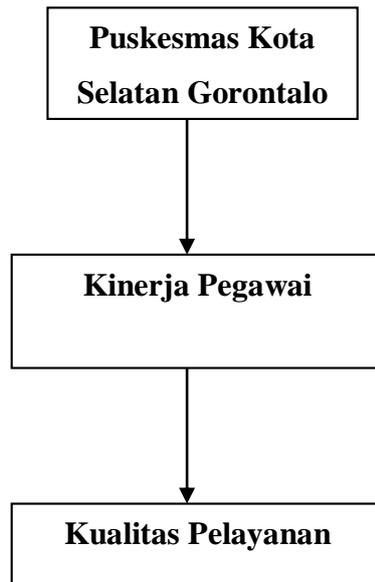
e. Empathy (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pada dasarnya teori dari Zeithaml walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Berikut ini merupakan kerangka pemikiran dari penelitian ini :



#### **2.4 Hipotesis**

1. H1 : Ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di puskesmas kota selatan kota gorontalo
2. H0 : Tidak ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di puskesmas kota selatan kota gorontalo

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Berdasarkan latar belakang maka yang menjadi objek penelitian ini adalah Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Selatan Gorontalo.

#### **3.2. Metode Penelitian**

##### **3.2.1. Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2012) “menjelaskan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

##### **3.2.2 Operasional Variabel**

Untuk menentukan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu perlu mengoperasionalkan variabel-variabel seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran dengan maksud untuk menentukan dimensi dan indikator-indikator Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo.

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
-----------------	----------------	------------------

Kinerja Aparatur (X)	Perbandingan antara input dan output	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas</li> <li>2. Kuantitas</li> <li>3. Ketepatan Waktu</li> <li>4. Efektivitas</li> <li>5. Efesiensi</li> </ol>
----------------------	--------------------------------------	---

Sumber Variabel X : Robbins (2006 : 260)

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Tangible	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>2. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan</li> </ol>
	Reliability	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> <li>2. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</li> </ol>
	Responsivess	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan</li> <li>2. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</li> </ol>
	Assurance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</li> <li>2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</li> <li>3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</li> </ol>

	Empathy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),</li> <li>2. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon</li> </ol>
--	---------	--

Sumber : Zeithhaml et al. (1990) (dalam Hardiansyah 2018:63)

### **3.2.3 Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiono (2017 : 54) “populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang menjadi kualitas dan karakter tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai yang ada di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo sejumlah 38 orang

#### **2. Sampel**

Menurut Arikunto (2013 : 56) “sampel adalah bagian dari populasi (sebagian populasi yang diteliti). Sebab populasi ini terbatas dan berjumlah kurang dari 100 populasi, maka diambil semua populasi sebagai sampel. Penentuan sampel seperti ini disebut sampling jenuh atau sensus. Menurut Sugiyono (2017 : 85) “sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.” Jadi semua populasi dijadikan sampel, yaitu 38 orang.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Observasi, adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan berkaitan dengan objek yang diteliti.
2. Kuesioner/angket adalah metode penelitian data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden yang telah dipilih untuk menjawab pertanyaan.

### **3.4 Prosedur Penelitian**

Salah satu cara untuk mendapatkan data yang tepat dalam arti mendekati kenyataan (objektif), tentu diperlukan instrumen atau alat pengumpul data yang baik dan yang lebih penting adalah adanya alat ukur yang valid dan handal (reliabel). Namun untuk meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan handal, maka instrumen yang digunakan sebelumnya harus diuji validitasnya dan reliabilitasnya, sehingga jika instrumen itu digunakan akan menghasilkan data yang objektif.

#### **1. Uji Validitas**

Menurut Arikunto (2013 : 219), “validitas merupakan suatu ukuran untuk menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diukur dan diuji. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan atau pernyataan dengan jumlah skor dimasing-masing variabel. Kemudian dalam memberikan

interpretasi terhadap koefisien dan korelasi. Untuk pengujian validitas menggunakan bantuan SPSS versi 21.

## **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten, apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Jadi reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Alat ukur tersebut digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran tersebut diperoleh relatif konsisten. Uji perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 21.

## **3. Rancangan Uji Hipotesis**

Uji hipotesis bertujuan untuk memastikan apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di puskesmas kota selatan kota gorontalo, maka pengujian ini dilakukan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat digambar berikut:

**Gambar 3.1**  
**Metode Regresi Sederhana**



Keterangan:

X = Kinerja Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan

#### 4. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilakukan, dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan serta dimasukkan kedalam tabel frekuensi dan presentasi.

Selanjutnya dalam melakukan mengujian pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Ridwan, 2013 : 145) dengan menggunakan bantuan SPSS.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo memiliki luas wilayah sebesar 3,42 Km. Secara geografis puskesmas ini terletak N 0,54028 Lintang Utara dan E 123,05368 Bujur Timur.

Secara administrative terdiri dari 5 kelurahan dengan batas batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Kota Tengah
- Sebelah Timur : Kecamatan Kota Timur
- Sebelah Selatan : Kecamatan Hulontalo
- Sebelah Barat : Kecamatan Kota Barat

Berdasarkan data statistic Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo terbagi menjadi 5 Kelurahan, yaitu :

- Kelurahan Limba U1
- Kelurahan Limba U2
- Kelurahan Limba B
- Kelurahan Biawao
- Kelurahan Biawu

Jumlah penduduk diwilayah Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo sebanyak 24.519 jiwa. Penduduk ini sebagian besar dalam usia produktif yaitu sebanyak 12.615 jiwa, atau sebesar 52 %. Tingginya penduduk dengan kelompok usia produktif memberikan implikasi bahwa potensi perlu mendapat perhatian, khususnya dalam bidang kesehatan. Perlu adanya upaya promotif dan preventif agar

penduduk usia tersebut dapat tetap produktif dan sehat saat memasuki usia non produktif.

Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo dikepalai oleh dr. Grace Tumewu. Dan KTU Abdul Thaif Hamzah, S.Kep, M.Si. ASN lainnya terdiri dari 1 orang dokter gigi, 1 orang dokter muda, 19 orang paramedis keperawatan, 9 orang paramedis non keperawatan, 6 orang administrasi. Selanjutnya 24 orang honor daerah dan 16 orang tenaga abdi. Akan tetapi peneliti hanya melakukan penelitian terhadap 38 orang ASN.

## **4.2 Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dalam pengujian hipotesis penelitian yaitu terdapat pengaruh antara kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Sebelum peneliti membahas mengenai hasil pengujian hipotesis menggunakan data olah yang disebarkan peneliti dalam bentuk kuisisioner. Peneliti akan melakukan deskripsi pada variabel X dan variabel Y secara terpisah.

### **4.2.1 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai**

Kuisisioner penelitian dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ada pada teori penunjang variabel kinerja pegawai. Untuk menjelaskannya lebih singkat namun, informatif peneliti akan mendeskripsikan jawaban responden pada variabel kinerja pegawai seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.1** Distribusi pendapat responden tentang kinerja pegawai yang sangat berkualitas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	14	36,8
5	Sangat Setuju	24	63,2
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang kinerja pegawai sangat berkualitas dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 63,2% yang menyatakan sangat setuju bahwa kinerja pegawai sangat berkualitas. Kemudian, untuk responden yang menjawab sangat setuju bahwa kinerja pegawai sangat berkualitas sebesar 63,2%.

**Tabel 4.2** Distribusi pendapat responden tentang kinerja pegawai tetap berkualitas meskipun diberikan tugas dadakan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0

3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	19	50
5	Sangat Setuju	19	50
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang kinerja pegawai sangat berkualitas dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 50% yang menyatakan sangat setuju bahwa kinerja pegawai tetap berkualitas meskipun diberikan tugas dadakan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju juga sebesar 50%.

**Tabel 4.3** Distribusi pendapat responden tentang kinerja pegawai meskipun melebihi dari tugas yang diberikan selalu dikerjakan tepat waktu

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	19	50
5	Sangat Setuju	19	50
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang kinerja pegawai meskipun melebihi dari tugas yang diberikan selalu dikerjakan tepat waktu dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 50% yang menyatakan sangat setuju kemudian, untuk responden yang menjawab setuju juga sebesar 50%.

**Tabel 4.4** Distribusi pendapat responden tentang kinerja pegawai selalu melebihi dari yang ditargetkan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	11	28,9
5	Sangat Setuju	27	71,1
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang kinerja pegawai selalu melebihi dari yang ditargetkan dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 71,1% yang menyatakan sangat setuju bahwa kinerja pegawai selalu melebihi dari yang ditargetkan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju juga sebesar 28,9%.

**Tabel 4.5** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu datang di tempat bekerja dengan tepat waktu

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	11	28,9
5	Sangat Setuju	27	71,1
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu datang di tempat bekerja dengan tepat waktu dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 71,1% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai selalu datang di tempat bekerja dengan tepat waktu.

Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju juga sebesar 28,9%.

**Tabel 4.6** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
----	-----------------	-----------	------------

1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	9	23,7
5	Sangat Setuju	29	76,3
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 76,3% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 23,7%.

**Tabel 4.7** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu bekerja dengan teliti dan tepat

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0

4	Setuju	19	50
5	Sangat Setuju	19	50
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu bekerja dengan teliti dan tepat dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 50% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai selalu bekerja dengan teliti dan tepat. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 50%.

**Tabel 4.8** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu hati-hati dalam menjalankan tugas yang diberikan pimpinan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	19	50
5	Sangat Setuju	19	50
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu hati-hati dalam menjalankan tugas yang diberikan pimpinan dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 50% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai selalu hati-hati dalam menjalankan tugas yang diberikan pimpinan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 50%.

**Tabel 4.9** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu dapat mengerjakan tugas sesuai dengan hasil yang diharapkan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	11	28,9
5	Sangat Setuju	27	71,1
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu dapat mengerjakan tugas sesuai dengan hasil yang diharapkan dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 71,1% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai selalu dapat mengerjakan tugas

sesuai dengan hasil yang diharapkan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 28,9%.

**Tabel 4.10** Distribusi pendapat responden tentang pegawai dapat menjalankan tugas dengan hasil yang melebihi dari yang diharapkan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	11	28,9
5	Sangat Setuju	27	71,1
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu dapat mengerjakan tugas sesuai dengan hasil yang melebihi dari yang diharapkan dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 71,1% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai selalu dapat mengerjakan tugas melebihi dengan hasil yang diharapkan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 28,9%.

### 4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan akan dijelaskan dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Kuisisioner penelitian untuk variabel kualitas pelayanan disusun peneliti dalam bentuk 10 item pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Data yang terkumpul diolah menggunakan Microsoft Excel dan *software* SPSS versi 25. Hasil dari jawaban kuisisioner seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.11** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	10	26,31
5	Sangat Setuju	28	73,69
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 73,69% yang

menyatakan sangat setuju bahwa pegawai memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 26,31%.

**Tabel 4.12** Distribusi pendapat responden tentang pegawai disiplin dan berpenampilan menarik dalam melayani pelanggan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	10	26,31
5	Sangat Setuju	28	73,69
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai disiplin dan berpenampilan menarik dalam melayani pelanggan dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 73,69% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai disiplin dan berpenampilan menarik. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 26,31%.

**Tabel 4.13** Distribusi pendapat responden tentang pegawai cermat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang jelas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	14	36,84
5	Sangat Setuju	24	63,16
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai cermat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang jelas dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 63,16% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai cermat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang jelas. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 36,84%.

**Tabel 4.14** Distribusi pendapat responden tentang pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu saat melayani pelanggan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	10	26,31
5	Sangat Setuju	28	73,69
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu saat melayani pelanggan dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 73,69% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu saat melayani pelanggan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 26,31%.

**Tabel 4.15** Distribusi pendapat responden tentang pegawai merespon pelanggan dengan cepat, tepat dan cermat

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	10	26,31
5	Sangat Setuju	28	73,69
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai merespon pelanggan dengan cepat, tepat dan cermat dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 73,69% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai merespon pelanggan dengan cepat, tepat, dan cermat. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 26,31%.

**Tabel 4.16** Distribusi pendapat responden tentang merespon semua keluhan pelanggan dengan cepat

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	14	36,84
5	Sangat Setuju	24	63,16
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai merespon semua keluhan pelanggan dengan cepat dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 63,16% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai merespon semua keluhan pelanggan dengan cepat. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 36,84%.

**Tabel 4.17** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan jaminan biaya dan tepat waktu saat memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0

2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	10	26,31
5	Sangat Setuju	28	73,69
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan jaminan biaya dan tepat waktu saat memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 73,69% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai memberikan jaminan biaya dan tepat waktu saat memberikan pelayanan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 26,31%.

**Tabel 4.18** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan jaminan legalitas dan kepastian biaya saat memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	7	18,42
5	Sangat Setuju	31	81,58

Total	38	100
-------	----	-----

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan jaminan legalitas dan kepastian saat memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 81,58% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai memberikan jaminan legalitas dan kepastian saat memberikan pelayanan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 18,42%.

**Tabel 4.19** Distribusi pendapat responden tentang pegawai melayani pelanggan dengan ramah, sopan santun, dan tidak membeda-bedakan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	14	36,84
5	Sangat Setuju	24	63,16
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai melayani pelanggan dengan ramah, sopan santun, dan tidak membeda-bedakan dapat dilihat

bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 63,16% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai melayani pelanggan dengan ramah, sopan santun, dan tidak membeda-bedakan. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 36,84%.

**Tabel 4.20** Distribusi pendapat responden tentang pegawai melayani pelanggan dengan mendahulukan kepentingan pelanggan dibandingkan kepentingan pribadi

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	14	36,84
5	Sangat Setuju	24	63,16
Total		38	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai melayani pelanggan dengan mendahulukan kepentingan pelanggan dibandingkan kepentingan pribadi dapat dilihat bahwa dari 38 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 63,16% yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai melayani pelanggan dengan mendahulukan kepentingan pelanggan

dibandingkan kepentingan pribadi. Kemudian, untuk responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut juga sebesar 36,84%.

#### 4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*corrected item- total correlation*) dengan  $r$  tabel dengan kriteria jika nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel maka item dikatakan valid tetapi, jika nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel maka item dikatakan tidak valid. Nilai  $r$  tabel didapatkan dari tabel  $r$ . Dalam penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) = 38, maka  $df$  yang digunakan =  $38-2= 36$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$ , maka didapatkan nilai  $r$  tabel = 0,3202. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kinerja pegawai (X).

**Tabel 4.21** Uji Validitas

<b>Item</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kriteria</b>
Item 1	<b>0.554</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 2	<b>0.642</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 3	<b>0.585</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 4	<b>0.474</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 5	<b>0.537</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 6	<b>0.368</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 7	<b>0.642</b>	<b>0.3202</b>	Valid

Item 8	<b>0.585</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 9	<b>0.474</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 10	<b>0.537</b>	<b>0.3202</b>	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai  $r$  hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kualitas pelayanan (Y).

**Tabel 4.22 Uji Validitas**

<b>Item</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kriteria</b>
Item 1	<b>0.655</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 2	<b>0.655</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 3	<b>0.937</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 4	<b>0.655</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 5	<b>0.655</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 6	<b>0.937</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 7	<b>0.585</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 8	<b>0.463</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 9	<b>0.937</b>	<b>0.3202</b>	Valid
Item 10	<b>0.937</b>	<b>0.3202</b>	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai  $r$  hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid.

Selanjutnya, pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Alpha Cronbach's* dengan kriteria, jika nilai *alpha cronbach's*  $> 0.7$  maka suatu konstruk dikatakan reliabel tetapi apabila nilai *alpha cronbach's*  $< 0.7$  maka suatu konstruk dikatakan tidak reliabel. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kinerja pegawai (X).

**Tabel 4.23** Uji Reliabilitas Variabel X

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
.832	10

Dari hasil output didapatkan nilai alpha  $0.832 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk kinerja pegawai (X) adalah reliabel. Selanjutnya, adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kualitas pelayanan (Y).

**Tabel 4.24** Uji Reliabilitas Variabel Y

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
.914	10

Dari hasil output didapatkan nilai alpha  $0.914 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk kualitas pelayanan (Y) adalah reliabel.

#### 4.1.5 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk pengujian hipotesis dan untuk melihat adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan SPSS, dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.25** Hasil Analisis Regresi Sederhana

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121.199	1	121.199	158.288	.000 <sup>a</sup>
	Residual	27.565	36	.766		
	Total	148.763	37			

a. Predictors: (Constant), Kinerja\_Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel di atas didapat nilai nilai sig yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  yang digunakan. Ketika nilai sig  $< \alpha$  maka akan menolak  $H_0$ , dilihat dari hasil olahan data di atas didapatkan nilai sig  $(0,000) < \alpha(0,05)$ . Maka, kesimpulannya adalah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Model regresi yang terbentuk berdasarkan hasil analisis adalah berdasarkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.26 Hasil Analisis Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.499	2.026		11.107	.000
	Kinerja_Pegawai	.725	.058	.903	12.581	.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel hasil analisis diatas, dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 22,499 + 0,725X + e$$

Selanjutnya, untuk melihat besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo ditunjukkan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.27 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.903 <sup>a</sup>	.815	.810	.87503

a. Predictors: (Constant), Kinerja\_Pegawai

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas maka dapat dilihat bahwa nilai R atau korelasi sebesar 0,903. Kemudian nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi sebesar 0,815 yang mana berarti pengaruhnya memiliki nilai positif 81,5%. Ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan pegawai di Puskesmas Kota

Selatan Kota Gorontalo adalah sebesar 81,5%. Sedangkan sisanya 18,5% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **4.2.1 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo**

Hasil yang didapatkan pada pengujian secara simultan dan parsial yakni kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo karena nilai  $\text{Sig} < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan didapatkan nilai  $R^2 = 0,815$  yang berarti bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo sebesar 81,5%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 81,5\% = 18,5\%$ ) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Hal ini sejalan dengan teori bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai, ketika kinerja pegawai belum maksimal dapat menjadi faktor penghambat untuk kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri.

Kinerja pegawai pada Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo sudah sangat baik dilihat dari pernyataan responden yang menjawab bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar serta target yang ditentukan. Selain itu pegawai sudah menggunakan efektif, efisien, dan memanfaatkan waktu yang semaksimal mungkin dalam bekerja serta

meminimalisir penundaan pekerjaan agar pekerjaan yang diberikan pimpinan tidak menjadi tertumpuk.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa uji hipotesis antara kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,000 sedangkan nilai  $\alpha$  adalah 0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Maka dari itu disimpulkan bahwa kinerja pegawai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo adalah sebesar 81,5%. Sedangkan sisanya 18,5 dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah dapat menganalisis variabel-variabel lain yang dianggap berpengaruh yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Kemudian, peneliti selanjutnya dapat memperbanyak jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian sehingga hasilnya dapat lebih representatif. Kemudian, saran untuk

Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo yang didapatkan peneliti selama melakukan observasi penelitian adalah tetap memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena dilihat dari besaran pengaruhnya cukup besar yaitu lebih dari 80% oleh itu menunjukkan bahwa kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

Surveyor : .....

No : ....

### LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth :  
Saudara/i  
Di  
Tempat

Kami mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai "**Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo**". Atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner, kami mengucapkan banyak terima kasih.

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....  
Umur : ..... Tahun  
Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan  
Jabatan : .....  
Usia :

< 30 tahun  30-40 tahun  41-50 tahun  >50 tahun

#### II. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pertanyaan berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**A. Kualitas Pelayanan (Y)**

no	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pegawai memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan					
2	Pegawai disiplin dan berpenampilan menarik dan dalam melayani pelanggan					
3	Pegawai cermat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang jelas					
4	Pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu saat melayani pelanggan					
5	Pegawai merespon pelanggan dengan cepat, tepat, dan cermat					
6	Pegawai merespon semua keluhan pelanggan dengan cepat					
7	Pegawai memberikan jaminan biaya dan tepat waktu saat memberikan pelayanan					
8	Pegawai memberikan jaminan legalitas dan kepastian biaya saat memberikan pelayanan					
9	Pegawai melayani pelanggan dengan ramah, sopan santun, dan tidak membeda-bedakan					
10	Pegawai melayani pelanggan dengan mendahulukan kepentingan pelanggan dibandingkan kepentingan pribadi					

**E. Kinerja Pegawai (X)**

no	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Kinerja pegawai sangat berkualitas					
2	Kinerja pegawai tetap berkualitas meskipun diberikan tugas dadakan					
3	Kinerja pegawai meskipun melebihi dari tugas yang diberikan selalu dikerjakan tepat waktu					
4	Kinerja pegawai selalu melebihi dari yang ditargetkan					
5	Pegawai selalu datang di tempat bekerja dengan tepat waktu					
6	Pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu					
7	Pegawai selalu bekerja dengan teliti dan tepat					
8	Pegawai selalu hati-hati dalam menjalankan tugas yang diberikan pimpinan					
9	Pegawai selalu dapat mengerjakan tugas sesuai dengan hasil yang diharapkan					
10	Pegawai dapat menjalankan tugas dengan hasil yang melebihi dari yang diharapkan					

Saran :

.....

.....

**"DATA YANG ANDA BERIKAN ADALAH EMAS BAGI KAMI**

ran 1.Data Hasil Penelitian Variabel Kinerja Pegawai (X)

l	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10
	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	4	4	5	4	4	4	4	5	4
	4	4	5	4	4	4	4	5	4
	5	5	5	4	4	5	5	5	4
	5	5	5	4	4	5	5	5	4
	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	5	5	4	4	4	5
	4	4	4	5	5	4	4	4	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	5	5	4	4	4	5
	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	4	5	4	4	5	4	5	4	4
	5	5	4	4	5	5	5	4	4
	5	4	5	4	5	5	4	5	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	4	4	4	5	5	4	4	4	5
	4	4	4	5	4	4	4	4	5
	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	5	5	4	5	5	5	5	4	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	5	4	4	4	4	5	4









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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	10

**Diagram 5. Hasil Olah Data Penelitian menggunakan Analisis Regresi Sederhana**

**Model Summary**

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.903 <sup>a</sup>	.815	.810	.87503

Factors: (Constant), Kinerja\_Pegawai

**ANOVA<sup>b</sup>**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	121.199	1	121.199	158.288	.000 <sup>a</sup>
Residual	27.565	36	.766		
Total	148.763	37			

Factors: (Constant), Kinerja\_Pegawai

Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	22.499	2.026		11.107	.000
Kinerja_Pegawai	.725	.058	.903	12.581	.000

Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

STUDI  
KASUS

2022  
10/10/2022

## ABSTRAK

### **ALFIAN. S2114093. PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KOTA SELATAN KOTA GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi sederhana, jumlah pegawai yang dijadikan sampel sejumlah 38 orang. Hasil penelitian yaitu uji hipotesis antara kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,000 sedangkan nilai  $\alpha$  adalah 0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo adalah sebesar 81,5%. Nilai sebesar 18,5% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kinerja pegawai, kualitas pelayanan

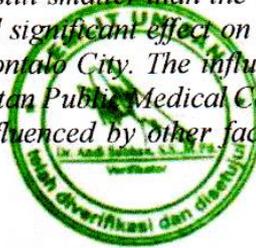


## **ABSTRACT**

### **ALFIAN. S2114093. THE EFFECT OF EMPLOYEE PERFORMANCE ON THE SERVICE QUALITY AT THE KOTA SELATAN PUBLIC MEDICAL CENTER IN GORONTALO**

*This study aims to discover the influence of employee performance on service quality at the Kota Selatan Public Medical Center, Gorontalo City. This study employs a simple regression data analysis. The number of sampling covers 38 people. The results of the study are (1) hypothesis testing between employee performance (X) on service quality (Y) at the Kota Selatan Public Medical Center in Gorontalo City indicates the sig value for the influence of the employee performance variable on service quality is 0.000 while the  $\alpha$  value is 0.05. If the two values are compared, the value of sig (0.000) is still smaller than the  $\alpha$  value of (0.05). Employee performance has a positive and significant effect on service quality at Kota Selatan Public Medical Center, Gorontalo City. The influence of employee performance on service quality at Kota Selatan Public Medical Center of Gorontalo City is 81.5%. The value of 18.5% is influenced by other factors or variables not examined in this study.*

*Keywords: employee performance, service quality*





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3663/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2019  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala PUSKESMAS Kota Selatan

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Alfian  
NIM : S2114093  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KOTA SELATAN  
Judul Penelitian : PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KOTA SELATAN KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 08 Oktober 2019  
Ketua  
  
Zulham, Ph.D  
NIDN 0911108104

+



**PEMERNTAH KOTA GORONTALO  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS KOTA SELATAN**

*Jl. MohYaminKel. Limba B Kec. Kota Selatan*



**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**

**Nomor : 824/Pusk – KS/ 241 / IV / 2021**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Grace Tumewu  
NIP : 19731004 201001 2 001  
Pangkat/Gol. : Pembina / IV a  
Jabatan : Plt.Kepala Puskesmas Kota Selatan

Dengan ini Menerangkan Bahwa :

Nama : Alfian  
NIM : S2114093  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Politik  
Universitas : Ichsan Gorontalo

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian pada Tanggal 10 Februari s/d 12 April 2021 di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Selatan.

Untuk penyusunan Karya Tulis yang berjudul “*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas )Kota Selatan Kota Gorontalo*”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 12 April 2021

**Plt.Kepala Puskesmas Kota Selatan**

**dr. Grace Tumewu**

**NIP. 19731004 201001 2 001**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0923/UNISAN-G/S-BP/XI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : ALFIAN  
NIM : S2114093  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kota Selatan Kota Gorontalo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 28%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 15 November 2021

Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



SKRIPSI\_ALFIAN\_S2114093\_PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS.docx

Nov 15, 2021

7149 words / 45316 characters

093 ALFIAN

SKRIPSI\_ALFIAN\_S2114093\_PENGARUH KINERJA PEGAWAI T...

## Sources Overview

28%

OVERALL SIMILARITY

idr.uin-antasari.ac.id	INTERNET	4%
eprints.undip.ac.id	INTERNET	4%
eprints.umg.ac.id	INTERNET	4%
repository.unhas.ac.id	INTERNET	3%
hardiyansyahahmad.blogspot.com	INTERNET	2%
repository.uma.ac.id	INTERNET	1%
artikel.ubl.ac.id	INTERNET	1%
www.scribd.com	INTERNET	1%
pt.scribd.com	INTERNET	1%
repository.uinjkt.ac.id	INTERNET	1%
text-id.123dok.com	INTERNET	<1%
repository.uinsu.ac.id	INTERNET	<1%
e-jurnal.unisda.ac.id	INTERNET	<1%
eprints.ung.ac.id	INTERNET	<1%
repository.ummat.ac.id	INTERNET	<1%
eprints.uny.ac.id	INTERNET	<1%

repositori.usu.ac.id		<1%
INTERNET		
I Kadek Satria Arsana. "PENGARUH KETERAMPILAN MENGAJAR GURU DAN FASILITAS BELAJAR TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SI...		<1%
CROSSREF		
samryaazza.blogspot.com		<1%
INTERNET		
repository.usu.ac.id		<1%
INTERNET		
ml.scribd.com		<1%
INTERNET		
id.123dok.com		<1%
INTERNET		
eprints.upnjatim.ac.id		<1%
INTERNET		

**ded search repositories:**

None

**ded from document:**

Quotes

Small Matches (less than 20 words)

**ded sources:**

None



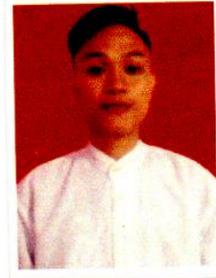
	NAMA / NIP	JABATAN	WAKTU KEHADIRAN							Kumulatif (menit)	KET
			Mengikuti apel pagi	Datang setelah apel pagi	Interval waktu (menit)	P a r a f	Mengikuti apel Siang	Pulang sebelum apel sore	Interval waktu (menit)		
<b>PARAMEDIS NON KEPERAWATAN</b>											
24	Tatiek K. Alkatiri, S.Gz 19700607 199603 2 009	Nutrisionis Madya									
25	Siskawaty Harun, AMG 19810210 200604 2 015	Nutrisionis Penyelia									
26	Moh. Kifly Ibrahim, AMG 19840217 201001 1 003	Nutrisionis Pelaksana Laniutan									
27	Abdul Yunan Maksun, SKM 19790627 200604 1 014	Epidemiologi Kes. Muda									
28	Misnawaty A. Hasan, Amd.Kes 19771115 200501 2 013	Sanitarian Penyelia									
29	Zenab Danial, AMKL 19800412 200901 2 001	Sanitarian Penyelia									
30	Yerry Biahimo, AMKL 19830517 200501 2 011	Sanitarian Penyelia									
31	Rathiana Abdussamad, S.si. Apt 19720819 199303 2 006	Apoteker Muda									
32	Abdul La Umar Amirullah, AMAK 19820104 201001 1 001	Pranata Laboratorium Kesehatan Mahir									
<b>ADMINISTRASI</b>											
33	Rita Kasim 19650105 198903 2 014	Pekarya Kesehatan									
34	Venti R. Habibie 19660306 198603 2 015	Pekarya Kesehatan									
35	Laksmiati Daud, SKM 19820508 201101 2 004	Administrator Kesehatan Ahli Pertama									
36	Yusran Nupu 19850712 201101 1 002	Staf Puskesmas									
37	Nova Salim Djafar 198303152008012012	Staf Puskesmas									
38	Abdul Rahman Imran, SKM 19900101 201502 1 001	Staf Puskesmas									

MENGETAHUI,  
KEPALA PUSKESMAS KOTA SELATAN

dr. GRACE TUMEWU  
NIP. 19731004 201001 2 001

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Alfian  
NIM : S2114093  
Tempat /Tgl Lahir : Sudodadi 11 /8/1994  
Nama Ayah : Ventje Laoh  
Nama Ibu : Alm. Nonce Maku  
Alamat : Jln Yusuf Hasiru  
Fakultas/ Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Pemerintahan  
Jenjang : S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat ( PUSKESMAS ) Kota Selatan Kota Gorontalo



SEKOLAH	MASUK/LULUS
SDN NEGERI I SIDODADI	2002-2007
SMP NEGERI I BOLIYOHUTO	2007-2009
SMA NEGERI I BOLIYOHUTO	2009-20012
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO	2014-2021