



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph5619>

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PELAYANAN PETUGAS  
BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS**

<sup>K</sup>Magfirah Nur Azisah<sup>1</sup>, Nurgahayu<sup>2</sup>, Nurfardiansyah B<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Peminatan Adminitrasi kebijakan kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [magfirahnura@gmail.com](mailto:magfirahnura@gmail.com)

[magfirahnura@gmail.com](mailto:magfirahnura@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurgahayu.nurgahayu@umi.ac.id](mailto:nurgahayu.nurgahayu@umi.ac.id)<sup>2</sup>, [nurfardiansyah.burhanuddin@umi.ac.id](mailto:nurfardiansyah.burhanuddin@umi.ac.id)<sup>3</sup>

ABSTRAK

Kemampuan kerja petugas kesehatan perlu dioptimalkan dan dapat dilihat dari hasil kerjanya. Salah satu faktor yang menjadi indikator keberhasilan adalah kinerja petugas. Kinerja petugas adalah hasil kerja yang terefleksi dalam cara merencanakan, melaksanakan dan menilai program pelayanan kesehatan yang intensitanya dilandasi oleh etos kerja serta disiplin karyawan dalam proses pelayanan kesehatan dimana dipengaruhi oleh faktor penentu antara lain: disiplin kerja, penghargaan, dan tanggung jawab. Maka dari itu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pelayanan petugas berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Mandai. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai sebanyak 1402 pasien. Besar sampel yang digunakan adalah 93 responden. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi square dengan tingkat kemaknaan  $p < 0,05$ . Hasil penelitian menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai dengan  $p=0,000 < 0,05$ . Ada hubungan yang signifikan antara Ketepatan Waktu dalam Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai dengan  $p=0,000 < 0,05$ . Ada hubungan yang signifikan antara Efektivitas dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai dengan  $p=0,000 < 0,05$ . Tidak ada hubungan yang signifikan antara Kemandirian dengan Kinerja Pelayanan dengan  $p=1,000 < 0,05$ . Kesimpulan pada penelitian ini terdapat keterkaitan diantara ketiga variable yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan dan efektivitas. Dan tidak terdapat hubungan pada variable kemandirian. Saran dalam penelitian ini meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan agar pasien semakin puas dengan pelayanan.

Kata Kunci : kinerja ;Pelayanan; Petugas

**PUBLISHED BY :**

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas  
Kesehatan Masyarakat UMI

**Address :**

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI) Makassar,  
Sulawesi Selatan.

**Email :** [jurnal.woph@umi.ac.id](mailto:jurnal.woph@umi.ac.id)

**Article history :**

Received : 5 Juli 2024

Received in revised form : 15 Juli 2024

Accepted : 19 Desember 2024

Available online : 31 Desember 2024

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

**ABSTRACT**

*Health workers' work abilities need to be optimized and can be seen from the results of their work, in the form of mastery of science and technology, as well as skills in implementing and providing health services. One of the factors that is an indicator of success is officer performance. Officer performance is the result of work that is reflected in how to plan, implement and assess health service programs whose intensity is based on work ethic and employee discipline in the health service process which is influenced by determining factors including: work discipline, rewards, and responsibilities. Therefore, research was conducted to determine the factors related to the service performance of officers based on patient perceptions at the Mandai Community Health Center. The type of research is quantitative with a cross sectional study approach. The population in this research was all outpatients at the Mandai Health Center, totaling 1402 patients. The sample size used was 93 respondents. Data analysis was carried out univariately and bivariately using the chi square test with a significance level of  $p < 0.05$ . The research results stated that there was a significant relationship between Service Quality and Service Performance at the Mandai Health Center with  $p=0.000 < 0.05$ . There is a significant relationship between punctuality in service and service performance at the Mandai Community Health Center with  $p=0.000 < 0.05$ . There is a significant relationship between effectiveness and service performance at the Mandai Community Health Center with  $p=0.000 < 0.05$ . There is no significant relationship between Independence and Service Performance with  $p=1,000 < 0.05$ . The conclusion of this research is that there is a relationship between the three variables, namely service quality, timeliness of service and effectiveness. And there is no relationship with the independent variable. The suggestions in this research improve the performance and quality of service so that patients are more satisfied with the service.*

*Keywords: Project performance; Service; Officer*

---

**PENDAHULUAN**

Kemampuan kerja petugas kesehatan perlu dioptimalkan dan dapat dilihat dari hasil kerjanya, berupa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keterampilan dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, petugas kesehatan harus memiliki daya dorong dalam dirinya untuk melaksanakan tugas-tugas rutin di institusi pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki dan pengalaman yang diperoleh berdasarkan masa kerjanya.<sup>(1)</sup>

Salah satu faktor yang menjadi indikator keberhasilan adalah kinerja petugas. Kinerja petugas adalah hasil kerja yang terefleksi dalam cara merencanakan, melaksanakan dan menilai program pelayanan kesehatan yang intensitasnya dilandasi oleh etos kerja serta disiplin karyawan dalam proses pelayanan kesehatan dimana dipengaruhi oleh faktor penentu antara lain: disiplin kerja, penghargaan, dan tanggung jawab. Kinerja petugas yang baik akan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin baik kinerja tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.<sup>(2)</sup>

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan.<sup>(3)</sup>

Menurut WHO (*World Health Organization*) menyebutkan bahwa semua negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan efektivitas pelayanan (kesehatan masyarakat yang lebih baik), efisiensi (biaya tetap dikelola), ekuitas (kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai) dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan.<sup>(4)</sup>

Penelitian di Turki menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di dunia masih rendah yaitu sebesar 57%. Sedangkan data kinerja pelayanan di Indonesia secara akurat belum ditemui, namun ada beberapa penelitian yang sejalan dengan hal ini yaitu penelitian yang dilakukan di Jawa Barat, menyatakan bahwa terjadinya penurunan kinerja karyawan dari tahun 2015 sebesar 82% dan tahun 2016 menjadi 76%. Berdasarkan data dari Kemlu (2015) terjadinya penurunan kinerja pelayanan pada tahun 2014 dan 2015 yaitu sebesar 89,43% menjadi 66,53%.<sup>(5)</sup>

Menurut data dari Kemenkes sebesar 80% SDM berpengaruh pada pelayanan kesehatan, di mana permasalahan krusial yang terjadi saat ini yaitu terkait dengan kualitas sumber daya manusianya. SDM adalah unsur penting untuk organisasi dimana kinerja mereka sangat diperhitungkan untuk merealisasikan visi misi yang telah ditentukan. Baiknya kinerja SDM akan berdampak terhadap peningkatan mutu pelayanan. Sehingga kinerja sumber daya manusia khususnya di bidang kesehatan menjadi hal penting untuk dikaji sebagai upaya meningkatkan pembangunan kesehatan.<sup>(6)</sup>

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.<sup>(7)</sup>

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan.<sup>(8)</sup>

Lara 2022 menemukan bahwa rata-rata nilai sebesar 79 penilai kinerja pegawai puskesmas dengan kualifikasi kinerja yaitu nilai <50 Buruk, 51-60 Kurang, 61-75 Cukup, 76-90 Baik, dan >91 Sangat baik. Meskipun masih termasuk dalam kategori baik, namun kinerja pegawai dari tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami penurunan kinerja. Lara menyebutkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu faktor kepribadian, kepuasan kerja, motivasi, komitmen, kepemimpinan, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, fasilitas, disiplin kerja, dan loyalitas, merupakan faktor yang berpengaruh langsung dan tidak langsung.<sup>(9)</sup>

Menurut data dari Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSDMK) didapatkan sebanyak 1.000.780 orang dari 15.263 unit layanan kesehatan seluruh Indonesia mendayagunakan sumber daya manusia, dan jumlah tenaga kesehatan yang didayagunakan adalah sebanyak 601.228 dengan jumlah tenaga perawat adalah yang terbesar (49%) atau sebanyak 296.876.2. Tenaga keperawatan memberikan pelayanan 24 jam kepada pasien dan keluarganya secara konstan dan berkesinambungan, sehingga perawat memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit.<sup>(10)</sup>

Puskesmas Mandai adalah puskesmas di kabupaten Maros yang merupakan puskesmas perawatan yang berkeinginan untuk menjadi pukesmas perawatan plus. Puskesmas Mandai sebagai salah satu

fasilitas kesehatan yang terdapat di wilayah kerja Kabupaten Maros, tidak dapat terhindar dari pengaruh reformasi di bidang kesehatan. Dengan kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan menuntut puskesmas dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Untuk itu perlu kiranya dikembangkan upaya yang maksimal baik kekuatan internal maupun kekuatan eksternal yang ada di puskesmas.<sup>(11)</sup>

Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat, maka meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan tinggi.<sup>(12)</sup>

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Mandai kepada 10 responden dengan menggunakan metode wawancara menemukan beberapa permasalahan yang perlu dicermati dalam hal kinerja petugas registrasi. Hasil presentase menunjukkan bahwa 60% pasien mengeluh dengan petugas registrasi yang lambat dalam memberikan pelayanan. 20% pasien yang mengeluhkan lamanya antrian dalam pelayanan registrasi, pasien yang mendaftar diloket serta melengkapi administrasi sesuai dengan jenis kunjungan dan antri di ruang tunggu poli umum memakan waktu berjam-jam dan tidak sesuai dengan standar ketentuan pelayanan yang mengatakan waktu tersebut hanya 1-5 menit. Ketepatan penggunaan waktu untuk pasien masih kurang sehingga pelayanan registrasi yang diberikan membuat pasien menunggu giliran untuk dilayani memakan waktu yang lebih lama. Dan 20% pasien mengatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kualitas, ketepatan waktu, efektifitas dan kemandirian.<sup>(13)</sup>

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai “Faktor yang berhubungan dengan kinerja pelayanan petugas berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Puskemas Mandai”

## METODE PENELITIAN

. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Penelitian ini di laksanakan pada Bulan Mei 2024. Penelitian ini Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kinerja petugas pelayanan berdasarkan persepsi dari pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai Populasi penelitian yang diteliti ialah pasien di Puskesmas Mandai pada 1 bulan terakhir sebanyak 1.402 jiwa dan jumlah sampel adalah 93 responden , dengan pengambilan sampel menggunakan secara *Slovin*. Peneliti ini menggunakan kuisioner dalam pengumpulan data dari responden, dengan uji chi square. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk tabel distribusi dan narasi atau penjelasan tentang gambaran variabel.

**HASIL****Tabel 1.** Karakteristik Responden berdasarkan Umur Responden di Puskesmas Mandai Tahun 2024

<b>Umur</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
19 – 29 tahun	27	29,0
30 – 49 tahun	37	39,8
50 – 69 tahun	29	31,2
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Dari data tabel 1, menunjukkan distribusi frekuensi umur responden dari 93 responden terbanyak pada kelompok umur 30-49 tahun sebanyak 37 responden (39,8%), dan distribusi terkecil pada kelompok umur 19-29 tahun sebanyak 27 responden (29,0%).

**Tabel 2.** Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Mandai Tahun 2024

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Laki-laki	41	44
Perempuan	52	55
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Dari data tabel 2 karakteristik responden menurut jenis kelamin pada penelitian ini adalah Laki-laki 41, Perempuan 52 sesuai dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 93 responden.

**Tabel 3.** Distribusi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mandai Tahun 2024

<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang Baik	61	65,6
Cukup Baik	32	34,4
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Tabel 3. menunjukkan penilaian responden terhadap Kualitas Pelayanan mayoritas menyatakan kurang baik sebanyak 61 responden (65,6%), dan yang menyatakan cukup baik terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Mandai adalah 32 responden (34,4%).

**Tabel 4.** Distribusi responden berdasarkan Ketepatan Waktu Pelayanan di Puskesmas Mandai Tahun 2024

<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Lama	75	80,6
Cepat	18	19,4
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Tabel 4. menunjukkan penilaian responden terhadap Waktu Pelayanan mayoritas menyatakan Lama sebanyak 75 responden (80,6%), dan yang menyatakan cepat terhadap Waktu Pelayanan pada Puskesmas Mandai adalah 18 responden (19,4%).

**Tabel 5.** Distribusi responden berdasarkan Efektivitas Pelayanan di Puskesmas Mandai Tahun 2024

<b>Efektivitas Pelayanan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang	60	64,4
Cukup	33	35,5
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Tabel 5 menunjukkan penilaian responden terhadap Efektivitas Pelayanan mayoritas menyatakan Kurang sebanyak 60 responden (64,4%), dan yang menyatakan cukup terhadap Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Mandai adalah 33 responden (35,5%).

**Tabel 6.** Distribusi responden berdasarkan Kemandirian di Puskesmas Mandai Tahun 2024

Kemandirian	n	%
Kurang	1	1,1
Cukup	92	98,9
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Tabel 6 menunjukkan penilaian responden terhadap Kemandirian mayoritas menyatakan Cukup sebanyak 92 responden (1,1%), dan yang menyatakan Kurang terhadap Kemandirian pada Puskesmas Mandai adalah 1 responden (98,9%)

**Tabel 7.** Distribusi responden berdasarkan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai Tahun 2024

Kinerja Pelayanan	n	%
Kurang	63	67,7
Cukup	30	32,3
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Tabel 7. menunjukkan penilaian responden terhadap Kinerja Pelayanan mayoritas menyatakan Kurang sebanyak 63 responden (67,7%), dan yang menyatakan Cukup terhadap Kinerja Pelayanan pada Puskesmas Mandai adalah 30 responden (32,3%)

**Tabel 8.** Analisis hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024

Kualitas Pelayanan	Kinerja				Total		$\rho$
	Cukup		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup baik	30	93,8	2	6,3	32	100,0	0,000
Kurang baik	0	0,0	61	100,0	61	100,0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>32,3</b>	<b>63</b>	<b>67,7</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa dari 61 responden (100,0%) yang mengatakan kurang baik terkait dengan kualitas pelayanan, sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kinerja pelayanannya dengan kualitas pelayanan sebanyak 0 responden (0,0%) yang kurang baik. Dan yang banyak adalah yang mengatakan kualitas pelayanannya kurang baik dengan kinerja sebanyak 61 (100,0%)

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai  $\rho=0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024.

**Tabel 9.** Analisis hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024

Ketepatan Waktu	Kinerja				Total		$\rho$
	Cukup		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
Cepat	18	100,0	0	0,0	18	100	0,000
Lama	12	16,0	63	84,0	75	100	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>32,3</b>	<b>63</b>	<b>67,7</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa dari 75 responden (100,0%) yang mengatakan kurang baik terkait ketepatan waktu dengan kinerja pelayanan, sebagian besar responden yang mengatakan kurang kinerja pelayanannya dengan ketepatan waktu yang lama sebesar 63 responden (84,0%) dan sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kinerja pelayanannya dengan ketepatan waktu yang cepat sebanyak 12 (16,0%)

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai  $\rho=0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024.

**Tabel 10.** Analisis hubungan Efektivitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024

Efektivitas Pelayanan	Kinerja				Total		$\rho$
	Cukup		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	30	90,9	3	9,1	33	100	0,000
Kurang	0	0,0	60	100,0	60	100	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>32,3</b>	<b>63</b>	<b>67,7</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa dari 60 responden (100,0%) yang mengatakan kurang baik terkait efektivitas pelayanan, sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kinerja pelayanannya dengan efektivitas pelayanan sebanyak 0 (0,0%) yang kurang. Dan yang banyak adalah yang mengatakan efektivitas pelayanan yang kurang baik dengan kinerja sebanyak 60 (100,0%)

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh  $\rho=0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara efektivitas pelayanan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai.

**Tabel 11.** Analisis hubungan Kemandiriana terhadap Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024

Kemandirian	Kinerja				Total		$\rho$
	Cukup		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	30	32,6	62	67,4	92	100	1,000
Kurang	0	0,0	1	100,0	1	100	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>32,3</b>	<b>63</b>	<b>67,7</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa dari 92 responden (100,0%) yang mengatakan kurang baik terkait kemandirian dengan kinerja pelayanan. Sebagian besar responden yang mengatakan kurang kinerja pelayanannya dengan kemandirian sebesar 62 responden (67,4%), dan sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kinerja pelayanannya dengan kemandirian sebanyak 30 responden (32,6%)

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh  $p=1,000 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara kemandirian dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai

Kualitas pelayanan merupakan fasilitas fisik seperti gedung yang bersih dan kerapian, kehandalan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, respon atau daya tanggap dalam membantu pasien memberikan pelayanan yang cepat, jaminan meliputi atas pengetahuan yang cepat dan juga perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, dan juga empati dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan responden.<sup>(14)</sup>

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p=0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024. Hal ini di sebabkan oleh semakin baik kualitas pelayanan maka kinerja pelayanan semakin baik berdasarkan persepsi pasien. Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan kurang baik dan kinerja kurang baik hal ini menunjukkan dari hasil penelitian bahwa 61 responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan puskesmas mandai kurang baik sehingga responden menilai dari aspek kinerja pelayanan juga kurang baik sebesar (67,7). Hal ini di akibatkan (47,3) pasien mengatakan puskesmas memberikan pelayanan yg tidak cepat dan berbelit-belit dari segi kehandalan. (40,9) pasien mengatakan petugas puskesmas tidak memberi tahu jika ada keterlambatan dalam pemeriksaan pasien dari segi daya tanggap masih kurang. (55,9) pasien mengatakan tidak menampilkan senyum jika ada pasien yang datang dari segi jaminan masih kurang. Dan (68,8) pasien mangatakan petugas tidak menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang dari segi empati masih kurang.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator dari kinerja pelayanan. Hasil analisis SPSS dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai.

Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kinerja di Puskesmas Mandai adalah bukti fisik yaitu puskesmas memiliki gendung yang bersih, telah memiliki peralatan yang memadai, ruang pemeriksaan yang terjaga privasinya. Dari aspek kehandalan yaitu puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhdap masyarakat. Petugas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien dan petugas selalu meminta maaf bila terjadi masalah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Saguni 2023 tentang Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas Sulawesi Tenggara. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat kolerasi antara kualitas pelayanan dengan kinerja pelayanan. Hasil uji menunjukkan  $p=0,008 < 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Sulawesi Tenggara.<sup>(15)</sup>

### Hubungan Ketepatan Waktu dalam Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai

Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan proses untuk menunggu pelayanan pertama pada

pasien yang diberikan petugas medis sesuai standar waktu dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai  $\rho=0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara Efektivitas dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024. Hal ini di sebabkan oleh semakin baik efektivitas maka kinerja pelayanan semakin baik berdasarkan persepsi pasien.<sup>(16)</sup>

Berdasarkan penelitian ketepatan waktu lama dan kinerja kurang baik hal ini di menunjukkan dari hasil penelitian bahwa responden mengatakan bahwa 63 responden mengatakan ketepatan waktu dalam pelayanan puskesmas mandai kurang baik sehingga responden menilai dari aspek kinerja pelayanan juga kurang baik sebesar (67,7). Hal ini di akibatkan (80,6) pasien mengatakan waktu pelayanan lama dari segi pasien mendaftar di loket, antri menunggu panggilan ke poli serta di periksa oleh dokter atau perawat. Ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi salah satu indikator dari kinerja pelayanan. Hasil analisis SPSS dengan menggunakan uji chi-square menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai.

Adanya hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dalam pelayanan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai adalah setiap puskesmas wajib mengikuti standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan yang telah ditentukan. Waktu tunggu pelayanan terhitung saat pasien mulai mendaftar ke loket, antri, menunggu panggilan ke poli serta di periksa oleh dokter atau perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Perdana 2024 tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai di puskesmas mentok. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan terdapat hubungan antara ketepatan waktu dengan kinerja. Hasil uji menunjukkan  $\rho=0,000 < 0,05$  yang artinya ada pengaruh signifikan terhadap kinerja.<sup>(6)</sup>

### **Hubungan Efektivitas dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai**

Efektivitas merupakan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai  $\rho=0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara efektivitas dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024. Hal ini di sebabkan oleh semakin baik efektivitas maka kinerja pelayanan semakin baik berdasarkan persepsi pasien.

Berdasarkan penelitian efektivitas kurang dan kinerja juga kurang hal ini menunjukkan dari hasil penelitian bahwa 60 responden mengatakan bahwa efektivitas masih kurang sehingga responden menilai dari aspek kinerja pelayanan juga kurang baik sebesar (67,7). Hal ini di akibatkan (49,5) pasien mengatakan petugas tidak melayani pasien sesuai dengan jam pelayanannya, (61,3) pasien mengatakan petugas kesehatan tidak menggunakan waktu pelayanan dengan maksimal.

Efektivitas menjadi salah satu indikator dari kinerja pelayanan. Hasil analisis SPSS dengan menggunakan uji chi-square menunjukkan bahwa efektivitas berhubungan secara signifikan terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai. Adanya hubungan yang signifikan antara efektivitas dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai adalah seluruh petugas kesehatan terlihat melaksanakan fungsi dan tugasnya masing-masing, pekerjaan yang dilakukan petugas sudah cukup baik dan jumlah petugas

yang cukup sehingga dapat memaksimalkan pekerjaan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hijriah 2021 tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai upt puskesmas galesong. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara efektivitas dengan kinerja pelayanan. Hasil uji menunjukkan  $\rho=0,000 < 0,05$  yang artinya ada pengaruh signifikan terhadap kinerja.<sup>(17)</sup>

### **Hubungan Kemandirian dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai**

Kemandirian merupakan salah satu indicator dari variable kinerja pelayanan. Kemandirian adalah tingkat seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya tanpa bantuan petugas lain. Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $\rho=1,000 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara kemandirian dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024.

Berdasarkan penelitian kemandirian cukup dan kinerja juga kurang baik hal ini menunjukkan dari hasil penelitian bahwa 62 responden mengatakan bahwa kemandirian masih kurang sehingga responden menilai dari aspek kinerja pelayanan sudah cukup baik sebesar (67,4%). Hal ini di akibatkan (95,7) petugas dapat menyelesaikan pekerjaannya tanpa bantuan petugas lain. (97,8) petugas menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan teliti. (93,5) petugas sangat disiplin dalam bekerja. (95,7) petugas menyelesaikan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan (92,5) petugas mampi membuat keputusan terkait dengan permasalahan pekerjaan.

Kemandirian menjadi salah satu indicator dari kinerja pelayanan. Hasil analisis SPSS dengan menggunakan uji chi-square menunjukkan bahwa kemandirian tidak signifikan terhadap kinerja di Puskesmas Mandai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Jannah 2020 tentang pengaruh prinsip-prinsip *good corporate governance* terhadap kinerja puskesmas di Surabaya. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kemandirian dengan kinerja pelayanan. Hasil uji menunjukkan  $\rho=0,188 < 0,05$  yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.<sup>(18)</sup>

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai dengan  $\rho=0,000 < 0,05$ . Ada hubungan yang signifikan antara Ketepatan Waktu dalam Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai dengan  $\rho=0,000 < 0,05$ . Ada hubungan yang signifikan antara Efektivitas dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai dengan  $\rho=0,000 < 0,05$ . Tidak ada hubungan yang signifikan antara Kemandirian dengan Kinerja Pelayanan dengan  $\rho=1,000 < 0,05$ . Kesimpulan pada penelitian ini terdapat keterkaitan diantara ketiga variable yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan dan efektivitas. Dan tidak terdapat hubungan pada variable kemandirian. Saran dalam penelitian ini agar para pegawai meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan agar pasien semakin puas dengan pelayanan pasien seperti penanganan yang sigap dan tepat serta profesional.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Maulina L, Madjid TA, Chotimah I, Manajemen K, Kesehatan P, Kesehatan S, et al. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. Vol. 2, Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat. 2019.
2. Yasmin LOM, Juita JE. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Kesehatan Pada Ruang Kelas I Di Rumah Sakit Bahteramas Kota Kendari. *MIRACLE J Public Heal*. 2020;3(2):142–52.
3. Taufiq M, Samsualam, Surahman Batara A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkassar Parepare. *J Muslim Community Heal* 2022 . 2022;3(1):83–92. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671JournalHomepage:https://pascami.ac.id/index.php/jmch/about>
4. Widiarti Rf, Noor Hm, Si M, Kala R, Si M. Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. 2019;6(1):185–98.
5. Shalzabila TCN, Wartiningih M, Sekarputri CH. Kepuasan Antenatal Care terhadap Kunjungan Ulang Ibu Hamil Puskesmas Simomulyo. *CoMPHI J Community Med Public Heal Indones J*. 2024;4(3):231–40.
6. Kesehatan P, Reputasi S, Publik P. *DERIVATIF: Jurnal Manajemen* Vol. 14 No. 1 April 2020. 2020;14(1).
7. Indraswati D, Haeruddin, Asrina A. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelayanan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum Di Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *J Muslim Community Heal* 2023 [Internet]. 2023;4(3):211–21. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1154JournalHomepage:https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
8. Haeruddin H, Alwi MK, Syamsuddin U. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Wind Heal J Kesehat*. 2021;4(3):282–8.
9. Area Um. Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah ( Rsud ) Porsea Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi Universitas Medan Area Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Medan. 2020;
10. Tugiarto A, Pratiwi F, Azkya A, Widodo Pp. Pengolahan Data Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bumi Ayu Kota Dumai. 2019;10(2):13–20.
11. Sunarmintyastuti L, Prabowo HA, Sandiar L, Aries H, Manurung L. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 2021;7(7):425–8.
12. Tampi GB. Pelayanan di pusat kesehatan masyarakat setempat. *Kesehat Masy*. 2020;1.
13. Ratnasari Am, Hayati R, Suryanto D, Masyarakat K, Kalimantan Ui. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2021. 2021;
14. Zubaidah S, Tua H, Studi P, Administrasi I, Riau U. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid - 19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. 2021;10(3):202–8.
15. Muhammad S, Sosiawaty I, Julia P, Patty T. Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku. 2023;10(1):197–210.

16. Satisfaction P, Pelayanan K. Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit : Tinjauan Teoritis. 2023;2(2).
17. Tatogo A. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas. Jayawijaya. 2021.
18. Tinambunan. Hukum Perlindungan Petugas Kesehatan dan Tenaga Medis Pada Situasi Konflik Bersenjata. 2019;