
PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN PEGAWAI SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PUSKESMAS MEGANG SAKTI KABUPATEN MUSI RAWAS

Muhammad Effendi¹, Fitria, Irma Idayati³, Nofaldy Ramadhan⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: *¹muhammadeffendi@univbinainsan.ac.id, ²fitria@univbinainsan.ac.id,
³irmaidayati@univbinainsan.ac.id, ⁴Nofaldy@gmail.com

Abstrak

Masalah pada penelitian ini adalah kurangnya informasi yang jelas terhadap pelayanan pegawai dengan pasien, keberadaan dan prestasi kerja pegawai hendaknya mendapat penghargaan dan keterbatasan fasilitas penunjang kesehatan. Pengujian hipotesis kesatu adalah variable Mutu Pelayanan (X) terhadap kinerja pegawai (Y) t hitung menghasilkan koefisien sebesar 10,515, sampel 49 ditemukan $df = 49 (49-2)$ pada taraf signifikan. Melalui hasil penelitian bahwa Mutu Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja pegawai karena $t_{hitung} (10,515) > t_{tabel} (1,669)$. Pengujian kedua yaitu variable Mutu Pelayanan (X) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan Kepuasan Pegawai (M) sebagai variable moderasi pada t hitung menghasilkan koefisien sebesar 4,876, sampel 49 ditemukan $df = 49 (49-2)$ pada taraf signifikan. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa Mutu Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja pegawai dengan Kepuasan Pegawai sebagai variable moderasi karena $t_{hitung} (4,876) > t_{tabel} (1,669)$. Hasil penelitian di dapat bahwa untuk meningkatkan Kinerja Pegawai harus ada Mutu Pelayanan sehingga dapat mengendalikan kinerja pegawai dengan kepuasan pegawai dalam menyelesaikan kemampuan kinerjanya maka memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pegawai, Kinerja Pegawai

I. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam pembangunan kesehatan sebagai bagian terpenting untuk mencapai pembangunan tujuan nasional. Upaya pemerintah dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan melalui fasilitas kesehatan yang mudah sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat yaitu puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas tingkat kesatu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan mutu pelayanan kesehatan yang baik (DarmawantodanAriyanto, 2020).

Dalam meningkatkan kinerja pegawai dapat ditempuh melalui pengembangan kemampuan berbasis mutu pelayanan dan kepuasan pegawai. Kinerja pegawai termasuk organisasi instansi pemerintah untuk mencapai tujuannya, maka setiap organisasi pemerintah melakukan berbagai usaha untuk meningkatkannya melalui perbaikan komunikasi dan peningkatan kompetensi setiap pegawainya.(Wibowo, 2017).

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu mutu pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada penduduk yang sesuai dengan standar pelayanan atau kode etik profesi yang telah ditetapkan (Darmawanto dan Ariyanto, 2020).

Pelayanan mempunyai pengaruh penting dalam menentukan baik dan buruknya kepuasan kerja. Kemudian untuk mendapatkan kepuasan sesuai yang diharapkan dengan keahlian yang dimiliki para pegawai, mempunyai tugas untuk memberikan dorongan kepada para masyarakat, agar mereka berjalan dengan giat sehingga mencapai tujuan target yang diinginkan tercapai.

Kepuasan dikatakan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. *“the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen*

does happen”; *“the act of fulfilling a need or desire”*; dan *“an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.”* (Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, 2016).

Puskesmas Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas mempunyai tugas dan fungsi pegawai di Puskesmas Megang Sakti yaitu melakukan kegiatan yang bersifat umum dan tugas kedinasan yang diberikan atasan dan Melakukan kegiatan pencatatan dan pelaporan kunjungan pasien berobat dalam hasil kegiatan entry data pasien BPJS rawat inap dan rujukan instansi terikat.

Pada kenyataannya masih terdapat beberapa problem atau masalah yang ditemukan di Puskesmas Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas, yakni dalam mutu pelayanan kurangnya informasi yang jelas terhadap pelayanan pegawai dengan pasien dan masih kurangnya perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Sedangkan kepuasan pegawai yaitu keberadaan dan prestasi kerja pegawai hendaknya mendapat penghargaan dan ruang kerja pegawai tidak nyaman.Sedangkan kinerja yakni hasil pekerjaan belum sesuai dengan yang diinginkan dan keterbatasan fasilitas penunjang kesehatan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atas variabel yang diwakilinya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

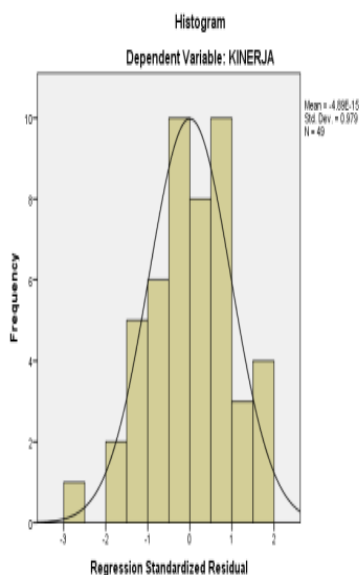
Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini meliputi observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis pada objek penelitian.Kuesioner merupakan teknik yang dilakukan dengan cara memberi

seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Analisis dokumen lebih mengarah pada bukti konkret, dengan instrumen untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian kita.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

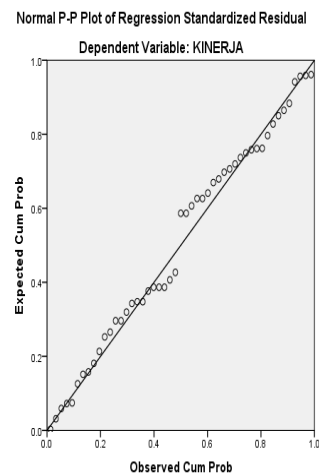
Sebelum uji statistik dilakukan, item pernyataan akan diuji lebih dahulu menggunakan uji validitas. Uji validitas dilakukan terhadap 20 orang Pegawai Puskesmas Mangunharjo Kecamatan Purwodadi. menggunakan corrected item total correlation (skor korelasi) > rtabel 0,444 dengan alpha 5%. Perhitungan ini menggunakan bantuan program SPSS 22.



Gambar 1. Uji Normalitas P-P Plot

Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22

Pada gambar diatas data telah mengikuti distribusi normal karena menyebar keseluruh daerah normal yang berada dibawah curva tersebut yang bentuknya seperti lonceng terbalik. Hasil normal P-P Plot. Titik-titik menyebar sepanjang garis regresi.



Gambar 2. Uji Normalitas P-P Plot

Sumber : Hasil Olahan dari Data SPSS 22

b. Pembahasan

1. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kinerja

Dari hasil persamaan regresi sederhana yaitu $Y = 26,740 + 0,987 X$ konstan 26,740 menyatakan bahwa jika Mutu Pelayanan maka nilai variabel kinerja(Y) sebesar 26,740, sedangkan koefisien 0,987 artinya variabel Mutu Pelayanan berbuah 1 satuan sebesar 0,987.

Nilai menunjukkan bahwa koefisien korelasi pada kolom R antara Mutu Pelayanan dengan kinerja adalah sebesar $R=0,838$. Berdasarkan uji t dapat dijelaskan bahwa $t_{hitung} 10,515$ sampel 49 ditemukan ($df = n-k = 49-2$ (n adalah banyaknya responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 maka memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karena $t_{hitung} (10,515) > t_{tabel} (1,678)$.

Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel Mutu Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas.

2. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Pegawai sebagai variable moderasi

Hasil persamaan $Y = 16,011 + 0,451X + 0,627M$ maka $a = 16,011$ adalah bilangan konstanta. Dengan kata lain jika variabel bebas berarti variabel terpengaruh (kinerja) adalah sebesar 16,011. $b_1 = 0,451$ adalah regresi variabel bebas X (Mutu Pelayanan), $b_2 = 0,627$ adalah regresi variabel bebas M (Kepuasan Pegawai), yang berarti sikap peningkatan variabel M akan meningkatkan variabel terikat Y (Kinerja) sebesar 0,627.

Nilai koefisien korelasi pada kolom $R = 0,896$. Hal ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dengan Kepuasan Pegawai (M) sebagai variable moderasi mempunyai hubungan yang sangat kuat. Berdasarkan uji t sebesar 4,876 sampel 49 ditemukan ($df = n - k = 49 - 2$ (n adalah banyaknya responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dikatakan bahwa Mutu Pelayanan berpengaruh karena $t_{hitung} (4,876) > t_{tabel} (1,678)$.

Hal ini berarti bahwa variabel Mutu Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Pegawai sebagai variable moderasi pada Puskesmas Mengang Sakti Kabupaten Musi Rawas mengalami peningkatan dari 0,838 ke 0,896 jadi sebanyak 5,8% mengalami peningkatan.

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu didapat persamaan regresi $Y = 11,873 + 0,305X_1$ dan $Y = 40,830 - 0,557X_1 + 0,027X_2 + 0,010X_1X_2$. Nilai f hitung sebesar 22,740 > 2,891 disimpulkan bahwa variable kinerja karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Total Quality Management, Kepuasan Kerja (Ekaviana, 2019), sesuai dengan teori Dessy Ekaviana dan David Kaluge. (2019).

IV. KESIMPULAN

- Berdasarkan Mutu Pelayanan nilai uji t dapat menunjukkan bahwa thitung sebesar 10,515. memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karena $t_{hitung} (10,515) > t_{tabel} (1,678)$, artinya hipotesis terbukti.
- Berdasarkan variabel moderasi nilai uji t dapat menunjukkan bahwa thitung sebesar 4,876, dikatakan bahwa Mutu Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Pegawai sebagai variabel moderasi berpengaruh signifikan, artinya hipotesis terbukti.

V. SARAN

Setelah ditarik kesimpulan, peneliti memberikan saran dan semoga dapat memberikan manfaat bagi Pegawai Puskesmas :

- Agar pegawai dapat bekerja secara maksimal untuk meningkatkan kinerja, maka mutu pelayanan dan kepuasan pegawai harus ditingkatkan lebih baik lagi.
- Mutu Pelayanan yang sudah diterapkan saat ini bila perlu ditingkatkan lagi.
- Kinerja maksimal apabila didukung oleh kebijakan-kebijakan yang diberikan pimpinan sebagai penghargaan atau rasa peduli terhadap hasil kerja pegawai.
- Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat sumber-sumber lainnya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Darmawanto dan Ariyanto. (2020). *Pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas pasar muara bungo*. 4(1), 92–102.
- Edison, Emron, dkk. (2018). *Manajemen*



- Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Ekaviana, D. dan D. K. (2019). Kepuasan Kerja sebagai Moderasi Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi Netral*, 2(1).
- Ghozali, I. (2019). *Mediasi dan Moderasi dalam Analisis Statistik*. Yoga Pratama.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Husodho, W. R. (2015). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 3(2). <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v3i2.667>
- Juni, D. P. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. (2014). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Grafindo Persada.
- Marhadika, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 107–124.
- Poltak Lijan Sinambela, dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara.
- Sari, Sulva Widya, D. (2018). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER RETENTION THROUGH COMMITMENT AND SATISFACTION AS MEDIATION VARIABLES IN JAVA*. 30, 593–604.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality & Satisfaction Edisi 4*. CV. Andi Offset.
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. PT. Rajagrafindo Persada.