

## ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PELAYANAN DI PUSKESMAS KOTA TOMOHON

Inggrit Fredrika Vira Londok<sup>1\*</sup>, Ma'rufi<sup>2</sup>, Freddy Chandra Montolalu<sup>3</sup>, Zamli<sup>4</sup>

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Univeritas Mega Buana<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : inggritlondok@gmail.com

### ABSTRAK

Puskesmas merupakan suatu penyedia jasa atau pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan melihat semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kinerja pelayanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan desain yang bersifat *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Kota Tomohon sebanyak 299 orang. Sampel penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel secara Random Sampling dengan perhitungan Rumus Slovin dan jumlah sampel yang di dapatkan sebesar 171 responden. Analisis data dalam penelitian menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan kedisiplinan petugas puskesmas dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000 (<0.05)$ , hubungan kualitas pelayanan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000 (<0.05)$ , terdapat hubungan kompetensi dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000 (<0.05)$ , terdapat hubungan kelengkapan fasilitas dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000 (<0.05)$  dan kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berperan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $PR=15.883$ .

**Kata kunci** : faktor, kinerja pelayanan

### ABSTRACT

*Puskesmas is a provider of health services or services for the community. By seeing the increasingly high environmental demands on service quality, efforts are needed to improve service performance by comparing the expected services with the services perceived by the community. This research uses a cross sectional design. The population in this study was 299 health service officers in Public Health Center at Tomohon City. The research sample used a random sampling technique using the Slovin Formula calculation and the number of samples obtained was 171 respondents. Data analysis in research uses univariate, bivariate and multivariate analysis. The results of the research show that there is a relationship between the discipline of public health center officers and service performance in Public Health Center at Tomohon City with a value of  $p=0.000 (<0.05)$ , there is a relationship between service quality and service performance in Public Health Center at Tomohon City with a value of  $p=0.000 (<0.05)$ , there is a relationship between competence and performance services in Public Health Center at Tomohon City with a value of  $p=0.000 (<0.05)$ , there is a relationship between the completeness of facilities and service performance in Public Health Center at Tomohon City with a value of  $p=0.000 (<0.05)$  and service quality is the variable that plays the most role in service performance in Public Health Center at Tomohon City with  $PR$  value = 15,883.*

**Keywords** : factors, service performance

### PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai salah satu bagian dari SKN memiliki kedudukan sebagai sarana pelayanan kesehatan strata pertama yang bertanggungjawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Dalam Permenkes RI No. 43 Tahun 2019 dijelaskan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

(Harahap, 2023). Puskesmas merupakan suatu penyedia jasa atau pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan melihat semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kinerja pelayanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat dan memiliki fungsi sebagai kontak pertama bagi rakyat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Lestari, 2020). Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan terdepan dan salah satu penentu indikator keberhasilan pembangunan kesehatan di suatu wilayah dituntut untuk mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatannya (Lestari, 2020).

Kinerja pelayanan memegang peranan dalam proses terlaksananya pelayanan Kesehatan yang ada di Masyarakat. Selain itu, kinerja juga berperan dalam penilaian dan pertimbangan untuk menggunakan jasa layanan Kesehatan Tujuan dasar dari pelayanan kesehatan adalah dengan memberikan layanan kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup dan kehidupan Masyarakat. Untuk mendapatkan pegawai yang produktif dan berprestasi dalam bekerja organisasi dituntut untuk memiliki alat timbal balik yang sesuai dengan kinerja masing-masing pegawai demi mendapatkan pegawai yang produktif dan kinerja terbaik sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi.

Seiring dengan hal itu, kompetensi layanan kesehatan perlu ditingkatkan sehingga pelayanan Kesehatan dapat berkembang dengan baik. Hal pertama yaitu pelayanan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah Cross-Sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Wilayah Kerja Kota Tomohon Penelitian dilaksanakan pada Bulan Mei – Juni 2024 di Puskesmas Wilayah Kerja Kota Tomohon dengan waktu pengumpulan data dimulai pada tanggal 27 Mei 2024. . Populasi dalam penelitian ini adalah petugas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kota Tomohon Sebanyak 299 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *Random Sampling* dengan total sampel yaitu 171 responden. Variabel yang digunakan adalah variabel independen (bebas) yaitu: kompetensi, kedisiplinan kerja, kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas sedangkan variabel dependen (terikat) yaitu: kinerja pelayanan Analisis data dalam penelitian menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat.

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	(n)	%
Laki-laki	46	26.9
Perempuan	125	73.1
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin paling banyak yaitu perempuan sebanyak 125 (73.1%) responden sedangkan laki-laki sebanyak 46 (26.9%) responden.

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa usia responden paling banyak yaitu 35-45 tahun sebanyak 104 (60.8%) sedangkan paling sedikit yaitu 46-56 tahun sebanyak 32 (18.7%) responden.

**Tabel 2. Distribusi Usia Responden**

Usia	(n)	%
22-34 tahun	35	20.5
35-45 tahun	104	60.8
46-56 tahun	32	18.7
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

**Tabel 3. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan	(n)	%
D3	32	18.7
S4/S1	122	71.3
S2	17	9.9
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden paling banyak yaitu D4/S1 sebanyak 122 (71.3%) responden dan paling sedikit 17 (9.9%) responden yaitu S2.

**Tabel 4. Distribusi Responden Kepuasan Kinerja Pelayanan**

Kinerja Pelayanan	(n)	%
Baik	120	70.2
Kurang Baik	51	29.8
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa sebanyak 120 (70.2%) responden memiliki kinerja pelayanan baik sedangkan yang kurang baik sebanyak 51 (29.8 %) responden.

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kedisiplinan Kerja**

Kedisiplinan Kerja	(n)	%
Baik	114	66.7
Kurang Baik	57	33.3
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa responden memiliki kedisiplinan kerja baik yaitu sebanyak 114 (66.7%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 57 (33.3 %) responden.

**Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan	(n)	%
Baik	107	62.6
Kurang Baik	64	37.4
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa responden yang memiliki kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 107 (62.6%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 64 (37.4 %) responden.

**Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Kompetensi**

Kompetensi	(n)	%
Baik	113	66.1
Kurang Baik	58	33.9
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa kompetensi responden yang baik yaitu sebanyak 113 (66.1%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 58 (33.9 %) responden.

**Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Kelengkapan Fasilitas**

Kelengkapan Fasilitas	(n)	%
Lengkap	122	71.3
Belum Lengkap	49	28.7
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 8, menunjukkan bahwa ada 122 (71.3%) responden yang memilih lengkap untuk kelengkapan fasilitas dan yang memilih belum lengkap yaitu sebanyak 49 (28.7%) responden.

**Tabel 9. Distribusi Hubungan Kedisiplinan Kerja dengan Kinerja Pelayanan**

Kedisiplinan Kerja	Kinerja Pelayanan				Total	p value
	Baik		Kurang Baik			
	(n)	%	(n)	%	(n)	%
Baik	107	93.9	7	6.1	114	100
Kurang Baik	13	22.8	44	77.2	57	100
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>70.2</b>	<b>51</b>	<b>29.8</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 9, menunjukkan bahwa kedisiplinan dan kinerja yang baik sebanyak 107 (93.9%) responden sedangkan kedisiplinan kerja baik namun kinerja pelayanan kurang baik yaitu sebanyak 7 (6.1%) responden. Kemudian kedisiplinan kerja yang kurang baik namun kinerja pelayanan baik yaitu sebanyak 13 (22.8%) responden sedangkan kedisiplinan kerja dan kinerja kurang baik yaitu sebanyak 44 (77.2%) responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p = 0.000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kedisiplinan kerja dengan kinerja pelayanan.

**Tabel 10. Distribusi Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan**

Kualitas Pelayanan	Kinerja Pelayanan		Total	p value
	Baik	Kurang Baik		
Baik	105	2	107	0.000
Kurang Baik	15	49	64	
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>51</b>	<b>171</b>	

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik sebanyak 105 (98.1%) responden sedangkan responden yang memiliki kualitas pelayanan baik namun kinerja pelayanan kurang baik sebanyak 2 (1.9%) responden. Kemudian responden yang memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik namun kinerja pelayanan baik yaitu sebanyak 15 (23.4%) responden sedangkan kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan kurang baik yaitu sebanyak 49 (76.7%) responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kinerja pelayanan

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa kompetensi dan kinerja pelayanan yang baik sebanyak 108 (95.6%) responden sedangkan responden yang memiliki kompetensi baik namun kinerja pelayanan kurang baik sebanyak 5 (4.4%) responden. Kemudian responden yang memiliki kompetensi yang kurang baik namun kinerja pelayanan baik yaitu sebanyak 12

(20.7%) responden sedangkan kompetensi dan kinerja pelayanan kurang baik yaitu sebanyak 46 (79.3%) responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p= 0,000$  ( $p <0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kompetensi pelayanan dengan kinerja pelayanan.

**Tabel 11. Distribusi Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Pelayanan**

Kompetensi	Kinerja Pelayanan						p value
	Baik		Kurang Baik		Total		
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	
Baik	108	95.6	5	4.4	113	100	0.000
Kurang Baik	12	20.7	46	79.3	58	100	
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>70.2</b>	<b>51</b>	<b>29.8</b>	<b>171</b>	<b>100</b>	

**Tabel 12. Distribusi Hubungan Kelengkapan Fasilitas dengan Kinerja Pelayanan**

Kelengkapan Fasilitas	Kinerja Pelayanan						p value
	Baik		Kurang Baik		Total		
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	
Lengkap	110	90.2	12	9.8	122	100	0.000
Belum Lengkap	10	20.4	39	79.6	49	100	
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>70.2</b>	<b>51</b>	<b>29.8</b>	<b>171</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas yang lengkap dan kinerja pelayanan yang baik sebanyak 110 (90.2%) responden sedangkan responden yang memiliki kelengkapan fasilitas lengkap dan kinerja pelayanannya kurang baik sebanyak 12 (9.8%) responden. Kemudian responden yang memiliki kelengkapan fasilitas yang kurang baik namun kinerja pelayanan baik yaitu sebanyak 10 (20.4%) responden sedangkan kelengkapan fasilitas belum lengkap dan kinerja pelayanan kurang baik yaitu sebanyak 39 (79.6%) responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p= 0.000$  ( $p <0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kelengkapan fasilitas dengan kinerja pelayanan.

**Tabel 13. Hasil Uji Regresi Logistik Variabel yang Paling Berperan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon**

Variabel	B	Wald	Sig.	PR
Kedisiplinan Kerja	1.836	7.580	0.006	6.268
<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>2.765</b>	<b>5.855</b>	<b>0.016</b>	<b>15.883</b>
Kompetensi	1.556	3.266	0.071	4.742
Kelengkapan Fasilitas	.056	.005	0.944	1.058
Constant	-8.171	45.619	0.000	0.000

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Tomohon yaitu kedisiplinan kerja dengan nilai  $p=0.006$  ( $p <0.05$ ) dan kualitas pelayanan dengan nilai  $p=0.016$  ( $p <0.05$ ). Berdasarkan nilai pada Exp (B) yang merupakan simbol dari kekuatan hubungan (PR) kedisiplinan kerja memiliki kekuatan hubungan 6.268 kali dan variabel kualitas pelayanan memiliki kekuatan hubungan 15.883 kali. Dalam hal ini kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berperan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p = 0.016$  ( $p <0.005$ ), dan nilai PR = 15,88 artinya bahwa responden yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik memiliki kinerja 15,88 kali lebih baik dibandingkan dengan responden yang mempunyai kualitas pelayanan yang kurang baik.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Kedisiplinan Kerja dengan Kinerja Pelayanan

Hasil univariat bahwa responden memiliki kedisiplinan kerja baik yaitu sebanyak 114 (66.7%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 57 (33.3 %) responden. Berarti bahwa kinerja petugas di Puskesmas Kota Tomohon memiliki kedisiplinan kerja yang baik. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden mengenai kedisiplinan kerja. Petugas di Puskesmas Kota Tomohon menunjukkan bahwa kesadaran tinggi dalam mematuhi dan mentaati segala peraturan yang berlaku selalu diterapkan.

Dalam hasil uji chi square diperoleh bahwa  $p=0.000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kedisiplinan kerja dengan kinerja pelayanan. Petugas Puskesmas Kota Tomohon selalu datang ke kantor tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan, melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan, bertanggung jawab atas hasil kerja, memberikan keterangan bila tidak akan hadir di kantor dan menggunakan seragam yang rapi dan sesuai dengan peraturan bekerja. Semakin baik kedisiplinan kerja, semakin baik juga kinerja pelayanan petugas Puskesmas di Kota Tomohon.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuji dan Baharudin menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.083 dan berada pada kategori sangat kuat, yang berarti bahwa antara variabel disiplin kerja memiliki hubungan sangat kuat dengan kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Kalukku, diterima. Sehubungan dengan hasil dari pengolahan data yang sudah dilakukan diperoleh jika disiplin kerja berhubungan dengan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Kalukku dimana berdasarkan tanggapan responden penelitian yakni pegawai Kantor Kecamatan Kalukku merasa bahwa pegawai telah hadir di kantor tepat waktu, pegawai juga merasa mampu menggunakan jam istirahat dengan benar, selain itu pegawai telah bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan organisasi.

Disiplin kerja penting untuk diperhatikan agar tercipta hasil kerja yang baik dan dapat berhubungan dengan peningkatan produktivitas kerja pegawai. Tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang maksimal dan tidak sesuai dengan harapan.

### Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan responden yang memiliki kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 107 (62.6%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 64 (37.4 %) responden. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa kinerja pelayanan petugas di Puskesmas Kota Tomohon memiliki kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil uji chi square diketahui bahwa nilai  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon sebagian besar dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat, memberikan Pelayanan pendaftaran, pemeriksaan, dan pengobatan di Puskesmas Kota Tomohon cepat dan tepat, pelayanan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelayanan, memberikan jaminan keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan dan memberikan pelayanan kepada semua Pelayanan tanpa memandang status sosial. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kinerja pelayanan.

Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Santi dan Hartati menemukan bahwa bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan koefisien bertanda positif, yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara kedua variabel. Artinya, dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dapat menanamkan pola kerja yang berkualitas, berkuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran

serta mampu bekerja sama yang baik dalam bekerja yang dapat membentuk kinerja individu. Apabila pelayanan yang dimiliki sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang dimiliki tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan secara konsisten.

### **Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Pelayanan**

Kompetensi merupakan merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Hasil univariat menunjukkan bahwa kompetensi responden yang baik yaitu sebanyak 113 (66.1%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 58 (39.3 %) responden. Dalam hal ini kompetensi petugas puskesmas Kota Tomohon dikategorikan baik. Berdasarkan hasil uji chi square diketahui bahwa nilai  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) artinya terdapat hubungan kompetensi dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon. Hal ini dilihat dari tingkat pengetahuan, tingkat keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya dari petugas. Petugas pelayanan puskesmas mempunyai pengetahuan yang baik mengenai bidang pekerjaan yang dilakukannya, terampil dalam melaksanakan tugasnya yaitu melakukan pelayanan kepada yang akan dilayani, tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelayanan dan tentunya mempunyai sikap perilaku yang baik yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya. Jadi semakin baik kompetensi petugas semakin baik juga kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harahap dkk menunjukan nilai  $p=0.005$  ( $p<0,05$ ) artinya terdapat hubungan yang bermakna kompetensi dengan kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pegawai di Puskesmas Teladan Medan memiliki kompetensi yang tinggi. Ini menggambarkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang baik dalam melaksanakan tugas masing-masing sesuai dengan *job description*.

### **Hubungan Kelengkapan Fasilitas dengan Kinerja Pelayanan**

Kelengkapan fasilitas merupakan sarana prasarana segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Kelengkapan fasilitas pada umumnya sudah lengkap. Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi penting dalam pemberian layanan. Ada dua aspek penting dalam peran sarana dan prasarana, yaitu pemberian layanan dan pendukung pemberian layanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas yang lengkap dan kinerja pelayanan yang baik sebanyak 110 responden. Sedangkan kelengkapan fasilitas belum lengkap dan kinerja pelayanan kurang baik yaitu sebanyak 39 responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p= 0,000$  ( $p <0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kelengkapan fasilitas dengan kinerja pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa petugas pelayanan Puskesmas di Kota Tomohon melakukan pelayanan dengan mempunyai peralatan kesehatan yang memadai, mempunyai fasilitas penunjang medis (laboratorium, apotik) yang lengkap, puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat, petugas puskesmas cepat dalam melakukan pelayanan dengan berbagai alat yang sudah tersedia. Semakin lengkap fasilitas pelayanan yang dimiliki maka semakin baik kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Misidawati ditemukan bahwa terdapat hubungan kelengkapan fasilitas dengan kualitas pelayanan dengan parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,388. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai  $CR = 4,736$  yang memenuhi syarat  $> 1.96$  dengan probabilitas = 0,000 yang memenuhi syarat probabilitas pengujian berada dibawah 0,05.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas prima memerlukan kelengkapan fasilitas pendukung. Jika kelengkapan fasilitas sudah baik atau sudah lengkap maka kinerja pelayanan juga dapat terlaksana dengan baik. Dalam hal ini kelengkapan fasilitas juga menunjang untuk pelayanan agar para pengunjung tetap merasa nyaman dan visi misi puskesmas dapat tercapai.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut: Terdapat hubungan kompetensi dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000$  ( $<0.05$ ). Terdapat hubungan kedisiplinan petugas puskesmas dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000$  ( $<0.05$ ). Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000$  ( $<0.05$ ). Terdapat hubungan kelengkapan fasilitas dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000$  ( $<0.05$ ). Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling berperan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000$  ( $<0.05$ )

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amran. (2009). *Kedisiplinan Petugas Puskesmas terhadap Kinerja Pelayanan*. Jurnal *ICHSAN Gorontalo*. Volume . 4. No. 2 Edisi Mei-Juli 2009
- Fuji Inzani SL\*, Baharuddin. (2023). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kalukku*. *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* Vol. 2, (No) 1
- Harahap, M., Tarigan, F. L., Nababan, D., & Sinaga, J. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Puskesmas Teladan Medan Tahun 2023. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1573–1589.
- Harahap SS (2019). *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Kemampuan Bekerja, Dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Menggunakan Metode Pearson Correlation*. *Teknovasi*, vol. 6, no. 2, hh. 12–25.
- Lestari, D. S., Roekminiat A. M. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Misidawat D., N. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Di Puskesmas Kota Tegal*. Universitas Diponegoro : Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen
- Pulungan, N. (2020). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Auditor. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 2(1), 48–56. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v2i1.2105>
- Puteri, T. Y., Karyono, O., & Agustina, K. (2022). *Analisis Hubungan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Pelayanan*. *JURNAL DIALOGIKA Manajemen Dan Administrasi*, 3(1), 41–48. <https://doi.org/10.31949/dialogika.v3i1.2115>
- Putra, I Wayan Jaman Adi. (2009). *Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan*. *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 14 No.2 Juli*.
- Santhi dan Hartati. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)*. *Jurnal Humanitas: Vol. 5 No. 1*

- Sophiana Enjellin Anathasia, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Sudiadnyani, N., Sary, L., Muhani, N., Amirus, K., & Hasbie, N. F. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2020*. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 9(3), 1114–1125. <https://doi.org/10.33024/jikk.v9i3.7952>