

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG MAKASSAR

Robbi¹, Hafiz Elfiansya Parawu², Nurbiah Tahir³

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

²Program Studi Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

³Program Studi Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of employee performance variables on the variable quality of public services at the Makassar branch of the BPJS Healthy office. The method in this study used quantitative research methods with descriptive research type. The sample in this study amounted to 100 people and the sampling method used purposive sampling and accidental sampling techniques. The data were analyzed using simple linear regression analysis in a simultaneous and racial way. The results of this study indicated that the analysis of employee performance variables and the quality of public services was in the "good" category. Based on the results of the simple linear regression test, it showed that the employee performance variable had an effect of 60.6% on the quality of public services at the Makassar branch of the BPJS healthy office. It concluded that the higher the employee's performance, the higher the service quality, conversely, the lower the employee's performance, the lower the quality of public service.

Keywords: influence, employee performance, quality of public services

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dan metode penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana secara pasial dan simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik berada dalam kategori "baik". Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh sebesar 60,6% terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah kinerja pegawai maka kualitas pelayanan publik juga semakin rendah

Kata kunci: pengaruh, kinerja pegawai, kualitas pelayanan publik

PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya, serta bagaimana cara mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tidak dapat dilepaskan dari faktor pegawai yang diharapkan mampu berprestasi semaksimal mungkin demi tercapainya suatu tujuan organisasi pemerintah.

Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintah atau suatu mekanisme sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat, dengan demikian sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi organisasi tersebut.

Pegawai merupakan aset utama yang ada dalam sebuah organisasi yang mempunyai peran strategis didalam suatu organisasi yakni sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras

serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja pegawai sangat berperan dalam kemajuan organisasi, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan peranannya dalam suatu organisasi. Menurut Mangkunegara (2000:67) menegaskan bahwa “Kinerja pegawai adalah hasil kerja (prestasi kerja) secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya”. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2002) kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan melalui kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif

Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada instansi pemerintah maupun swasta dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan merupakan persoalan yang unik karena setiap individu memiliki

karakteristik yang berbeda. Perbedaan ini muncul dikarenakan setiap orang memiliki temperamen yang berbeda. Untuk itu dibutuhkan kemampuan profesional dalam melayani berbagai tipe orang.

Salah satu faktor penting dalam melakukan pengembangan sebuah organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan merupakan persoalan yang unik karena setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda. Perbedaan ini muncul dikarenakan setiap orang memiliki temperamen yang berbeda. Untuk itu dibutuhkan kemampuan profesional dalam melayani berbagai tipe orang

Penyelenggaraan pelayanan merupakan persoalan yang unik karena setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda. Perbedaan ini muncul dikarenakan setiap orang memiliki temperamen yang berbeda. Untuk itu dibutuhkan kemampuan profesional dalam melayani berbagai tipe orang

Jasa pelayanan yang baik serta memuaskan sangat diharapkan oleh masyarakat, biasanya orang-orang akan melakukan kontrol kualitas pelayanan dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya. Seseorang pasti

memiliki pengalaman dan juga kenangan yang tidak mungkin dapat dihilangkan dengan begitu saja, dan akan memberikan dampak pada siklus selanjutnya. Olehnya itu diperlukan kehati-hatian dalam memberikan suatu pelayanan dengan berdasar pada kualitas pelayanan.

Keputusan MENPAN No. 63/2003 dan telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu dipusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah yang dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan per aturan perundang-undangan. Definisi tersebut memberikan pemahaman yang berarti bahwa dalam proses pelayanan terjadi interaksi antara dua kepentingan, yaitu instansi pemerintah, lembaga (BUMN/BUMD) dengan masyarakat atau pengguna layanan.

Salah satu bentuk aktivitas masyarakat yang menjadi bagian penting dalam berbangsa dan bernegara adalah pelayanan publik. Dalam konteks

Negara modern pelayanan public sudah menjadi lembang ada profesi yang sangat utama, karena memberi jaminan keberlanjutan administrasi Negara yang melibatkan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dan diperuntukkan untuk kepentingan publik.

Jika kita menilai kondisi pelayanan publik di negara maju dan negara sedang berkembang, sangatlah nampak perbedaan pelayanan publik yang berlaku. Hal ini disebabkan oleh adanya berbagai faktor, salah satunya yakni masih rendahnya kualitas pelayanan publik kepada Negara sedang berkembang dan Negara berkembang seperti Indonesia.

Pelayanan publik dibidang kesehatan merupakan fungsi pemerintah dalam menjalankan dan memberikan hak dasar yang dipahami seluruh komponen masyarakat sebagai hak untuk dapat menikmati kehidupan yang bermartabat dan hak yang diakui dalam peraturan perundang-undangan, dalam peranannya, pemerintah selaku penyedia pelayanan publik harus secara profesional dalam menjalankan aktivitas pelayanannya, tidak hanya menjalankan begitu saja tetapi di tuntutan harus berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Hal yang paling penting

dalam proses pemenuhan hak dasar kebijakan – kebijakan yang disusun atau direncanakan hendaknya benar-benar dapat dirasakan oleh semua golongan masyarakat.

Kesehatan merupakan hak dasar setiap orang sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945 yakni dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Olehnya itu negara bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Salah satunya yaitu dengan memberikan dan menjamin warga negaranya mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak. Di Indonesia, falsafah dan dasar negara yaitu Pancasila terutama sila ke-5 mengakui hak asasi warga yaitu hak atas kesehatan. Hak ini juga tertuang dalam pasal 28 dan pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945, dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 dan kemudian di ganti dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam hal untuk memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan terjangkau.

Tercapainya suatu tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya tercapainya tujuan suatu organisasi. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam memberikan motivasi kepada bawahannya untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Beberapa kasus di Indonesia menunjukkan masih banyaknya keluhan serta ketidakpuasan terhadap kualitas aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas pelayanan publik, tidak jarang pula terjadi bahwa rendahnya kualitas pelayanan ini pada gilirannya menjadi penyebab timbulnya kasus yang dikategorikan sebagai maladministrasi.

Dalam suatu organisasi, baik pemerintah maupun sektor swasta akan selalu memerhatikan pentingnya kinerja dan pelayanan yang baik, salah satu BUMN dalam hal ini adalah BPJS Kesehatan cabang Makassar juga menjadikannya sebagai unsur utama yang harus selalu diterapkan.

Banyaknya penduduk Makassar mendorong masyarakat untuk

memiliki daya saing yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Tidak hanya dari segi kuantitas namun juga kualitasnya. Karena persaingan yang semakin tinggi itulah maka masyarakat memerlukan suatu wadah yang dapat melindungi mereka ketika tidak dalam keadaan sehat dan membutuhkan perawatan kesehatan. Sehingga, dengan dibentuknya BPJS Kesehatan dengan program Jaminan Kesehatan Nasionalnya maka diharapkan semua warga masyarakat Makassar memiliki asuransi kesehatan yang akan menjamin pelayanan kesehatannya ketika membutuhkannya.

Tercapainya suatu tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya tercapainya tujuan suatu organisasi. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam memberikan motivasi kepada bawahannya untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Suyadi Prawirosentono (1992:2), kinerja merupakan suatu hasil kerja yang mampu dicapai oleh seseorang

atau sekelompok orang yang berada dalam suatu organisasi, sesuai dengan yang menjadi wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar suatu hukum serta sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Michel dalam Rizky (2001:15) untuk mengukur suatu kinerja pegawai dapat dilihat dari 5 indikator, Pertama adalah kualitas kerja (*quality of work*) yaitu persepsi seorang pegawai terhadap kualitas suatu pekerjaan yang bisa dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap kemampuan dan keterampilan pegawai. Adapun indikator kualitas kerja adalah sebagai berikut: 1) pegawai dapat mencapai kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh instansi, 2) kualitas kerja pegawai dinilai baik oleh atasan, 3) kualitas kerja pegawai dinilai baik dan berprestasi.

Kedua adalah komunikasi (*Communication*) yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi kepada konsumen ataupun rekan kerja. Adapun indikator komunikasi adalah sebagai berikut: 1) pegawai selalu melakukan komunikasi yang efektif terhadap pegawai dan masyarakat, 2) selama berinteraksi, pegawai selalu menggunakan bahasa yang mudah

dimengerti, 3) pegawai selalu menyampaikan informasi dengan baik kepada pegawai dan masyarakat.

Ketiga adalah kecepatan, yaitu kecepatan dalam bekerja yang diukur oleh tingkat waktu. Adapun indikator kecepatan adalah sebagai berikut: 1) pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sesuai dengan prosedur, 2) pegawai tidak menunda pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya, 3) banyaknya hasil kerja dapat dilihat dari waktu kerja.

Keempat adalah kemampuan, yaitu keahlian atau kompetensi yang dimiliki pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga dapat diselesaikan secara maksimal. Adapun indikator kemampuan adalah sebagai berikut: 1) pegawai menggunakan fasilitas yang diberikan oleh kantor untuk menunjang hasil kerja pegawai, 2) skill yang dimiliki pegawai sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan saat ini, 3) pegawai selalu meminimalisir sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi dalam hasil kerjanya.

Kelima adalah inisiatif, yaitu cara berpikir yang dimiliki tiap pegawai yang mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi masalah dalam pekerjaannya. Adapun indikator inisiatif adalah

sebagai berikut: 1) dalam melayani masyarakat, pegawai selalu menawarkan bantuan, 2) pegawai selalu mencari alternatif pola kerja terbaik untuk mempercepat pekerjaannya, 3) pegawai akan selalu terbuka untuk menerima kritik dan saran atas pekerjaannya.

Kualitas pelayanan publik adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat memenuhi kebutuhannya secara memuaskan demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu komponen penting yang harus diperhatikan dalam suatu proses pelayanan publik.

“Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien” (Hardiyansyah, 2011:36).

Kualitas pelayanan Publik merupakan suatu kondisi terciptanya hubungan yang baik antara pengguna antara masyarakat maupun pemberi layanan pegawai. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kendalan,

ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan pegawai yang ada di kantor cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar dalam memberikan pelayanan yang diinginkan secara akurat dan tepat serta memuaskan. Adapun indikator keandalan yang akan digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut: 1) konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, 2) pegawai tidak menunda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, 3) pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat.

Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemauan yang dimiliki para pegawai untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan tepat dan tanggap pada kantor cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar. Adapun indikator daya tanggap yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut: 1) kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam pelayanan, 2) pegawai memberikan perhatian dalam melayani masyarakat, 3) pegawai menerima saran yang diberikan oleh masyarakat.

Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam meyakinkan masyarakat dalam

hal pemberian pelayanan pada kantor cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar. Adapun indikator jaminan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) pegawai memiliki pengetahuan terkait bidang kerjanya masing-masing, 2) masyarakat mendapatkan kepercayaan dari pegawai, 3) masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai.

Empati (*emphaty*), yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam bentuk kemampuan pegawai dalam memahami masyarakat terkait pemberian. Adapun indikator empati yang akan digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut: 1) pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat, 2) pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan, 3) pegawai meberikan respon yang baik ketika sedang ada keluhan.

Berwujud (*tangibles*), yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan/peralatan kantor, dan penampilan pegawai. Adapun indikator bukti fisik yang akan digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut: 1) Kantor BPJS

kesehatan telah memiliki fasilitas yang baik, 2) pegawai berpenampilan menarik saat melayani pegawai, 3) ketersediaan fasilitas pelayanan bagi masyarakat.

METODE

Waktu penelitian dilakukan selama 2 bulan setelah seminar proposal. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dan tipe penelitian adalah tipe penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu teknik *purposive sampling* untuk variable kinerja pegawai (X) dan teknik *accidental sampling* untuk variabel kualitas pelayanan publik (Y).

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu observasi, kuesioner dan dokumentasi. Observasi dalam penelitian ini, peneliti hanya mencatat, menganalisis perilaku pegawai. Dan kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bentuk *checklist* pada tempat yang telah disediakan yaitu kinerja pegawai (variabel X) dan satu kuesioner untuk memperoleh data kualitas pelayanan publik (variabel Y). Kedua kuesioner

tersebut peneliti berikan kepada masing-masing 50 orang untuk pegawai dan 50 orang masyarakat di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Dokumentasi merupakan suatu bentuk pengambilan gambar yang dilakukan dalam penelitian untuk membuktikan adanya bukti dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

BPJS Kesehatan merupakan badan yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang termasuk dalam Regional IX ini beralamat di Jl. A.P.Pettarani No. 78 Makassar.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS), secara tegas menyatakan bahwa BPJS yang dibentuk dengan UU BPJS adalah badan hukum publik. BPJS yang dibentuk dengan UU BPJS adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, yaitu untuk

mengetahui seberapa baik kinerja pegawai di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 50 pegawai dan 50 masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar sebagai responden dalam penelitian.

Untuk seberapa baik kinerja pegawai di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar maka dapat diuraikan dalam beberapa indikator, yaitu kualitas kerja, komunikasi, kecepatan, kemampuan, dan inisiatif.

Hasil kuesioner tentang kinerja pegawai di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar untuk indikator pertama yaitu kualitas kerja. Hasil analisis deskriptif dari indikator kualitas kerja yang terdiri dari tiga instrument yaitu pernyataan pegawai dapat mencapai kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh instansi mendapat penilaian rata-rata skor sebesar 4,16, Kualitas kerja pegawai dinilai baik oleh atasan sebesar 4,12 dan pernyataan Kualitas kerja pegawai dinilai baik dan berprestasi sebesar 3,98. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memiliki kualitas kerja yang sudah termasuk dalam kategori baik, yang dapat dilihat dari rata-rata skor mencapai 4,08 dari skor 5 yang telah ditetapkan.

Kemudian untuk indikator kedua yaitu komunikasi, hasil analisis deskriptif dari indikator komunikasi yang terdiri dari tiga instrumen yaitu pernyataan Pegawai selalu melakukan komunikasi yang efektif dengan skor 4,16, pernyataan Pegawai selalu menggunakan bahasa yang formal dengan skor 4,16, dan pernyataan Pegawai selalu menyampaikan informasi dengan baik dengan skor sebesar 4,02. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah melakukan komunikasi yang termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang diperoleh, yaitu mendapat skor 4,11 dari skor 5 yang telah ditetapkan.

Selanjutnya indikator ketiga adalah kecepatan, hasil analisis deskriptif dari indikator kecepatan yang terdiri dari tiga instrumen pernyataan yaitu, pernyataan Dalam bekerja, pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan secara cepat sesuai dengan prosedur kerja yang ada dengan skor 3,88, pernyataan Pegawai tidak menunda pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya skor sebesar 4,08, dan pernyataan Banyaknya hasil kerja yang diselesaikan pegawai dapat dilihat dari waktu kerja mendapat penilaiann rata-rata skor dari responden

yaitu sebesar 3,8 Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar memiliki kecepatan dalam bekerja yang termasuk dalam kategori cukup baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor mencapai 3,92 dari 5 skor yang telah ditetapkan.

Kemudian indikator keempat adalah kemampuan, hasil analisis deskriptif dari indikator kemampuan yang terdiri dari tiga instrumen yaitu, pernyataan Pegawai menggunakan fasilitas yang diberikan oleh kantor untuk menunjang hasil kerja pegawai dengan skor 3,98, pernyataan Skill yang dimiliki pegawai sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang dikerjakan pegawai saat ini dengan skor 4,04 dan pernyataan Pegawai selalu meminimalisir sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi dalam hasil kerjanya mendapat penilaian rata-rata skor 4,06. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memiliki kemampuan dalam bekerja yang termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor mencapai 4,02 dari 5 skor yang telah ditetapkan.

Kemudian indikator kelima adalah inisiatif, hasil analisis deskriptif dari indikator inisiatif yang terdiri dari

tiga instrumen pernyataan yaitu, pernyataan Dalam melayani masyarakat, pegawai selalu menawarkan bantuan mendapat skor 4,28, pernyataan Pegawai selalu mencari alternative pola kerja terbaik untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan mendapatkan skor 4,1 dan pernyataan Pegawai akan selalu terbuka untuk menerima kritik dan saran atas pekerjaan yang telah dihasilkan mendapat penilaiann rata-rata skor dari responden yaitu sebesar 4,2. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memiliki inisiatif dalam bekerja yang termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor mencapai 4,19 dari 5 skor yang telah ditetapkan.

Setelah menguraikan hasil analisa deskriptif dan pembahasan tentang variabel kinerja pegawai di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar berikut dengan beberapa indikatornya masing-masing, maka selanjutnya perlu menyatukan nilai rata-rata dari masing-masing indikator agar dapat memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden secara umum dan menyeluruh terhadap 5 (lima) indikator kinerja pegawai yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus pula untuk melihat hasil akhir

dari kinerja pegawai di kantor BPJS Kesehatan Makassar.

Kinerja Pegawai di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar dengan 5 (lima) indikator yang dimiliki, mendapat penilaian kumulatif rata-rata dari 50 (lima puluh) responden, yaitu indikator kualitas kerja sebesar 4,08, indikator komunikasi sebesar 4,11, indikator kecepatan sebesar 3,92, dan indikator kemampuan sebesar 4,02 serta indikator inisiatif mendapatkan skor sebesar 4,19. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memiliki kinerja yang sudah termasuk dalam kategori baik dalam bekerja dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan publik.

Adapun tujuan penelitian yang ke dua yaitu Untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan publik di kantor BPJS Kesehatan Cabang makassar. Maka dapat diuraikan dalam beberapa indikator, yaitu pertama keandalan, kedua ketanggapan, ketiga jaminan, keempat adalah empati, dan kelima adalah berwujud.

Indikator pertama adalah keandalan, hasil analisis deskriptif

dari indikator keandalan yang terdiri dari tiga pernyataan yaitu, pernyataan Pegawai Memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat dengan skor 3,96, pernyataan Pegawai tidak menunda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan skor 4,08 dan pernyataan Pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat mendapat penilaian rata-rata skor dari responden sebesar 4,06. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memiliki keandalan yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya skor penilaian rata-rata dari responden 4,16 dari angka 5 skor maksimum yang telah ditetapkan.

Kemudian indikator kedua adalah ketanggapan, hasil analisis deskriptif dari indikator ketanggapan terdiri dari tiga instrument pernyataan yaitu, pernyataan Kesiapan Pegawai membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan dengan skor 4,32, pernyataan Pegawai memberikan perhatian dalam melayani masyarakat dengan skor 3,68 dan pernyataan Pegawai menerima saran yang diberikan oleh masyarakat mendapat penilaian rata-rata skor dari

responden sebesar 4,1. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memiliki ketanggapan yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya skor penilaian rata-rata dari responden 4,03 dari angka 5 skor maksimum yang telah ditetapkan.

selanjutnya indikator ketiga adalah jaminan, terdiri dari tiga instrument pernyataan yaitu, pernyataan Pegawai memiliki pengetahuan terkait bidang kerjanya masing-masing dengan skor 4,14, pernyataan Masyarakat mendapatkan kepercayaan dari pegawai dengan skor 4,04 dan pernyataan Masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai mendapat penilaian rata-rata skor dari responden sebesar 4,14. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memiliki jaminan yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya skor penilaian rata-rata dari responden 4,10 dari angka 5 skor maksimum yang telah ditetapkan.

Kemudian indikator keempat adalah empati, hasil analisis deskriptif dari indikator empati yang terdiri dari

tiga pernyataan yaitu, pernyataan Pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat dengan skor 4,1, pernyataan Pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan dengan skor 4,18 dan pernyataan Pegawai memberikan respon yang baik ketika sedang ada keluhan mendapat penilaian rata-rata skor dari responden sebesar 3,88. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memiliki empati yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya skor penilaian rata-rata dari responden 4,05 dari angka 5 skor maksimum yang telah ditetapkan.

Terakhir atau indikator kelima adalah berwujud, hasil analisis deskriptif dari indikator berwujud yang terdiri dari tiga pernyataan, yaitu pernyataan Kantor BPJS Kesehatan telah memiliki fasilitas yang baik mendapat skor 3,78, pernyataan Pegawai berpenampilan yang menariksaat melayani masyarakat dengan skor 4,06 dan pernyataan Ketersediaan fasilitas pelayanan bagi masyarakat mendapat penilaian rata-rata skor dari responden sebesar 4,06. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

telah memiliki indikator berwujud yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya skor penilaian rata-rata dari responden 4,01 dari angka 5 skor maksimum yang telah ditetapkan.

Setelah menguraikan hasil analisa deskriptif dan pembahasan tentang variabel kualitas pelayanan publik di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar berikut dengan beberapa indikatornya masing-masing, maka selanjutnya perlu menyatukan nilai rata-rata dari masing-masing indikator agar dapat memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden secara umum dan menyeluruh terhadap 5 (lima) indikator kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus pula untuk melihat hasil akhir dari kualitas pelayanan publik di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Kualitas pelayanan publik di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar dengan 5 (lima) indikator yang dimiliki, mendapat penilaian kumulatif skor rata-rata dari 50 (lima puluh) responden, yaitu indikator keandalan dengan rata-rata skor sebesar 4,06, indikator ketanggapan dengan skor 4,03, indikator jaminan dengan skor 4,10, dan indikator empati dengan

skor 4,05 serat indikator berwujud dengan skor 4,01. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah memiliki kualitas pelayanan publik yang sudah termasuk dalam kategori yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata skor dari responden sebesar 4,01 – 4,10 dari skor

maksimum yang ditetapkan yaitu skor 5.

Adapun tujuan penelitian ketiga yaitu Untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar secara parsial dan simultan. Berikut adalah hasil uji regresi linier sederhana.

Uji Regresi Linier Sederhana secara Parsial

Pengaruh Kualitas Kerja (X_{1.1}) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.478 ^a	.228	.212	5.51942

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R² (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*Independent*). Dari uji

koefisien determinasi diketahui bahwa R² sebesar 0,228 hal ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 22,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Komunikasi (X_{1.2}) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 ^a	.425	.413	4.76246

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R² (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas

(*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*Independent*). Dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa R² sebesar 0,425 hal ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap

kualitas pelayanan publik sebesar 42,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Kecepatan (X_{1.3}) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.671 ^a	.450	.438	4.65985

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R^2 (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*Independent*). Dari uji

koefisien determinasi diketahui bahwa R^2 sebesar 0,450 hal ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 45%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Kemampuan (X_{1.4}) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649 ^a	.422	.410	4.77766

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R^2 (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*Independent*). Dari uji

koefisien determinasi diketahui bahwa R^2 sebesar 0,422 hal ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 42,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Inisiatif (X_{1.5}) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.535 ^a	.286	.272	5.30723

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R^2 (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*Independent*). Dari uji

koefisien determinasi diketahui bahwa R^2 sebesar 0,286 hal ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 28,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji Regresi Linier Sederhana secara Simultan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 ^a	.606	.598	3.94170

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R^2 (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*Independent*). Dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa R^2 sebesar 0,606, hal ini berarti 60,6% yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 39,4% di pengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dengan ini peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar mendapatkan nilai rata-rata Skor 3,92 – 4,19, Hasil dari rata-rata tersebut masuk dalam kategori “baik” artinya kinerja pegawai di kantor tersebut telah berjalan dengan baik.

Kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar mendapatkan nilai rata-rata Skor 34,01 – 4,10, Hasil dari rata-rata tersebut masuk dalam kategori “baik” artinya kualitas pelayanan publik di kantor tersebut telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi secara parsial diperoleh nilai R^2 yaitu Pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap Kualitas pelayanan publik (Y) secara parsial yaitu: Pengaruh kualitas kerja ($X_{1.1}$) terhadap kualitas

pelayanan publik (Y) sebesar 0,228 atau 22,8%, Pengaruh komunikasi ($X_{1.2}$) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,425 atau 42,5%, Pengaruh kecepatan ($X_{1.3}$) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,450 atau 45%, Pengaruh kemampuan ($X_{1.4}$) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,422 atau 42,2%, Pengaruh inisiatif ($X_{1.5}$) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,286 atau 28,6%. Sedangkan secara simultan diketahui bahwa R^2 sebesar 0,606, hal ini berarti 60,6% yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, (2017). Pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota pada BMT Bina Insan Sejahtera (BIS) Kota Jambi. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang
- Lestari, D. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Makkasau, J. (2016). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. *E Jurnal Kattalogis, Volume 4 (5)*. Halaman 51-64.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja Sdm*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mathis, R., Dan Jackson. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizky, A. (2009). *Manajemen Penggajian Karyawan Perusahaan*, Jakarta: Gramedia Media Utama
- Robbins, P. S. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Rue dan Byars. (1981). *Indikator Kerja Pemda, Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Yogyakarta: FISIP UGM.
- Simumora, H. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPM
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Zeithmal, V. A., Parasuraman & Berry. L. L. (1990). *Delivery Quality Service*, New York: The Free Press.

