

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MAIWA KECAMATAN MAIWA KABUPATEN ENREKANG

Andi Dewi Sarthika¹, Nurjannah Nonci², Sundari³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: andidewi479@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Maiwa, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan masyarakat yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Maiwa sebagai populasi penelitian, yang berjumlah 2.318 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan bantuan program SPSS serta pengukuran menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Maiwa termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata persentase sebesar 81%. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat juga berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata persentase sebesar 81,74%. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Maiwa, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin baik kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This study aimed to analyze the influence of employee performance on community satisfaction at the Maiwa Community Health Center (Puskesmas), Maiwa District, Enrekang Regency. The study employed a quantitative approach involving community members who received health services at the Maiwa Community Health Center as the research population, totaling 2,318 people. The sample consisted of 96 respondents, determined using the Slovin formula. Data were collected through observation, questionnaires, and literature review. Furthermore, the data were analyzed using descriptive quantitative analysis with the assistance of SPSS software and a Likert scale. The results showed that employee performance at the Maiwa Community Health Center was categorized as very good, with an average percentage score of 81%. Meanwhile, community satisfaction was also categorized as very good, with an average percentage score of 81.74%. The hypothesis testing results indicated that the employee performance has a significant influence on community satisfaction at the Maiwa Community Health Center, Maiwa District, Enrekang Regency. Therefore, the better the employees' performance in delivering health services, the higher the level of community satisfaction with the services provided.

Keywords: Employee Performance, Community Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam instansi pemerintah, khususnya pada sektor pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, kinerja pegawai memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai perlu terus dilakukan agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, dan berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Mangkunegara, kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Kinerja yang baik tercermin dari tingkat kedisiplinan, tanggung jawab, ketepatan, kecepatan, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Sebaliknya, kinerja pegawai yang kurang optimal dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan publik, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Rahmadani et al., 2021).

Undang-undang utama yang mengatur kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Penilaian kinerja PNS diatur lebih rinci dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. PP ini menjelaskan sistem manajemen kinerja yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, penilaian, serta tindak lanjut kinerja PNS dengan prinsip yang objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan (Peraturan Menteri PANRB Nomor 6, 2022).

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari suatu organisasi atau penyedia layanan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan publik yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, pelayanan yang belum memenuhi standar dapat menimbulkan citra negatif terhadap pemerintah di mata masyarakat. Oleh karena itu, organisasi publik perlu membangun komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan proses pelayanan secara berkelanjutan, menyediakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan keluhan, serta terus mengembangkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat (Harisjati, 2022).

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan pemerintah wajib melaksanakan prinsip-prinsip tersebut dengan menjunjung tinggi profesionalitas, akuntabilitas, dan kepedulian terhadap masyarakat. Namun, dalam kenyataannya, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di Puskesmas yang dianggap kurang maksimal, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Maiwa Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak manajemen Puskesmas dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai serta kualitas

pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang kesehatan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2016), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja tidak hanya diukur dari jumlah hasil kerja yang dicapai, tetapi juga dari kualitas pelaksanaan tugas serta kemampuan pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya secara optimal.

Efektivitas kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan organisasi pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, ASN merupakan profesi yang terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bertugas pada instansi pemerintah. Dalam menjalankan fungsinya, kinerja ASN menjadi faktor utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas. Namun, upaya mengoptimalkan kinerja ASN masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, lemahnya manajemen, serta rendahnya motivasi kerja. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya ASN perlu dilakukan secara terencana, sistematis, dan berkelanjutan guna meningkatkan kompetensi, profesionalisme, serta kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan memberikan pelayanan publik yang optimal kepada Masyarakat (Ayuning et al., 2025).

Menurut Mangkunegara dalam Hidayat et al. (2024), terdapat empat indikator utama dalam menilai kinerja pegawai, yaitu:

- a. Kualitas Kerja, Sejauh mana pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik, sesuai standar, dan menghasilkan output yang memuaskan.
- b. Kuantitas Kerja, Banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai dalam periode tertentu, serta efisiensi waktu yang digunakan.
- c. Pelaksanaan Tugas, Menggambarkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar, sesuai dengan prosedur dan instruksi
- d. Tanggung Jawab, Kesadaran dan komitmen pegawai terhadap tugas yang diberikan serta kepatuhan terhadap aturan organisasi.

Kinerja pegawai di Puskesmas Maiwa dapat diukur berdasarkan indikator-indikator tersebut, seperti tingkat kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ketelitian dalam menyelesaikan administrasi pelayanan kesehatan, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan publik secara profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Yulianti, 2022).

Menurut Sedarmayanti (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain:

- a. Motivasi Kerja, Dorongan yang membuat pegawai bersemangat untuk bekerja lebih baik.
- b. Disiplin Kerja, Kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan prosedur organisasi.
- c. Etika Kerja, Nilai moral dan profesional yang menjadi pedoman dalam bekerja.
- d. Pendidikan dan Pelatihan, Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai berperan penting dalam meningkatkan kompetensi kerja.
- e. Keterampilan Teknis dan Interpersonal, Kemampuan teknis dan kemampuan berinteraksi dengan masyarakat.
- f. Kepemimpinan dan Manajemen, Dukungan, arahan, dan motivasi dari pimpinan akan sangat memengaruhi semangat kerja pegawai.
- g. Penghasilan dan Kesejahteraan, Kompensasi yang layak dapat meningkatkan loyalitas

- dan produktivitas pegawai.
- h. Jaminan Sosial dan Fasilitas Kerja, Rasa aman dan sarana prasarana yang memadai akan mendorong efisiensi kerja.
 - i. Teknologi dan Inovasi, Penggunaan teknologi modern mempercepat proses pelayanan publik.
 - j. Kesempatan Berprestasi, Pegawai yang diberi peluang untuk berkembang akan menunjukkan performa yang lebih baik.

Faktor-faktor tersebut memiliki keterkaitan yang erat dengan kondisi di Puskesmas, karena lingkungan kerja yang kondusif, dukungan dari pihak manajemen, serta tersedianya sarana dan prasarana kesehatan yang memadai dapat mendorong peningkatan motivasi dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

2. Konsep Kepuasan Masyarakat

Menurut Wilkie, kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang muncul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Dengan demikian, kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Sejalan dengan pendapat tersebut, Darmawan menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan setelah menerima pelayanan dari suatu organisasi atau instansi publik. Tingkat kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan, organisasi publik perlu mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta dukungan teknologi. Dalam konteks Puskesmas Maiwa, tingkat kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial maupun ekonomi (Harisjati, 2022).

Menurut Kotler (2014), kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya. Apabila harapan masyarakat terpenuhi melalui pelayanan yang mudah diakses dan berkualitas, maka kepercayaan masyarakat akan terbentuk secara positif. Kondisi tersebut pada akhirnya mendorong masyarakat untuk mempercayakan pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasarnya kepada penyedia layanan (Hall, 2023).

Undang-undang yang mengatur terkait kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di Indonesia terutama adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengamanatkan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, adil, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Pada dasarnya, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pengukuran kepuasan masyarakat secara berkala sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan yang mereka berikan (Connolly & Oppenheimer, 2019).

Menurut Parasuraman dalam Santi & Murjani (2025), indikator kepuasan masyarakat meliputi:

- a. *Tangible*: Fasilitas fisik, penampilan karyawan, serta peralatan dan materi pendukung pelayanan.
- b. *Reliability*: Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan.
- c. *Responsiveness*: Kesiediaan karyawan untuk membantu masyarakat dengan respons yang cepat dan tanggap.

- d. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan serta kesopanan karyawan yang memberikan kepercayaan kepada masyarakat.
- e. *Empathy* (Empati): Perhatian individual serta pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa, indikator tersebut dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, lamanya waktu tunggu pasien, kejelasan prosedur pemeriksaan, serta adanya kesetaraan dalam pemberian pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi.

Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta kinerja pegawai. Kinerja yang baik akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik, sedangkan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah dapat memperkuat persepsi positif masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang mudah diakses, terjangkau, dan cepat menjadi harapan utama masyarakat modern terhadap lembaga pemerintah, termasuk Puskesmas (Muafatun et al., 2022).

3. Faktor yang Mempengaruhi Hubungan Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

Menurut Afandi dalam Wijaya & Fauji (2021), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Kemampuan Pegawai, kompetensi kerja yang memadai akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas.
- b. Kepribadian dan Minat Kerja, pegawai yang memiliki minat tinggi akan bekerja dengan penuh tanggung jawab.
- c. Kejelasan Tugas, Tugas yang jelas mempermudah pegawai bekerja efektif.
- d. Motivasi Kerja, Motivasi tinggi mendorong peningkatan produktivitas.
- e. Kompetensi dan Keterampilan, Keahlian yang baik menghasilkan kinerja yang profesional.
- f. Fasilitas Kerja, Peralatan medis dan ruang pelayanan yang lengkap mempercepat pelayanan
- g. Budaya Kerja, Budaya kerja positif menciptakan suasana pelayanan yang baik.
- h. Kepemimpinan, Pemimpin yang bijak memberi motivasi dan arah kerja.

C. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Maiwa yang berada di Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi tersebut dipilih karena Puskesmas Maiwa merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di tingkat kecamatan. Selain itu, tingginya tingkat kunjungan masyarakat ke Puskesmas Maiwa menjadikan lokasi ini relevan untuk digunakan sebagai objek penelitian dalam mengkaji pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu variabel bebas (X) kinerja pegawai dan variabel terikat (Y) kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antarvariabel menggunakan data berbentuk angka yang dianalisis secara statistik. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Maiwa.

Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena merupakan sumber informasi. Populasi sebagai wilayah generalisasi yang ada dalam penelitian. Wilayah ini meliputi tentang objek atau subjek yang bisa ditarik kesimpulannya (Amin et al., 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan di

Puskesmas Maiwa, yang berjumlah (2.318) orang 3 bulan terakhir pada tahun 2025 berdasarkan data kunjungan tahunan Puskesmas Maiwa Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) 10% dan tingkat kepercayaan 90%, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Ukuran sampel

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2318}{1 + (2318)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2318}{1 + (2318)(0,01)}$$

$$n = \frac{2318}{1 + (23,18)}$$

$$n = \frac{2318}{24,18}$$

$$n = 95,8$$

$$n = 96$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan adalah 96 responden. Sampel ini dianggap representatif untuk menggambarkan persepsi masyarakat kepada kinerja pegawai dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan Puskesmas Maiwa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, kuesioner dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas pelayanan di Puskesmas Maiwa, termasuk interaksi antara pegawai dan masyarakat, waktu pelayanan, serta fasilitas yang tersedia. Kuesioner (angket), disebarikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan untuk memperoleh tanggapan mengenai kinerja pegawai dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Studi pustaka dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai sumber literatur seperti jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat.

Analisis data mengikuti tahapan Sugiyono, yaitu analisis statistic deskriptif, uji kualitas data, dan analisis regresi linear sederhana. Untuk mendukung proses analisis data akan dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS Statistics. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 21.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada Tabel 1. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa responden berasal dari berbagai jenjang pendidikan, mulai dari Sekolah Dasar (SD) hingga pendidikan tinggi. Keberagaman tingkat pendidikan ini memberikan gambaran bahwa penelitian melibatkan responden dengan latar belakang pendidikan yang relatif heterogen, sehingga diharapkan mampu merepresentasikan variasi karakteristik masyarakat yang menjadi objek penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD/Sederajat	13	14%
SMP/Sederajat	18	19%
SMA/Sederajat	28	29%
D3/S1/S2	37	38%
Jumlah	96	100%

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2026.

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan D3/S1/S2, yaitu sebanyak 37 orang (38%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi, sehingga diasumsikan memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami informasi, memberikan penilaian, serta mengisi kuesioner secara objektif. Selanjutnya, responden dengan pendidikan SMA/ sederajat berjumlah 28 orang (29%), diikuti oleh responden dengan pendidikan SMP/ sederajat sebanyak 18 orang (19%), sedangkan responden dengan pendidikan SD/ sederajat merupakan kelompok paling sedikit, yaitu 13 orang (14%).

Komposisi tersebut mengindikasikan bahwa sekitar 67% responden memiliki tingkat pendidikan minimal SMA, yang menunjukkan dominasi kelompok dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Kondisi ini memberikan nilai tambah terhadap kualitas data penelitian karena responden pada umumnya memiliki kapasitas yang memadai dalam memahami setiap indikator yang diukur serta mampu memberikan jawaban yang lebih rasional dan sesuai dengan kondisi yang mereka alami. Di sisi lain, keberadaan responden dengan tingkat pendidikan dasar dan menengah pertama tetap memberikan perspektif yang beragam, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara lebih komprehensif. Dengan demikian, distribusi tingkat pendidikan responden mencerminkan variasi karakteristik yang cukup baik dan mendukung analisis terhadap variabel-variabel yang diteliti.

2. Uji Anova (F)

Setelah dilakukan analisis deskriptif terhadap karakteristik responden, langkah selanjutnya adalah menguji kelayakan model regresi secara simultan menggunakan Uji F (Analysis of Variance/ANOVA). Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka model regresi dinyatakan layak dan seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian Uji F disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	883.416	1	883.416	116.920	.000 ^b
	Residual	710.24 0	94	7.556		
	Total	1593.656	95			

Sumber: hasil olah data SPSS 2026

Berdasarkan hasil uji Analysis of Variance (ANOVA) pada Tabel 2, diperoleh nilai F hitung sebesar 116,920 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat kelayakan (goodness of fit) yang baik, sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel kinerja pegawai (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Nilai F yang relatif besar mengindikasikan bahwa variasi yang dapat dijelaskan oleh model regresi jauh lebih besar dibandingkan variasi kesalahan (error). Dengan kata lain,

perubahan pada variabel kinerja pegawai secara nyata mampu menjelaskan perubahan pada tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kemampuan yang baik dalam memprediksi variabel dependen berdasarkan variabel independen yang digunakan dalam penelitian.

Secara statistik, hasil uji F juga mengonfirmasi bahwa hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat bukan terjadi secara kebetulan (random), melainkan memiliki pengaruh yang signifikan. Artinya, semakin baik kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Sebaliknya, apabila kualitas kinerja pegawai mengalami penurunan, maka kepuasan masyarakat juga berpotensi mengalami penurunan.

Temuan ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari upaya organisasi dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Kinerja yang ditunjukkan melalui profesionalisme, ketepatan waktu pelayanan, kompetensi, tanggung jawab, kemampuan berkomunikasi, serta sikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat merupakan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, organisasi perlu terus melakukan pembinaan sumber daya manusia, meningkatkan kompetensi pegawai melalui pendidikan dan pelatihan, serta memperkuat sistem evaluasi kinerja agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus meningkat.

Dengan demikian, hasil uji ANOVA memperkuat bahwa model penelitian yang dikembangkan telah memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Selain menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan sebagai alat prediksi, hasil ini juga membuktikan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

3. Uji Hipotesis

Setelah model regresi dinyatakan layak melalui uji simultan (Uji F), tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis (Uji t) untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah variabel kinerja pegawai (X) secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka hipotesis penelitian diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Hipotesis

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.168	2.374		3.019	.003
	Kinerja Pegawai	.983	.091	.745	10.813	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2026

Berdasarkan hasil uji hipotesis (Uji t) pada Tabel 3, diperoleh nilai t hitung sebesar 10,813 untuk variabel kinerja pegawai. Sementara itu, nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan ($df = n - 2 = 96 - 2 = 94$) adalah sebesar 1,986. Hasil pengujian menunjukkan bahwa t hitung (10,813) lebih besar daripada t tabel (1,986) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara positif

dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Maiwa, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kinerja pegawai secara nyata akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila kinerja pegawai mengalami penurunan, maka tingkat kepuasan masyarakat juga berpotensi menurun. Dengan kata lain, kinerja pegawai merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Besarnya nilai t hitung yang jauh melampaui t tabel menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat tidak hanya signifikan secara statistik, tetapi juga memiliki kekuatan pengaruh yang tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa dimensi-dimensi kinerja pegawai, seperti kemampuan dalam melaksanakan tugas, ketepatan waktu pelayanan, kedisiplinan, tanggung jawab, profesionalisme, kemampuan berkomunikasi, serta responsivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan kontribusi nyata dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Maiwa.

Dari perspektif pelayanan publik, hasil penelitian ini menguatkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai tidak hanya berdampak pada efektivitas penyelenggaraan organisasi, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Kondisi ini menjadi sangat penting mengingat puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi manajemen Puskesmas Maiwa untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui berbagai program pengembangan kompetensi, seperti pendidikan dan pelatihan, pembinaan disiplin kerja, peningkatan motivasi, pemberian penghargaan berbasis kinerja, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, evaluasi kinerja secara berkala perlu dilakukan agar setiap pegawai mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, hasil uji hipotesis memberikan bukti empiris bahwa kinerja pegawai merupakan determinan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Maiwa Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang dinyatakan terbukti dan dapat diterima.

E. KESIMPULAN

Kinerja pegawai di Puskesmas Maiwa, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang berada pada kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata persentase sebesar 81%. Demikian pula, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berada pada kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata persentase sebesar 81,74%. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Maiwa telah mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Hasil analisis inferensial melalui uji hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas kinerja pegawai akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dengan

demikian, kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pada sektor kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *Komitmen Organisasi*. Bandung:Widina Media Utama.
- Connolly, D. T., & Oppenheimer, S. B. (1975). *Experimental Cell Research*, 94(2), 459-464. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hall, P. (2023). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023 (Studi Penelitian Unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). *British Journal of Psychiatry*, 114(512), 921–921. <https://doi.org/10.1192/bjp.114.512.921>
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Jurnal demokrasi dan politik lokal*, 4(1), 15-26. <https://doi.org/10.25077/jdpl.4.1.15-26.2022>
- Hidayat, S., Handayani, R., & Berkatillah, A. (2024). Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(3), 748-759.
- Karseno, D., & Hendrik, B. (2023). Penilaian Kinerja Pegawai Bmt Indragiri Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *Jurnal Satya Informatika*, 8(2), 34–41. <https://doi.org/10.59134/jsk.v8i2.534>
- Kati, O. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pmptsp Kabupaten Toraja Utara Tahun 2024. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 9(1).
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mayapada, B. A., Irawaty, T., & Siddha, A. (2025). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Panggabean, N. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Literatus*, 3(1), 68–84. <https://doi.org/10.37010/lit.v3i1.190>
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara.
- Rahmadani, R. T., Arenawati, A., & Widyastuti, Y. (2021). Pengaruh Tingkat Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.10076>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardani, Y., Suharto, S., & Marhaban, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 3(1), 149–158. <https://doi.org/10.24127/simplex.v3i1.2621>
- Tjiptono, F. (2015). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- Winarsih, S. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Yulianti, R. (2022). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintahan Kota Bogor (Studi Kasus pada Dinas Sosial Kota Bogor)* (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pakuan).