

# ANALISIS KINERJA PEGAWAI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG MAKASSAR

**Robbi, Hafiz Elfiansya Parawu, Nurbiah Tahir**

Ilmu Administrasi Negara – FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar

*e-mail* : robywijaya70@gmail.com

## ABSTRAK

Kinerja pegawai yang optimal dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah guna menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survey bertipe penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling* serta teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengabsahan data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan linieritas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, baik secara parsial maupun simultan, menggunakan bantuan *software SPSS version 20.0*. Hasil penelitian mengungkapkan, bahwa secara parsial pengaruh kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,228 atau 22,8%, pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,425 atau 42,5%, pengaruh kecepatan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,450 atau 45%, pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,422 atau 42,2%, dan pengaruh inisiatif terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,286 atau 28,6%. Adapun secara simultan, hasil penelitian mengungkapkan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,606 atau 60,6%.

**Kata Kunci:** Kinerja pegawai, pelayanan publik, kualitas pelayanan publik

## PENDAHULUAN

Kinerja pegawai yang optimal sangatlah diharapkan oleh setiap organisasi, baik itu instansi pemerintah maupun instansi swasta (Nurlaila, 2012). Setiap pegawai perlu terus mengembangkan kinerjanya agar memiliki kemampuan yang baik untuk melaksanakan pekerjaannya, khususnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik (Mulasari & Suratman, 2012). Maka, kinerja pegawai menjadi penting untuk ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada segenap masyarakat yang dilayani.

Prabu (2005: 67), mengatakan bahwa

kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Nurlaila, 2012). Sedangkan kualitas pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada masyarakat atau publik (Hendriadi et al., 2018). Kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Haryono & Eko Pujiyanto, 2016).

Indikator kinerja pegawai menurut Michel (Rizky, 2001: 15), meliputi: (1)

Kualitas pelayanan (*quality of work*); (2) Komunikasi (*communication*); (3) Kecepatan (*promptness*); (4) Kemampuan (*capability*); dan (5) Inisiatif (*initiative*). Adapun indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yaitu: (1) *Reliability* (keandalan); (2) *Responsiveness* (ketanggapan); (3) *Assurance* (jaminan); (4) *Empathy* (empati); dan (5) *Tangibles* (bukti fisik).

Beberapa penelitian terdahulu telah pula menganalisis adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik (Supit et al., 2015; Subagyo et al., 2016; Permatasari et al., 2018; Debby & Kania, 2018; Handayani & Suryani, 2019; dan Potolau, 2020). Perbedaan lokus penelitian serta indikator-indikator variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Hasil observasi awal peneliti (27/04/2020) menemukan bahwa kinerja dan juga pelayanan yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar masih belum optimal dalam proses pelayanan kepada peserta pengguna BPJS Kesehatan. Masih nampak adanya keluhan dan komplain dari peserta BPJS Kesehatan, antara lain pelayanan pengurusan kartu BPJS yang kurang memuaskan, pemberian pelayanan yang berbeda-beda, sistem administrasi yang kurang teratur, dan kurangnya tenaga yang melayani masyarakat. Permasalahan-permasalahan ini berdampak pada antrian yang sangat panjang dan memakan waktu berjam-jam bagi masyarakat peserta BPJS Kesehatan. Hasil observasi awal peneliti ini menguatkan pula pemberitaan sebelumnya akan berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPJS Kesehatan Cabang

Makassar (makassar.tribunnews.com 26/02/2019).

Berdasarkan uraian latar belakang dan masalah utama penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah guna menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, baik secara parsial maupun simultan, sekaligus menguji teori atau konsep dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

## KAJIAN PUSTAKA

Musanef (1983: 49), memberikan makna dan arti dari kinerja yaitu kemampuan seseorang dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik atau lebih menonjol ke arah tercapainya tujuan organisasi (Nurlaila, 2012). Kinerja dapat pula diartikan sebagai hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Masram & Mu'ah, 2017).

Menurut Michel (Rizky, 2001: 15), indikator kinerja, meliputi:

1. Kualitas pelayanan (*quality of work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja;
2. Komunikasi (*communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen;
3. Kecepatan (*promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja;

4. Kemampuan (*capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin; dan
5. Inisiatif (*initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Terkait dengan pelayanan publik, maka pelayanan publik telah menjadi salah satu ukuran dan indikator pelaksanaan pemerintahan yang berjalan secara sehat dalam dimensi kapasitas birokrasi dan merupakan salah satu pekerjaan rumah Indonesia (Asrini et al., 2019). Pelayanan publik adalah hak warga dan kewajiban negara, yang secara normatif harus dikelola secara inklusif, non diskriminatif, akuntabel, transparan dan partisipatif (Eko, 2014).

Tuntutan terhadap ketersediaan pelayanan publik yang bersih, melayani dan prima di era keterbukaan informasi dewasa ini adalah satu hal yang tidak dapat ditawar lagi. Seluruh lembaga pemerintahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat dan *stakeholders* yang dilayaninya (Hendriadi et al., 2018).

Adapun pengakuan tentang perlunya mengevaluasi kualitas pelayanan publik mulai berkembang secara akademik sejak dikembangkannya field baru dalam ilmu manajemen yang dikenal dengan manajemen pelayanan publik atau *public service management* (Silaban, 2012).

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), terdapat 5 (lima) indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang akurat;
2. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu menggambarkan keinginan untuk menolong pelanggan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat;

3. *Assurance* (jaminan), adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf;
4. *Empathy* (empati), merupakan kepedulian dan perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan; dan
5. *Tangibles* (bukti fisik), adalah wujud fisik fasilitas, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Guna menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, maka penelitian ini menggunakan indikator kinerja pegawai menurut Michel (Rizky (2001: 15) yaitu: (1) Kualitas kerja (*quality of work*); (2) Komunikasi (*communication*); (3) Kecepatan (*promptness*); (4) Kemampuan (*capability*); dan (5) Inisiatif (*initiative*) serta indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yaitu: (1) *Reliability* (keandalan); (2) *Responsiveness* (ketanggapan); (3) *Assurance* (jaminan); (4) *Empathy* (empati); dan (5) *Tangibles* (bukti fisik).

Adapun hipotesis dalam penelitian ini, adalah:

#### **Hipotesis 1:**

$H_0$  : Tidak ada pengaruh kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

$H_1$  : Ada pengaruh kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

#### **Hipotesis 2:**

$H_0$  : Tidak ada pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

$H_1$  : Ada pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

#### **Hipotesis 3:**

$H_0$  : Tidak ada pengaruh kecepatan terhadap kualitas pelayanan publik di

Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh kecepatan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

**Hipotesis 4:**

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

**Hipotesis 5:**

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh inisiatif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh inisiatif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

**Hipotesis 6:**

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survey bertipe penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini peneliti mengambil 2 (dua) sampel penelitian, yaitu dari sampel dari pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar sebanyak 50 orang dan sampel dari masyarakat peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar juga sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* untuk sampel pegawai dan teknik *accidental sampling* untuk sampel masyarakat. Teknik pengumpulan data

menggunakan kuesioner dalam bentuk *checklist* dengan menggunakan *Skala Likert*. Pengabsahan data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan linieritas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, baik secara parsial maupun simultan, menggunakan bantuan *software SPSS version 20.0*.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan *software SPSS version 20.0*. Hasil uji validitas terhadap 15 (lima belas) instrumen variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian valid dikarenakan seluruh nilai *r* hitung (nilai *Pearson Correlation*) > *r* tabel (nilai *r* tabel = 0,279) dan juga seluruh nilai *r* hitung (nilai Sig. (2-tailed)) < *r* kritis (= 0.05). Adapun untuk uji reliabilitas terhadap 15 (lima belas) instrumen variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian reliabel dikarenakan seluruh instrumen memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.7.

b. Hasil Uji Normalitas dan Linieritas

Hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 20.0* didapatkan nilai signifikansi (sig.) lebih besar dari 0,05, hal ini berarti data penelitian ini telah berdistribusi secara normal. Adapun hasil uji linieritas data dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 20.0* didapatkan nilai *Deviation from Linierity* Sig. lebih besar dari 0,05, hal ini berarti ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel independent (variabel kinerja pegawai) dengan variabel dependent

(kualitas pelayanan publik).

c. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

1) Analisis Regresi Linier Sederhana Secara Parsial

a) Pengaruh Kualitas Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan output tabel Model Summary diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,228, yang berarti bahwa pengaruh kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar sebesar 0,228 atau 22,8%. Adapun dari output tabel ANOVA dapat diketahui nilai F hitung = 14,191 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Maka, untuk Hipotesis 1 hasilnya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

b) Pengaruh Komunikasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan output tabel Model Summary diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,425, yang berarti bahwa pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar sebesar 0,425 atau 42,5%. Adapun dari output tabel ANOVA dapat diketahui nilai F hitung = 35,531 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Maka, untuk Hipotesis 2 hasilnya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

c) Pengaruh Kecepatan (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan output tabel Model Summary diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,450, yang berarti

bahwa pengaruh kecepatan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar sebesar 0,450 atau 45%. Adapun dari output tabel ANOVA dapat diketahui nilai F hitung = 39,251 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kecepatan terhadap pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Maka, untuk Hipotesis 3 hasilnya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

d) Pengaruh Kemampuan (X4) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan output tabel Model Summary diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,422, yang berarti bahwa pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar sebesar 0,422 atau 42,2%. Adapun dari output tabel ANOVA dapat diketahui nilai F hitung = 35,001 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kemampuan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Maka, untuk Hipotesis 4 hasilnya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

e) Pengaruh Inisiatif (X5) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan output tabel Model Summary diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,286, yang berarti bahwa pengaruh inisiatif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar sebesar 0,286 atau 28,6%. Adapun dari output tabel ANOVA dapat diketahui nilai F hitung = 19,263 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan inisiatif terhadap kualitas

pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Maka, untuk Hipotesis 5 hasilnya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier secara parsial, maka hasil uji tersebut direkapitulasi, sebagai berikut:

**Rekapitulasi Uji Regresi Linier Sederhana Secara Parsial**

No.	Indikator	R square	Persentase
1	Pengaruh Kualitas Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.228	22.8%
2	Pengaruh Komunikasi(X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.425	42.5%
3	Pengaruh Kecepatan (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.450	45%
4	Pengaruh Kemampuan(X4) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.422	42.2%
5	Pengaruh Inisiatif (X5) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.286	28.6%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2020

Berdasarkan tabel rekapitulasi, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar adalah indikator kecepatan yang memiliki nilai R Square sebesar 0,450 atau 45%. Adapun indikator yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang

Makassar adalah indikator kualitas kerja yang memiliki nilai R Square sebesar 0,228 atau 22,8%.

2) Analisis Regresi Linier Sederhana Secara Simultan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 <sup>a</sup>	.606	.598	3.94170

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2020

Berdasarkan output tabel Model Summary diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,606, yang berarti bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar sebesar 0,606 atau 60,6%.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1148.802	1	1148.802	73.940	.000 <sup>b</sup>
Residual	745.778	48	15.537		
Total	1894.580	49			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2020

Berdasarkan output tabel ANOVA dapat diketahui nilai F hitung = 73,940 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Maka, untuk Hipotesis 6 hasilnya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Model	Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients			
	B	Std. Error		
(Constant)	2.817	7.468	.377	.708
Kinerja Pegawai	1.051	.122	.779	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

**Sumber:** Data Primer yang Diolah, 2020

Berdasarkan output tabel Coefficients dapat disusun persamaan regresi:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,817 + 1.051 X$$

Nilai konstanta (a) = 2,817 mengandung arti nilai konsisten variabel kualitas pelayanan publik adalah sebesar 2.817. Koefisien regresi X sebesar 1.051 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai kinerja pegawai maka nilai kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar bertambah sebesar 1.051.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, baik secara parsial maupun simultan. Kinerja segenap pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar dalam mengerahkan kemampuan terbaik mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta pengguna BPJS Kesehatan searah dengan pendapat Musanef (1983: 49), yang mengartikan kinerja sebagai kemampuan seseorang dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik atau lebih menonjol ke arah tercapainya tujuan organisasi (Nurlaila, 2012). Kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta pengguna BPJS Kesehatan selaras dengan pernyataan Masram & Mu'ah (2017), yang memaknai kinerja sebagai hasil kerja seseorang secara keseluruhan di dalam

melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Terdapatnya pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, baik secara parsial maupun simultan, juga telah menguatkan pendapat Michel (Rizky, 2001: 15), bahwa: (1) Kualitas pelayanan (*quality of work*) yang diberikan oleh pegawai dapat memuaskan bagi penggunaannya; (2) Komunikasi (*communication*) yang baik harus dibangun antara pegawai dengan konsumennya; (3) Kecepatan (*promptness*) bekerja yang dilakukan oleh pegawai akan mencapai kepuasan dan peningkatan kerja; (4) Kemampuan (*capability*) dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas; dan (5) Inisiatif (*initiative*) setiap pegawai sangat dibutuhkan untuk mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri dan konsumennya agar tidak terjadi hambatan dalam pekerjaan.

Adanya hasil penelitian ini yang menunjukkan adanya pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, juga sekaligus menguatkan sejumlah hasil-hasil penelitian terdahulu yang juga menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, diantaranya adalah hasil penelitian Supit et al. (2015), Subagyo et al. (2016), Permatasari et al. (2018), Debby & Kania (2018), Handayani & Suryani (2019), dan Potolau (2020).

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini berarti bahwa segenap upaya yang dilakukan untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai maka secara signifikan akan memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

## DAFTAR PUSTAKA

Asrini, Sudarmi, & Parawu, H. E. (2019). *Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Sound Governance di Kantor Samsat Kabupaten Gowa*. 5(3), 354–370.

Debby, S. R. Y. P., & Kania, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 9(1), 21–28.

Eko, S. (2014). *Menantang Akuntabilitas Publik dari Medan Warga*. Jakarta: Yappika.

Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>

Haryono, H., & Eko Pujiyanto, W. (2016). Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gedangan. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 1(1), 43. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.426>

Hendriadi, A., Sulaiman, A. A., Suharyanto, Syahyuti, & Jamal, E. (2018). *Pelayanan Publik Transparan, Efisien dan Kredibel (II)*. Jakarta: IAARD Press.

Masram, & Mu'ah. (2017).

*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Mulasari, H., & Suratman, B. (2012). *Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik ...* 9, 198–210.

Nurlaila. (2012). *Nurlaila Perilaku Organisasi I*. Jakarta: Lembaga Penerbitan Universitas khairun.

Permatasari, D., Nurmalasyiah, & Noor, M. (2018). *Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Rodok Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur*. 1(1), 33–52.

Potolau, M. J. N. (2020). Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi UMA*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.3078>

Silaban, H. (2012). *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

Subagyo, M., Suseno, D., & Ernawati. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Loyalitas karyawan dan Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/ Jasa. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(1), 87–94.

Supit, T. J. P., Tampi, J. R. E., & Londa, V. Y. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi*, 1–138.

Zeithmal, V. A., Parasuraman & Berry. L. L. (1990). *Delivery Quality Service*, New York: The Free Press.

<https://makassar.tribunnews.com/2019/02/26/masyarakat-makassar-keluhkan-pelayanan-bpjs-kesehatan-ke-aliyah-mustika-ilham> (diakses 25/04/2020)