

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

Abdul Wahid

Magister Administrasi Publik

abdulwahid85@gmail.com

ABSTRAK

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. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *purposive Sampling* untuk variabel X yaitu pegawai yang ada di kantor BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin sebanyak 50 responden dan teknik *Insidental Sampling* untuk variabel Y yaitu sebanyak 50 masyarakat menjadi sampel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana secara pasial dan simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis variabel kinerja pegawai berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 4,064 dan analisis variabel kualitas pelayanan publik berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 4,05. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh sebesar 60,6% terhadap kualitas pelayanan public di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin.

Kata Kunci: Pengaruh, Kinerja pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, BPJS

=====

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara*. Makassar: Edukasi Mitra Grafika
- Asrini. (2019). Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Soun Governance di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa. *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.
- Dale, A.T. (1992). *Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia
- Djarwanto, P. S. (1994). *Statistik Induktif*. Yoyakarta: BPFE.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yoyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Akasara
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Imroatul, H., & Pertiwi, O. D. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rs St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonom, Volume 2 (2)*. Halaman 117-124.
- 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.
- Mahareni, S. (2016). Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KOPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- 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.

Mariah. S., & Sa'ud, U. S. (2013). Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan, Volume XVII (1)*. Halaman 145-153.

Mathis, R., Dan Jackson. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Salemba Empat.

Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.

Pettalolo, I. (2013). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah. *E Jurnal Katalogis, Volume 1 (7)*. Halaman 112-122.

Pratiwi, I. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Doctoral Dissertation, Perpustakaan. diperoleh dari <http://respository.unpas.ac.id/id/eprint/28>

