

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Sulawesi Selatan. Puskesmas Mandai terletak di Kecamatan Mandai. Luas Kecamatan Mandai sebesar 92,4352 km². Wilayah kerja Puskesmas Mandai terdiri dari 2 Kelurahan yaitu kelurahan Bontoa dan kelurahan Hasanuddin dan 4 desa. Adapun batasan wilayah Puskesmas Mandai adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan langsung dengan kecamatan Marusu.
- b. Sebelah timur berbatasan langsung dengan kecamatan Maros Baru.
- c. Sebelah selatan berbatasan langsung dengan Kecamatan Tanralili.
- d. Sebelah barat berbatasan langsung dengan Kecamatan Moncongloe.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya pelayanan masyarakat Mandai yang bermutu, professional dan terjangkau menuju masyarakat hidup sehat tahun 2026.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan masyarakat yang optimal, terjangkau dan terintegrasi.
- 2) Meningkatkan peran serta masyarakat melalui upaya kesehatan yang bersumber daya masyarakat.
- 3) Meningkatkan kualitas sumber daya petugas.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mandai mulai bulan Mei – Juli 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Besar sampel sebanyak 173 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai. Sebelum dilakukan pengisian kuesioner, terlebih dahulu peneliti menanyakan kesediaan pasien untuk menjadi responden penelitian.

Pemaparan hasil penelitian ini dibagi atas dua, yakni deskripsi tentang karakteristik responden meliputi umur dan jenis kelamin.

Kedua, pemaparan karakteristik jawaban responden berdasarkan variabel penelitian.

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Tabel 5. 1
Karakteristik Responden berdasarkan Umur Responden di
Puskesmas Mandai Tahun 2024

Umur	n (Frekuensi)	% (Presentase)
10 – 29 tahun	40	23,1%
30 – 49 tahun	113	65,3%
50 – 69 tahun	20	11,6%
Total	173	100%

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.1 menunjukkan distribusi frekuensi umur responden dari 173 responden terbanyak pada kelompok umur 30-49 tahun sebanyak 113 (65,3%) responden, dan distribusi terkecil pada kelompok umur 50-69 tahun sebanyak 20 (11,6%) responden.

b. Jenis Kelamin

Tabel 5. 2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin
Responden di Puskesmas Mandai Tahun 2024

Jenis Kelamin	n (Frekuensi)	% (Presentase)
Laki-laki	70	40,5%
Perempuan	103	59,5%
Total	173	100%

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.2 Karakteristik responden menurut jenis kelamin pada penelitian ini adalah Laki-laki 70 (59,5%), Perempuan 103 (40,5%) sesuai dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 173 responden.

2. Analisis Univariat Variabel yang diteliti

a. Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 3
Distribusi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan di
Puskesmas Mandai Tahun 2024

Kualitas Pelayanan	n (Frekuensi)	% (Presentase)
Kurang Baik	123	71,1%
Cukup Baik	50	28,9%
Total	173	100%

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.3 menunjukkan penilaian responden terhadap Kualitas Pelayanan mayoritas menyatakan kurang baik sebanyak 123 (71,1%) responden, dan yang menyatakan cukup baik terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Mandai adalah 50 (28,9%) responden.

b. Ketepatan Waktu Pelayanan

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 4
Distribusi responden berdasarkan Ketepatan Waktu
Pelayanan di Puskesmas Mandai Tahun 2024

Waktu Pelayanan	n (Frekuensi)	% (Presentase)
Lama	143	82,7%
Cepat	30	17,3%
Total	173	100%

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.4 menunjukkan penilaian responden terhadap Waktu Pelayanan mayoritas menyatakan Lama sebanyak 143 (82,7%) responden, dan yang menyatakan cepat terhadap Waktu Pelayanan pada Puskesmas Mandai adalah 30 (17,3%) responden.

c. Efektivitas Pelayanan

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait Efektivitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 5
Distribusi responden berdasarkan Efektivitas Pelayanan
di Puskesmas Mandai Tahun 2024

Efektivitas Pelayanan	n (Frekuensi)	% (Presentase)
Kurang	122	70,5%
Cukup	51	29,5%
Total	173	100%

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.5 menunjukkan penilaian responden terhadap Efektivitas Pelayanan mayoritas menyatakan Kurang sebanyak 122 (70,5%) responden, dan yang menyatakan cukup terhadap Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Mandai adalah 51 (29,5%) responden.

d. Kemandirian

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait Kemandirian terhadap Kinerja Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 6
Distribusi responden berdasarkan Kemandirian di
Puskesmas Mandai Tahun 2024

Kemandirian	n (Frekuensi)	% (Presentase)
Kurang	4	2,3%
Cukup	169	97,7%
Total	173	100%

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.6 menunjukkan penilaian responden terhadap Kemandirian mayoritas menyatakan Cukup sebanyak 169 (97,7%) responden, dan yang menyatakan Kurang terhadap Kemandirian pada Puskesmas Mandai adalah 4 (2,3%) responden.

e. Kinerja Pelayanan

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait terhadap Kinerja Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 7
Distribusi responden berdasarkan Kinerja Pelayanan di
Puskesmas Mandai Tahun 2024

Kinerja Pelayanan	n (Frekuensi)	% (Presentase)
Kurang	125	72,3%
Cukup	48	27,7%
Total	173	100%

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.7 menunjukkan penilaian responden terhadap Kinerja Pelayanan mayoritas menyatakan Kurang sebanyak 125 (72,3%) responden, dan yang menyatakan

Cukup terhadap Kinerja Pelayanan pada Puskesmas Mandai adalah 48 (27,7%) responden.

3. Analisis Bivariat Variabel yang diteliti

a. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan

Tabel 5. 8
Analisis hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024

Kualitas Pelayanan	Kinerja				Total		ρ
	Cukup		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup baik Kurang baik	48 0	96,0% 0,0%	2 123	4,2% 100,0%	50 123	100,0% 100,0%	0,000
Total	48	27,7%	125	72,3%	173	100,0%	

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa dari 123 (100,0%) responden yang mengatakan kurang baik terkait dengan kualitas pelayanan, sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kinerja pelayanannya dengan kualitas pelayanan sebanyak 0 (0,0%) responden yang kurang baik. Dan yang banyak adalah yang mengatakan kualitas pelayanannya kurang baik dengan kinerja yang kurang sebanyak 123 (100,0%).

Hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara

Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024.

b. Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan

Tabel 5. 9
Analisis hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024

Ketepatan Waktu	Kinerja				Total		ρ
	Cukup		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	
Cepat Lama	30 18	100,0% 12,6%	0 125	0,0% 87,4%	30 143	100,0% 100,0%	0,000
Total	48	27,7%	125	72,3%	173	100,0%	

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa dari 143 (100,0%) responden terkait ketepatan waktu dengan kinerja pelayanan, sebagian besar responden yang mengatakan kurang kinerja pelayanannya dengan ketepatan waktu yang lama sebesar 125 (87,4%) responden dan sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kinerja pelayanannya dengan ketepatan waktu yang lama sebanyak 18 (12,6%).

Hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara

ketepatan waktu pelayanan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024.

c. Hubungan Efektivitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan

Tabel 5. 10
Analisis hubungan Efektivitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai tahun 2024

Efektivitas Pelayanan	Kinerja				Total		ρ
	Cukup		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	48	94,1%	3	5,9%	51	100,0%	0,000
Kurang	0	0,0%	122	100,0%	122	100,0%	
Total	48	27,7%	125	72,3%	173	100,0%	

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa dari 122 (100,0%) responden yang mengatakan kurang baik terkait efektivitas pelayanan, sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kinerja pelayanannya dengan efektivitas pelayanan sebanyak 0 (0,0%) yang kurang. Dan yang banyak adalah yang mengatakan efektivitas pelayanan yang kurang baik dengan kinerja yang kurang sebanyak 122 (100,0%).

Hasil uji statistic diperoleh $p=0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara

efektivitas pelayanan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai.

d. Hubungan Kemandirian terhadap Kinerja Pelayanan

Tabel 5. 11
Analisis hubungan Kemandirian terhadap Kinerja Pelayanan
di Puskesmas Mandai tahun 2024

Kemandirian	Kinerja				Total		ρ
	Cukup		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup Kurang	48 0	28,4% 0,0%	121 4	71,6% 100,0%	169 4	100,0% 100,0%	0,577
Total	48	27,7%	125	72,3%	173	100,0%	

Sumber : data primer 2024

Tabel 5.11 menunjukkan bahwa dari 169 (100,0%) responden terkait kemandirian dengan kinerja pelayanan. Sebagian besar responden yang mengatakan kurang kinerja pelayanannya dengan kemandirian yang cukup sebesar 121 (71,6%) responden, dan sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kinerja pelayanannya dengan kemandirian yang cukup sebanyak 48 (28,4%) responden.

Hasil uji statistic diperoleh $p=0,577 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara kemandirian dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai.

C. Pembahasan

Hasil penelitian dan pengolahan data yang telah disajikan dalam pembahasan akan menjelaskan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kinerja pelayanan berdasarkan pasien rawat jalan di Puskesmas Mandai. Adapun variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan, efektivitas dan kemandirian dan variabel dependen yaitu Kinerja Pelayanan. Untuk menjawab tujuan penelitian dan analisa mendalam terhadap penelitian, maka dapat disusun pembahasan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Gunarsa (2008) mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Kriteria usia seseorang menurut Depkes RI (2009), remaja (17-25 th), dewasa (26-45 th), lansia (46-65 th). Kematangan usia seseorang berada pada saat seseorang dalam usia dewasa (26- 45 th). Pada saat seseorang sudah memasuki usia dewasa, cara berpikir seseorang sedang dalam masa baik baiknya dalam menggunakan logika. Hal sesuai

dengan teori yang menyatakan bahwa kebutuhan dan keinginan konsumen berubah sejalan dengan perubahan usia dan siklus hidup (Sunarto, 2004)

Menurut Kamus Besar Indonesia, umur merupakan lama waktu hidup sejak dilahirkan. Menurut Robbins dan Timothy (2009) kualitas kerja pegawai berkaitan dengan usianya, hal tersebut didukung oleh adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja pegawai akan menurun dengan meningkatnya usia pegawai.

Karakteristik pasien berdasarkan umur menunjukkan bahwa pasien rawat jalan Puskesmas Mandai yang dominan adalah umur 30-49 tahun dengan presentase (65,3%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa sebagian besar adalah jenis kelamin perempuan dengan nilai persentasi (59,5)%. Dari 173 jumlah responden secara keseluruhan maka terdapat 103 pasien perempuan yang ada di Puskesmas Mandai.

30-49 tahun pada usia itu paling banyak perempuan. Hal ini di akibatkan perempuan yang rentan terkena penyakit meskipun usia 30-49 tahun jika tidak dilihat berdasarkan jenis kelamin maka usia tersebut bukan tergolong usia rentan, karena usia rentan yang tergolong pada anak-anak dan lansia tetapi

jika dikaitkan dengan jenis kelamin perempuan (59,5) adalah pasien perempuan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kumajas (2014) yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara umur dengan kinerja di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolang Mongondow.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sudiar (2013) bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kinerja karena baik responden yang berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki tetap memiliki kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, jenis kelamin seorang tidak ada hubungan dengan kinerja.

2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai

Kualitas pelayanan merupakan fasilitas fisik seperti gedung yang bersih dan kerapian, kehandalan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, respon atau daya tanggap dalam membantu pasien memberikan pelayanan yang cepat, jaminan meliputi atas pengetahuan yang cepat dan juga perhatian dan kesopanan

dalam memberikan pelayanan, dan juga empati dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan responden.

Hasil penelitian kualitas pelayanan kurang baik dan kinerja kurang baik hal ini menunjukkan dari hasil penelitian bahwa 123 (100,0%) pasien mengatakan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas mandai kurang baik sehingga pasien menilai dari aspek kinerja pelayanan juga kurang baik sebesar (72,3%). Hal ini di akibatkan (48,0%) pasien mengatakan Puskesmas memberikan pelayanan yg tidak cepat dan berbelit-belit dari segi kehandalan. (45,7%) pasien mengatakan petugas Puskesmas tidak memberi tahu jika ada keterlambatan dalam pemeriksaan pasien dari segi daya tanggap masih kurang. (59,5%) pasien mengatakan tidak menampilkan senyum jika ada pasien yang datang dari segi jaminan masih kurang. (50,3%) pasien mengatakan petugas tidak sabar dalam menghadapi keluhan pasien dari segi jaminan masih kurang. Dan (67,7%) pasien mengatakan petugas tidak menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang dari segi empati masih kurang.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator dari kinerja pelayanan. Hasil analisis SPSS dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

berhubungan secara signifikan terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai.

Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kinerja di Puskesmas Mandai adalah bukti fisik yaitu Puskesmas memiliki gedung yang bersih, telah memiliki peralatan yang memadai, ruang pemeriksaan yang terjaga privasinya. Dari aspek kehandalan yaitu Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Dan dari aspek empati yaitu kesediaan petugas selalu meminta maaf bila terjadi kesalahan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Saguni (2023) tentang Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas Sulawesi Tenggara. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat kolerasi antara kualitas pelayanan dengan kinerja pelayanan. Hasil uji menunjukkan $p=0,008 < 0,05$ yang artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan sangat kuat terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Sulawesi Tenggara.

3. Hubungan Ketepatan Waktu dalam Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai

Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan proses untuk menunggu pelayanan pertama pada pasien yang diberikan petugas medis sesuai standar waktu dari setiap jenis pelayanan. Ketepatan waktu yaitu menerima pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Hasil penelitian ketepatan waktu lama dan kinerja kurang baik hal ini menunjukkan dari hasil penelitian bahwa pasien mengatakan bahwa 125 (87,4%) pasien mengatakan ketepatan waktu dalam pelayanan Puskesmas mandai kurang baik sehingga responden menilai dari aspek kinerja pelayanan juga kurang baik sebesar (72,3%). Hal ini di akibatkan (82,7%) pasien mengatakan waktu pelayanan lama dari segi pasien mendaftar di loket, antri menunggu panggilan ke poli serta di periksa oleh dokter atau perawat.

Ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi salah satu indikator dari kinerja pelayanan. Hasil analisis SPSS dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai.

Adanya hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dalam pelayanan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai adalah setiap Puskesmas wajib mengikuti standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan yang telah ditentukan. Waktu tunggu pelayanan terhitung saat pasien mulai mendaftar ke loket, antri, menunggu panggilan ke poli serta di periksa oleh dokter atau perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Perdana (2024) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai di Puskesmas mentok. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan terdapat hubungan antara ketepatan waktu dengan kinerja. Hasil uji menunjukkan $p=0,000 < 0,05$ yang artinya ada hubungan signifikan terhadap kinerja.

4. Hubungan Efektivitas dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai

Efektivitas merupakan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Dengan demikian ukuran keefektivan suatu program dinilai dari pendapat atau persepsi dari tingkat kepuasan masyarakat yang telah menerima pelayanan kesehatan.

Hasil dari penelitian efektivitas kurang dan kinerja juga kurang hal ini menunjukkan dari hasil penelitian bahwa 122 (100,0%) pasien mengatakan bahwa efektivitas masih kurang sehingga pasien menilai dari aspek kinerja pelayanan juga kurang baik sebesar (72,3%). Hal ini di akibatkan (46,8%) pasien mengatakan petugas tidak melayani pasien sesuai dengan jam pelayanannya, (60,7%) pasien mengatakan petugas kesehatan tidak menggunakan waktu pelayanan dengan maksimal. Dan (49,1%) pekerjaan yang dilakukan petugas belum cukup baik.

Efektivitas menjadi salah satu indikator dari kinerja pelayanan. Hasil analisis SPSS dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa efektivitas berhubungan secara signifikan terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai.

Adanya hubungan yang signifikan antara efektivitas dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Mandai adalah seluruh petugas kesehatan terlihat melaksanakan fungsi dan tugasnya masing-masing dan jumlah petugas yang cukup sehingga dapat memaksimalkan pekerjaan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hijriah (2021) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai upt Puskesmas galesong.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara efektivitas dengan kinerja pelayanan. Hasil uji menunjukkan $p=0,000 < 0,05$ yang artinya ada hubungan signifikan terhadap kinerja.

5. Hubungan Kemandirian dengan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Mandai

Kemandirian merupakan salah satu indikator dari variabel kinerja pelayanan. Kemandirian adalah tingkat seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya tanpa bantuan petugas lain. Kemandirian dalam bekerja merupakan hal yang sangat penting. Kemandirian terkait dengan kedewasaan atau tingkat kematangan seorang karyawan dalam bekerja.

Hasil penelitian kemandirian cukup dan kinerja juga kurang baik hal ini menunjukkan dari hasil penelitian bahwa 121 (71,6%) pasien mengatakan bahwa kemandirian masih kurang sehingga responden menilai dari aspek kinerja pelayanan sudah cukup baik sebesar (27,7%%). Hal ini di akibatkan (97,7%) petugas dapat menyelesaikan pekerjaannya tanpa bantuan petugas lain. (97,1%) petugas menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan teliti. (96,5%) petugas sangat disiplin dalam bekerja. (94,8%) petugas menyelesaikan tugasnya dengan penuh

tanggung jawab dan (92,5) petugas mampu membuat keputusan terkait dengan permasalahan pekerjaan.

Kemandirian menjadi salah satu indikator dari kinerja pelayanan. Hasil analisis SPSS dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa kemandirian tidak signifikan terhadap kinerja di Puskesmas Mandai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Jannah (2020) tentang pengaruh prinsip-prinsip *good corporate governance* terhadap kinerja Puskesmas di Surabaya. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kemandirian dengan kinerja pelayanan. Hasil uji menunjukkan $p=0,188 < 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.