ABSTRAKSI

Pelayanan menjadi hal yang penting bagi Puskesmas di Indonesia. Puskesmas merupakan suatu penyedia jasa atau pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan melihat semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kinerja pelayanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Puskesmas di Kota Tegal. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tegal. Penelitian ini mengembangkan model penelitian dan enam hipotesis guna menjawab permasalahan yang ada. Responden dalam penelitian ini sebanyak 200 orang. Para responden tersebut merupakan para pasien atau pengunjung di Puskesmas Kota Tegal. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan melalui AMOS 4.00 sebagai alat analisisnya. Hasil analisis data menunjukkan bahwa model penelitian dan hasilnya dapat diterima. Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kedisiplinan petugas, kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan, sedangkan kedisiplinan petugas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dan kelengkapan fasilitas berpengaruh terhadap kompetensi. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa model tersebut dapat diterima

Berdasarkan hasil penelitian ini maka implikasi teoritis yang dapat memberikan justifikasi yang lebih kuat bagi faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, seperti kedisiplinan petugas, kualitas pelayanan dan kompetensi. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah pihak Puskesmas perlu memberi perhatian lebih terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien, Puskesmas di Kota Tegal perlu meningkatkan pelayanan kepada pasien dan pimpinan Puskesmas perlu memberi contoh dan dorongan kepada para bawahannya agar meningkatkan kinerja pelayanannya.

Berdasarkan atas keterbatasan yang ada, agenda untuk penelitian mendatang perlu menambahkan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pelayanan dan memperbaiki metode pengambilan sampelnya.

Kata kunci : kinerja pelayanan, kedisiplinan, kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, kompetensi.

FEB UNDIP