

ABSTRAK

Puskesmas merupakan salah satu organisasi yang memberikan pelayanan publik, untuk itu kualitas pelayanan Puskesmas harus terus ditingkatkan melalui pelayanan prima pegawai. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan faktor pekerjaan dengan pelayanan prima (*service excellent*) pegawai di Puskesmas Wonokromo Surabaya.

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi sebanyak 36 pegawai dan sampel sebanyak 33 pegawai Puskesmas Wonokromo Surabaya. Pengumpulan data dengan kuesioner dan observasi pemberian pelayanan pegawai terhadap pasien menggunakan lembar *checklist*, dengan uji korelasi *rank spearman*.

Hasil uji menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara ragam keahlian ($p=0,016$), identitas tugas ($p=0,016$), umpan balik ($p=0,016$), dengan tingkat signifikan $\alpha= 0,05$ maka H_0 di tolak artinya ada hubungan ragam keahlian, identitas tugas, umpan balik dengan pelayanan prima. Sedangkan hasil uji signifikansi tugas ($p=0,103$), otonomi ($p=0,103$) dengan tingkat signifikan $\alpha= 0,05$ maka H_0 di terima artinya tidak ada hubungan antara signifikansi tugas, otonomi dengan pelayanan prima pegawai di Puskesmas Wonokromo Surabaya.

Simpulan dari penelitian yaitu semakin tinggi tingkat ragam keahlian, identitas tugas, dan umpan balik yang baik dapat meningkatkan pelayanan prima. Disarankan Puskesmas Wonokromo Surabaya untuk menetapkan kesepakatan internal terkait nilai tambah pada setiap unsur pelayanan dalam standar operasional prosedur agar terciptanya pelayanan prima.

Kata kunci: pelayanan prima, pegawai, faktor pekerjaan (ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, umpan balik).