

PENGARUH BUDAYA KERJA DAN KOMPETENSI APARATUR TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN REKOMENDASI PERIZINAN APOTEK MELALUI APLIKASI “SAMPURASUN” DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN CIANJUR

Sahrul¹, Slamet Suwanto², Yeti Rohayati³

sahrulmubbaroq@gmail.com¹, Slametsuwanto@gmail.com², yetiroyhayati@gmail.com³

Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya kerja dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur sipil negara terhadap efektivitas layanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi “Sampurasun” di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur. Pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada seluruh pengguna layanan rekomendasi perizinan apotek dari bulan September hingga Desember 2024, dengan total sampel sebanyak 25 responden yang dipilih menggunakan teknik sampling jenuh.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dan berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan budaya kerja serta kompetensi SDM terhadap efektivitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan rekomendasi, dengan koefisien regresi sebesar 0,490 ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, $p < 0,05$). Demikian pula, kompetensi SDM aparatur sipil negara juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,949 ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, $p < 0,05$).

Uji simultan menunjukkan bahwa budaya kerja dan kompetensi SDM secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan, dengan nilai $F\text{-hitung}$ lebih besar dari $F\text{-tabel}$ dan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Kedua variabel tersebut menjelaskan 65,8% variasi efektivitas layanan, sedangkan 34,2% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Temuan ini menegaskan pentingnya peran budaya kerja yang kondusif dan peningkatan kompetensi aparatur sebagai faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi digital. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur terus memprioritaskan upaya pengembangan kedua aspek tersebut untuk mendukung kelancaran dan peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Kompetensi Aparatur Sumber Daya Manusia (SDM), Efektivitas Layanan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of work culture and human resource (HR) competency of civil servants on the effectiveness of pharmacy licensing recommendation services through the "Sampurasun" application at the Cianjur Regency Health Office. A quantitative approach with a descriptive analysis method was employed. Data were collected through questionnaires distributed to all users of the pharmacy licensing recommendation service from

September to December 2024, resulting in a total sample of 25 respondents, selected using saturated sampling techniques. Data analysis was conducted using simple and multiple linear regression to test the partial and simultaneous effects of work culture and HR competency on service effectiveness. The results indicate that work culture has a positive and significant effect on the effectiveness of recommendation services, with a regression coefficient of 0.490 ($t\text{-count} > t\text{-table}$, $p < 0.05$). Similarly, the HR competency of civil servants also shows a positive and significant effect on service effectiveness, with a regression coefficient of 0.949 ($t\text{-count} > t\text{-table}$, $p < 0.05$). Simultaneous testing demonstrates that work culture and HR competency together significantly influence service effectiveness, with an $F\text{-count}$ value greater than the $F\text{-table}$ and significance level below 0.05. These two variables account for 65.8% of the variation in service effectiveness, while the remaining 34.2% is explained by other factors beyond the scope of this study. This finding highlights the critical role of fostering a conducive work culture and enhancing the competence of civil servants as key drivers in improving the effectiveness of pharmacy licensing recommendation services through digital applications. Therefore, it is recommended that the Cianjur Regency Health Office continue prioritizing efforts to develop these aspects to support the smooth operation and quality of technology-based public services.

Keywords: Work Culture, Competence of Human Resources Apparatus, Service Effectiveness.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagai upaya memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme administratif, tetapi juga sebagai wujud nyata komitmen pemerintah dalam memenuhi hak-hak warga negara atas akses yang adil dan berkualitas terhadap layanan publik (Nasution, 2020). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Republik Indonesia, 2009). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur utama keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi sosial dan administratifnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi hal yang tidak terelakkan. Implementasi aplikasi berbasis digital dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan (Adeyemi & Issa, 2020). Dalam konteks Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur, penerapan aplikasi “Sampurasun” sebagai sistem pelayanan dan perizinan online merupakan upaya strategis untuk mempercepat proses pelayanan rekomendasi perizinan apotek dan jenis pelayanan kesehatan lainnya. Sistem ini memungkinkan pemohon mengajukan izin secara elektronik yang secara teori dapat mengurangi birokrasi berbelit serta waktu tunggu pelayanan (Dinkes Cianjur, 2021).

Namun, sebagaimana hasil observasi awal dan penelitian sebelumnya menunjukkan, keberhasilan sistem informasi dalam pelayanan publik tidak semata tergantung pada kualitas teknis aplikasi saja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor budaya kerja dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur yang mengelola layanan tersebut (Saputro et al., 2015; Santi &

Sudiasmo, 2020). Budaya kerja yang positif, meliputi kedisiplinan, integritas, dan orientasi pada hasil, menjadi modal penting untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Ndraha, 2018). Selain itu, kompetensi SDM aparatur yang mencakup kemampuan teknis, pengetahuan, dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi juga menentukan sejauh mana sistem informasi seperti aplikasi “Sampurasun” dapat digunakan secara optimal (Sedarmayanti, 2019).

Berbagai studi terdahulu telah membahas hubungan antara budaya kerja, kompetensi SDM, dan efektivitas pelayanan publik. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Zafirah et al. (2021) menemukan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik meningkatkan kepuasan pelanggan jika didukung oleh budaya kerja yang baik dan kompetensi SDM yang memadai. Demikian pula penelitian oleh Nurhidayanti (2019) menegaskan bahwa kesenjangan dalam pemahaman teknologi informasi di antara pengguna dapat menurunkan tingkat penggunaan dan efektivitas sistem. Sementara itu, Adeyemi dan Issa (2020) menekankan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan harus menjadi fokus utama dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi.

Meskipun demikian, beberapa penelitian masih menunjukkan adanya keterbatasan. Sebagai contoh, penelitian Saputro et al. (2015) dan Santi & Sudiasmo (2020) lebih menitikberatkan pada aspek teknis pengukuran keberhasilan sistem informasi tanpa mengkaji secara mendalam pengaruh budaya kerja dan kompetensi SDM secara simultan dalam konteks aplikasi pelayanan publik daerah. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek berbasis aplikasi digital di tingkat pemerintah daerah seperti Kabupaten

Cianjur. Padahal, perizinan apotek merupakan layanan yang sangat penting dalam sistem kesehatan karena berhubungan langsung dengan keamanan dan kualitas layanan farmasi bagi masyarakat (Permenkes RI, 2017).

Fenomena yang terjadi di Kabupaten Cianjur menunjukkan adanya kendala yang nyata dalam implementasi aplikasi “Sampurasun”. Masalah seperti keterbatasan waktu akses aplikasi, permintaan dokumen yang tidak sesuai prosedur, respon petugas yang lambat, serta kurangnya integrasi sistem antara Dinas Kesehatan dengan DPMPSTP menjadi hambatan yang dapat menurunkan efektivitas pelayanan (Dinkes Cianjur, 2022). Hambatan tersebut berpotensi disebabkan oleh budaya kerja yang kurang optimal dan kompetensi SDM yang belum sepenuhnya mendukung pengelolaan sistem berbasis teknologi ini.

Dalam konteks budaya kerja, Ndraha (2018) menekankan bahwa budaya kerja yang positif akan meningkatkan efisiensi dan kerjasama antar aparatur, sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan responsif. Sebaliknya, budaya kerja yang lemah justru dapat menyebabkan penurunan kinerja organisasi. Hal ini relevan dengan temuan di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur, dimana belum semua aparatur memiliki kedisiplinan dan motivasi yang tinggi dalam menjalankan tugas pelayanan melalui aplikasi digital tersebut. Sedangkan dari sisi kompetensi SDM, Sedarmayanti (2019) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pilar utama dalam meningkatkan efektivitas birokrasi, terutama dalam penggunaan teknologi informasi yang semakin berkembang.

Gap yang ditemukan dalam kajian literatur dan praktik lapangan ini mengindikasikan perlunya penelitian yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut—budaya kerja dan kompetensi SDM—untuk menganalisis pengaruhnya terhadap

efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi “Sampurasun”. Penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan studi sebelumnya yang masih memisahkan kajian budaya kerja dan kompetensi secara parsial tanpa mengkaji dampak gabungannya terhadap efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi. Selain itu, studi ini juga menambah khasanah penelitian dalam konteks pelayanan kesehatan di pemerintah daerah yang menggunakan sistem digital, khususnya di Kabupaten Cianjur.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya kerja dan kompetensi SDM aparatur secara individual maupun simultan terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi “Sampurasun” pada Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi kebijakan dan strategi pengembangan sumber daya manusia serta pengelolaan budaya organisasi yang mampu meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik di era digitalisasi saat ini.

Budaya kerja merupakan nilai dan kebiasaan yang berkembang dalam organisasi dan memengaruhi perilaku kerja pegawai. Nilai-nilai ini berasal dari adat, norma, dan keyakinan yang dipadukan dengan prinsip moral untuk mencapai prestasi optimal (Triguno, 2020; Moeljono, 2019; Kemenpan-RI, 2012). Schein (dalam Mangkunegara, 2019) menyebut budaya kerja sebagai sistem nilai, asumsi, dan norma yang menjadi pedoman perilaku organisasi. Dimensi budaya kerja meliputi adaptasi eksternal, integrasi internal, dan asumsi dasar (Schein, 2014), sedangkan indikatornya mencakup kondisi fisik dan lingkungan kerja, komunikasi, disiplin, dan kebijakan (Triguno, 2020). Ndraha (2018) menambahkan bahwa kebiasaan, peraturan, dan nilai menjadi tolok ukur budaya kerja. Faktor yang memengaruhi

budaya kerja antara lain kebersamaan dan intensitas komitmen terhadap nilai inti budaya organisasi (Tika, 2014).

Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk berkinerja yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, serta perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Kompetensi berperan penting dalam menentukan keberhasilan kinerja individu maupun organisasi (Tjutju Yuniarsih & Suwatno, 2019; Sutrisno, 2020; Moehariono, 2018; Sedarmayanti, 2019; Wibowo, 2018; Sudarmanto, 2019). Secara umum, kompetensi mencerminkan karakteristik dasar individu yang berkorelasi dengan performa kerja efektif dan unggul. Karakteristik kompetensi mencakup motive (dorongan internal), traits (sifat bawaan), self-image (citra diri), social role (peran sosial), dan skill (keterampilan). Selain itu, Spencer dan Spencer juga menyertakan konsep diri dan pengetahuan sebagai bagian penting dari karakteristik kompetensi. Dimensi kompetensi menurut Sutrisno (2021) meliputi pengetahuan, pemahaman, keterampilan, nilai, sikap, dan minat, yang ditunjukkan melalui penguasaan tugas, metode kerja, standar perilaku, serta ketertarikan terhadap pekerjaan. Kompetensi SDM juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti keyakinan dan nilai-nilai pribadi, keterampilan yang diasah, pengalaman kerja, karakteristik kepribadian, motivasi, kondisi emosional, kemampuan intelektual, dan budaya organisasi. Budaya organisasi memengaruhi kompetensi melalui rekrutmen, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, misi-visi, komunikasi, serta komitmen terhadap pelatihan dan pengembangan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja aparatur, penguatan kompetensi harus menjadi fokus dalam manajemen SDM sektor publik.

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merujuk pada sejauh mana suatu organisasi publik mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya yang optimal. Efektivitas berbeda dari efisiensi; efektivitas lebih menitikberatkan pada pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan perbandingan antara biaya dan hasil (Pasolong, 2017; Siagian, 2018; Kurniawan, 2015). Pelayanan publik sendiri diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintah yang bertujuan memberikan kepuasan, baik dalam bentuk jasa, barang, maupun administrasi (Sinambela, 2021; Moenir, 2017; Boediono, 2018; Juliantara, 2015; Lukman, 2016). Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik wajib diselenggarakan secara efisien, efektif, adil, dan transparan. Asas-asas pelayanan publik meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalan, partisipatif, akuntabilitas, dan ketepatan waktu. Efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui dimensi produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan (Wardatun & Budi, 2022), serta indikator seperti ketepatan waktu, akurasi, keramahan, kemudahan akses, kenyamanan, dan fasilitas pendukung (Tjiptono, 2018).

Penelusuran terhadap penelitian sebelumnya penting untuk memastikan relevansi topik serta mendukung orisinalitas dan pemilihan variabel penelitian, sehingga menghindari duplikasi masalah (Usman & Abdi, 2019; Sukmalana, 2018). Lima penelitian dijadikan acuan utama. Pertama, Cakra (2020) menemukan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua. Kedua, penelitian Hasanah et al. (2024) menunjukkan bahwa teknologi informasi, kompetensi aparatur, dan disiplin

kerja secara signifikan mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Ketiga, Juniarti et al. (2022) meneliti pengaruh kompetensi aparatur dan partisipasi masyarakat terhadap efektivitas pengelolaan dana desa, menemukan bahwa hanya partisipasi masyarakat dan teknologi informasi yang berpengaruh positif. Keempat, Laswitarni dan Lestari (2019) membuktikan bahwa budaya kerja 5S secara signifikan meningkatkan efektivitas pelayanan di BCA Gianyar dan Klungkung. Terakhir, Syaifullah et al. (2019) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penerapan e-learning di UIN SUSKA Riau melalui metode OCAI dan HOT Fit.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menurut Sugiyono (2020:16) adalah metode penelitian berlandaskan filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan melalui instrumen penelitian dan dianalisis secara kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi "Sampurasun" di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur dari September hingga Desember 2024, yang berjumlah 25 orang (Handayani, 2020; Sugiyono, 2020). Karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, digunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel, sehingga sampel penelitian berjumlah 25 orang (Widodo, 2017; Sugiyono, 2018). Variabel dalam penelitian ini didefinisikan sebagai karakteristik atau atribut yang dapat diukur dan diamati dengan variasi tertentu, terbagi menjadi variabel independen, yaitu Budaya Kerja dan Kompetensi SDM Aparatur, serta variabel

dependen, yaitu Efektivitas Pelayanan Publik (Sugiyono, 2020). Definisi operasional variabel adalah pemberian makna pada konsep atau variabel yang berkaitan dengan cara pengukurannya, bertujuan untuk memperjelas indikator masing-masing variabel agar menghindari perbedaan persepsi dan menentukan skala pengukuran yang tepat dalam pengujian hipotesis (Ghozali, 2018; Sukmalana, 2018).

Tabel Operasional Parameter Penelitian

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala	No. Butir
Budaya Kerja (X1)	Budaya kerja adalah cara pandang seorang pegawai terhadap bidang pekerjaannya dan prinsip-prinsip moral yang dimiliki, yang menumbuhkan keyakinan yang kuat atas dasar nilai-nilai yang diyakini, memiliki semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh untuk mewujudkan prestasi terbaik	Kebiasaan	1. Perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban 2. Kevenangan dan tanggung jawab baik pribadi maupun kelompok	Ordinal	1, 2 3, 4
		Peraturan	1. Bentuk ketegasan 2. Menghasilkan Sikap disiplin	Ordinal	5 6
		Nilai-nilai	Penghayatan mengenai: 1. Apa yang lebih penting atau kurang penting 2. Apa yang lebih baik atau kurang baik 3. Apa yang lebih benar atau kurang benar	Ordinal	7 8 9
Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur (X2)	Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur adalah alat penentu untuk memprediksikan keberhasilan seorang aparatur pada suatu posisi tertentu	Pengetahuan	1. Bidang pekerjaan	Ordinal	1
		Pemahaman	1. Karakteristik pekerjaan 2. Kondisi pekerjaan	Ordinal	2 3, 4
		Kemampuan/ keterampilan	1. Memilih metode kerja yang efektif dan efisien	Ordinal	5, 6
		Nilai (value)	1. Kejujuran 2. Keterbukaan 3. Demokratis	Ordinal	7 8 9
		Sikap (attitude)	1. Merespon kondisi	Ordinal	10
		Minat (interest)	1. Minat terhadap pekerjaan	Ordinal	11
Efektivitas Pelayanan Publik (Y)	Efektivitas pelayan publik dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut	Produktivitas	1. Melaksanakan dan menghasilkan sejumlah program/ kegiatan yang telah direncanakan	Ordinal	1, 2
	melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya dalam memberikan layanan, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada	Kualitas	1. Menghasilkan mutu kerja yang sesuai	Ordinal	3
			2. Mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna	Ordinal	4
		Efisiensi	1. Biaya	Ordinal	5
			2. Tenaga 3. Waktu	Ordinal	6 7
		Fleksibilitas	1. Mampu merespon kondisi organisasi	Ordinal	8
Kepuasan	1. Dapat memenuhi kebutuhan pengguna	Ordinal	9		

Uji instrumen penelitian meliputi validitas dan reliabilitas. Validitas mengukur kesahihan instrumen, dinyatakan valid jika corrected item-total correlation > 0,30 (Arikunto, 2018; Sugiyono, 2020). Reliabilitas menunjukkan konsistensi instrumen dan diuji dengan Cronbach's Alpha, dianggap reliabel jika $\alpha > 0,60$ (Arikunto, 2018; Suharsaputra, 2018; Sugiyono, 2020). Pengolahan data menggunakan SPSS 27.0 dengan tahapan

editing, coding, scoring menggunakan Skala Likert, dan tabulasi data (Hasan, 2019; Sudjana, 2018; Sugianto, 2017). Uji normalitas menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov, data dinyatakan normal jika nilai Asymp. Sig > 0,05 (Ghozali, 2018).

Penelitian ini menggunakan dua teknik analisis data, yaitu analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif bertujuan menggambarkan jawaban responden melalui frekuensi dan rata-rata skor tiap item variabel menggunakan skala 1–5 (Sugiyono, 2020; Sudjana, 2018). Analisis inferensial dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel bebas Budaya Kerja (X1) dan Kompetensi SDM Aparatur (X2) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) melalui persamaan

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \epsilon.$$

Koefisien determinasi (R^2) mengukur sejauh mana variabel bebas menjelaskan variasi variabel terikat, dengan nilai antara 0–1 (Ghozali, 2018). Pengolahan data menggunakan SPSS 27.0 yang menampilkan nilai R^2 dalam tabel Summary regresi.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik t dan F menggunakan SPSS 27.0. Uji t mengevaluasi pengaruh parsial tiap variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat dengan rumus $t \text{ hitung} = \beta_i / SE(\beta_i)$ (Ghozali, 2018). Hipotesis nol (H_0) menolak pengaruh jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau nilai signifikansi > 0,05, dan menerima pengaruh sebaliknya. Uji F menilai pengaruh simultan kedua variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus

$$F = (R^2/k) / ((1-R^2)/(n-k-1)).$$

Jika nilai Sig. < 0,05 atau F hitung > F tabel, H_0 ditolak, menunjukkan pengaruh bersama yang signifikan (Ghozali, 2018). Prosedur ini memastikan validitas kesimpulan penelitian terkait hubungan variabel yang diuji.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh item pernyataan instrumen pada variabel Budaya Kerja (X1) sebanyak 9 item dinyatakan **valid**, karena semua nilai korelasi item-total terhapus (Corrected Item-Total Correlation) lebih besar dari nilai r kritis, yaitu $> 0,30$. Demikian pula, pada variabel Kompetensi SDM Aparatur (X2) dengan 11 item pernyataan, seluruh item juga dinyatakan **valid** dengan nilai r hitung $> 0,30$. Selanjutnya, variabel Efektivitas Pelayanan Rekomendasi (Y) yang memiliki 9 item pernyataan juga menunjukkan validitas yang sama, yakni seluruh nilai korelasi item-total terhapus $> 0,30$.

Uji reliabilitas, nilai **Cronbach's Alpha** ketiga variabel penelitian menunjukkan hasil lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh pernyataan pada ketiga variabel tersebut dapat dikatakan **reliabel** atau konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud.

Sedangkan berdasarkan uji normalitas dengan nilai **Asymp. Sig** $> 0,05$ (misalnya $0,200 > 0,05$), dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel mengikuti pola **distribusi n**

Pengaruh Budaya Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Rekomendasi

Hipotesis yang diajukan adalah:

$H_0: \beta_1 = 0$ (tidak terdapat pengaruh budaya kerja terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi Sampurasun pada Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur).

$H_1: \beta_1 \neq 0$ (terdapat pengaruh budaya kerja terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi Sampurasun pada Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur).

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana (Lampiran 3.4), diperoleh nilai t -hitung sebesar 2,222 yang lebih besar dari t -tabel sebesar 2,074, dengan nilai signifikansi $0,037 < 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti budaya kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 0,914 + 0,490X_1$, di mana koefisien regresi sebesar 0,490 dan konstanta 0,914. Ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit skor budaya kerja akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,490 satuan. Hasil ini menunjukkan bahwa budaya kerja yang baik menjadi faktor penting dalam menunjang kualitas dan kelancaran pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi Sampurasun.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Cakra (2020) dan Laswitarni & Lestari (2019), yang juga mengungkapkan bahwa budaya kerja berperan signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Meskipun secara deskriptif budaya kerja pegawai tergolong baik, evaluasi mendalam masih diperlukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek budaya kerja yang dapat diperbaiki atau diperkuat guna mengoptimalkan pelayanan melalui aplikasi tersebut.

Dengan demikian, budaya kerja tidak hanya berkontribusi signifikan, tetapi juga merupakan elemen strategis yang perlu terus dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur.

Pengaruh Kompetensi SDM Aparatur terhadap Efektivitas Pelayanan Rekomendasi

Hipotesis yang diajukan:

$H_0: \beta_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh kompetensi SDM aparatur terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi.

$H_1: \beta_2 \neq 0$, terdapat pengaruh kompetensi SDM aparatur terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diperoleh nilai **t -hitung sebesar 2,123** yang lebih besar dari **t -tabel sebesar 2,074**, serta nilai signifikansi **$0,045 < 0,05$** . Dengan demikian, **H_0 ditolak dan H_1 diterima**, yang

berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi SDM aparatur terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi *Sampurasun* di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 9,656 + 0,949X_2,$$

dengan koefisien regresi sebesar **0,949** dan konstanta **9,656**. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit skor kompetensi SDM aparatur akan meningkatkan efektivitas pelayanan rekomendasi sebesar 0,949 poin. Koefisien positif ini mengindikasikan bahwa kompetensi aparatur, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, memiliki peran krusial dalam mendukung pelayanan publik yang lebih responsif dan berkualitas.

Hasil ini diperkuat oleh temuan Alisiya (2022) yang menyatakan bahwa kompetensi SDM secara signifikan memengaruhi efektivitas pelayanan. Selain itu, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kompetensi SDM aparatur di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur sudah berada dalam kategori baik. Oleh karena itu, kompetensi ini perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan secara sistematis, misalnya melalui pelatihan berkelanjutan dan evaluasi kinerja berbasis capaian layanan.

Dengan demikian, kompetensi SDM aparatur terbukti menjadi determinan penting dalam peningkatan efektivitas pelayanan rekomendasi, terutama dalam konteks transformasi digital pelayanan publik melalui aplikasi *Sampurasun*.

Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi SDM Aparatur secara Bersama-sama terhadap Efektivitas Pelayanan Rekomendasi

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

$$H_0: \beta_{1,2} = 0 \text{ (tidak terdapat pengaruh budaya kerja dan kompetensi SDM$$

aparatur secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi *Sampurasun*).

$H_1: \beta_{1,2} \neq 0$ (terdapat pengaruh budaya kerja dan kompetensi SDM aparatur secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan:

$$\hat{Y} = 0,914 + 0,490X_1 + 0,407X_2$$

di mana X_1 adalah budaya kerja dan X_2 adalah kompetensi SDM aparatur.

Koefisien regresi yang positif pada kedua variabel menunjukkan bahwa peningkatan satu unit pada masing-masing variabel independen berdampak positif terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi.

Uji simultan (ANOVA) menghasilkan nilai F-hitung sebesar 24,102, lebih besar dari F-tabel sebesar 3,47, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari budaya kerja dan kompetensi SDM aparatur secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi *Sampurasun* pada Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur.

Lebih lanjut, nilai Adjusted R^2 sebesar 0,658 mengindikasikan bahwa 65,8% variasi efektivitas pelayanan rekomendasi dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan sisanya 34,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Dengan demikian, budaya kerja dan kompetensi SDM aparatur terbukti sebagai faktor kunci yang secara simultan dan sinergis memengaruhi peningkatan efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi *Sampurasun*. Budaya kerja yang kondusif menciptakan lingkungan organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima, sementara kompetensi SDM aparatur memastikan bahwa proses pelayanan

dijalankan secara profesional, responsif, dan berbasis keahlian. Interaksi positif antara keduanya tidak hanya meningkatkan efisiensi prosedur perizinan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan publik tidak cukup hanya dengan perbaikan sistem teknologi informasi, melainkan harus didukung oleh kualitas sumber daya manusia dan tata nilai organisasi yang selaras. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja yang produktif dan peningkatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan menjadi strategi esensial dalam reformasi birokrasi, khususnya dalam layanan perizinan berbasis digital di sektor kesehatan daerah.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja dan kompetensi SDM aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan rekomendasi perizinan apotek melalui aplikasi “Sampurasun” di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur. Budaya kerja dan kompetensi aparatur berada dalam kategori baik, dan secara simultan keduanya memberikan kontribusi sebesar 65,8% terhadap efektivitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelayanan digital sangat bergantung pada kualitas budaya kerja dan kompetensi aparatur.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur meningkatkan budaya kerja aparatur, khususnya dalam aspek perilaku kerja yang masih dinilai rendah, serta meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan. Selain itu, optimalisasi kinerja aplikasi “Sampurasun” juga penting untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi layanan perizinan apotek secara daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeyemi, A., & Issa, T. (2020). Quality of public service delivery in developing countries: The role of technology acceptance. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 326–338. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1507097>
- Cakra. (2020). *Pengaruh budaya kerja terhadap efektivitas pelayanan publik Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang*.
- Dinkes Kabupaten Cianjur. (2021). *Laporan tahunan Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur*. Dinkes Cianjur.
- Hasanah, A., Hardiyansyah, & Aprini, D. (2024). *Pengaruh teknologi informasi, kompetensi aparatur dan disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam*.
- Juniarti, T., Inapty, H., & Rakhmawati, N. (2022). *Pengaruh kompetensi aparatur, partisipasi masyarakat, terhadap efektivitas pengelolaan dana desa di Kecamatan Labuhan Haji dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel intervening*.
- Kemenpan-RI. (2012). *Budaya Kerja dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Kemenpan.
- Laswitarni, N. P., & Lestari, N. P. (2019). *Analisis budaya kerja 5S terhadap peningkatan efektivitas pelayanan (Studi kasus pada PT Bank Central Asia Cabang Gianyar dan Klungkung)*.
- Ndraha, T. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Gava Media.
- Nasution, M. N. (2020). Public service management: Challenges and perspectives. *Journal of Governance and Public Policy*, 7(2), 1-10.
- Nurhidayanti, D. (2019). The role of digital

- literacy in public service effectiveness: Evidence from Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45-56.
- Permenkes RI Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek.
Republik Indonesia. (2009). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Saputro, A. S., Suryani, E., & Nugroho, Y. (2015). Evaluasi keberhasilan sistem informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 92-101.
- Santi, R., & Sudiasmo, T. (2020). Analisis penerimaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(3), 15-23.
- Sedarmayanti. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. *Bandung: Refika Aditama*.
- Syaifullah, M., Aulla, M., & Ahsyar, M. (2019). *Pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas penerapan e-learning dengan metode OCAI dan HOT Fit*.
- Sukmalana, R. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarmanto. (2019). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Zafirah, N., Nugroho, A., & Mulyana, D. (2021). Effectiveness of online public service system: The role of organizational culture and employee competency. *Journal of Public Service Management*, 5(1), 1-12.