

PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA UPTD PUSKESMAS GUNUNGBITUNG KABUPATEN CIANJUR

Ruslan Ruspiandi¹, Diani Indah², Awan Setiawan³
ruslanruspiandi1978@gmail.com¹, indahdiani716@gmail.com², awan2425@gmail.com³
Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke UPTD Puskesmas Gunungbitung dari bulan Oktober sampai dengan Desember 2024 sebanyak 1.609 orang, ukuran sampel yang digunakan sebanyak 94 orang pasien, dan teknik sampling yang digunakan adalah adalah teknik sampling acak stratifikasi proporsional (proportional stratified random sampling). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Terdapat pengaruh kepemimpinan yang positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada UPTD Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur; (2) Terdapat pengaruh kompetensi pegawai yang positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada UPTD Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur; (3) Terdapat pengaruh kepemimpinan dan kompetensi pegawai secara bersama-sama yang positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada UPTD Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Kompetensi Pegawai, Efektivitas Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the influence of leadership and employee competence on the effectiveness of healthcare services at the UPTD Gunungbitung Public Health Center, Cianjur Regency. The research employs a descriptive analytical method with a quantitative approach. Data collection techniques include literature review and questionnaires. The population consists of all patients who visited the health center from October to December 2024, totaling 1,609 individuals. A sample of 94 respondents was selected using proportional stratified random sampling. Data were analyzed using simple and multiple linear regression.

The results show that: (1) Leadership has a positive and significant effect on the effectiveness of healthcare services; (2) Employee competence has a positive and significant effect on the effectiveness of healthcare services; and (3) Leadership and employee competence together have a positive and significant effect on the effectiveness of healthcare services at the UPTD Gunungbitung Public Health Center.

Keywords: Leadership, Employee Competence, Effectiveness of Healthcare Services

1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan Indonesia sudah menunjukkan keberhasilan, ditandai dengan meningkatnya Umur Harapan Hidup dari 72,9

(2017) menjadi 73,5 (BPS, 2021). Namun demikian, data menunjukkan bahwa Indonesia masih dihadapkan pada masalah kesehatan yang menjadi beban kesehatan sampai saat ini, seperti Angka Kematian Ibu (189/100.000 kelahiran

hidup) dan Bayi (17/1.000 kelahiran hidup) yang masih tinggi (LFSP 2020). Kasus stunting yang walaupun terjadi penurunan sesuai data SSGi dari 24,4% (2021) menjadi 21,6% (2022) masih relatif tinggi dan belum mencapai target Nasional. Di lain sisi, kejadian penyakit menular seperti TBC, HIV/AIDS, COVID-19 dan penyakit tidak menular seperti Hipertensi, Diabetes Mellitus, Stroke, dan Kanker juga masih menjadi beban yang sangat mempengaruhi kualitas hidup masyarakat Indonesia.

Menyikapi hal tersebut, Kementerian Kesehatan berkomitmen untuk melakukan akselerasi pencapaian target RPJMN 2020-2024 bidang Kesehatan yang meliputi:

1. Meningkatkan kesehatan ibu, anak, Keluarga Berencana dan kesehatan reproduksi;
2. Mempercepat perbaikan gizi masyarakat;
3. Memperbaiki pengendalian penyakit;
4. Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS) dan
5. Memperkuat sistem kesehatan dan pengendalian obat dan makanan.

Untuk itu, Kementerian Kesehatan Republik Indonesias melakukan Transformasi Sistem Kesehatan, yaitu dengan digulirkannya 6 pilar transformasi sistem kesehatan, diantaranya:

1. Transformasi layanan primer
2. Transformasi layanan rujukan
3. Transformasi sistem ketahanan kesehatan
4. Transformasi sistem pembiayaan kesehatan
5. Transformasi SDM Kesehatan
6. Transformasi teknologi kesehatan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi. Sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, harus selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan serta dikembangkan oleh organisasi. Hasil dari pengelolaan SDM yang baik akan sangat menunjang dalam pelaksanaan tugas pokok dan

fungsinya pegawai instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas diindikasikan adanya profesionalitas sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Namun demikian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya didukung oleh SDM saja perlu juga didukung elemen lainnya seperti sarana dan prasarana yang memadai, kelembagaan serta ketatalaksanaan dan tatakelolaan yang baik.

Puskesmas adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dan dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok usaha-usaha tersebut meliputi:

1. Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan
2. Kesejahteraan ibu dan anak, serta KB
3. Pencegahan dan pemberantasan penyakit menular
4. Hygiene dan sanitasi lingkungan
5. Pendidikan kesehatan kepada masyarakat
6. Perawatan kesehatan
7. Pengumpulan data-data untuk penilaian, perencanaan dan evaluasi

Puskesmas berperan serta dalam pembangunan, khususnya dalam pembangunan kesehatan di wilayah masing-masing. Untuk mencapai tujuan tersebut salah satu syarat yang sangat penting yaitu partisipasi dari masyarakat secara teratur dan berkesinambungan. Dalam perkembangan Puskesmas, sebagai besar program puskesmas juga melibatkan partisipasi aktif masyarakat.

Mengingat pentingnya peran Puskesmas, maka Puskesmas dituntut untuk bekerja secara optimal sesuai dengan tugas-tugas yang sudah ditentukan. Dalam melaksanakan perannya Puskesmas harus bekerja dengan optimal dan penuh tanggung jawab, Salah satu bentuk pertanggungjawaban Puskesmas adalah melayani kebutuhan akan kesehatan masyarakat di dalam wilayah kerjanya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tabel Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata
-----	-----------------	-------------------

1.	Persyaratan	3,32
2.	Prosedur	3,39
3.	Waktu Pelayanan	3,12
4.	Biaya / Tarif	3,25
5.	Produk Pelayanan	3,21
6.	Kompetensi pelaksana	3,31
7.	Perilaku pelaksana	3,31
8.	Sarana dan Prasarana	3,17
9.	Penanganan Pengaduan	3,72
NRR Tertimbang		3,278
Nilai Konversi IKM		81,95

Sumber: Laporan Hasil SKM, 2024

Dari Tabel Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur Tahun 2023 di atas menunjukkan hasil survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan Puskesmas Gunungbitung pada tahun 2023 menunjukkan bahwa pelayanan masuk dalam kategori “Baik”. Kemudian, dilihat dari unsur pelayanan yang disurvei, bahwa unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur pelayanan nomor 9, yaitu penanganan pengaduan dengan nilai rata-rata 3,72. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan sudah baik, sehingga pengguna layanan merasa puas terlayani.

Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur nomor 3, yaitu waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 3,12 dan nomor 8, yaitu sarana dan prasarana. Hal ini disebabkan karena pasien menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga menyebabkan pelayanan kepada pengguna layanan kurang optimal khususnya di poli Loker, BP, farmasi dan beberapa polindes yang membuat masyarakat merasa kurang puas dengan hal tersebut. Tetapi waktu pelayanan di beberapa poli dibanding tahun lalu (tahun 2020) masih lebih baik karena ada peningkatan nilai dari NRR 3,10 (tahun 2020) menjadi 3,12 (tahun 2021). Selanjutnya, untuk sarana dan prasarana di Bidan Desa dan Pustu memang kurang memadai dibandingkan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas. Tapi nilai rata rata unsur pelayanan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya 3,10 (tahun 2020) menjadi 3,17 (tahun 2021).

Untuk waktu tunggu di loket terlalu lama disebabkan di loket harus mencari kartu status pasien sehingga memerlukan waktu untuk mencarinya dan pasien kadang tidak membawa kartu untuk berobat. Sedangkan tenaga di loket masih kurang jumlahnya.

Kemudian, untuk di Poli Farmasi ada beberapa pasien yang harus menunggu lama kemungkinan ada pasien yang harus menerima puyer sedangkan untuk membuat puyer memerlukan waktu agak lama sedangkan petugas di farmasi hanya 1 orang.

Selanjutnya, untuk waktu tunggu di Bidan Desa terlalu lama kemungkinan disebabkan Bidan Desa masih ke luar lapangan untuk ke Puskesmas, kunjungan pasien atau kunjungan ke Posyandu sehingga pasien di Bidan Desa harus menunggu.

Pentingnya efektivitas pelayanan, bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat. Namun, dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, kita dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat citra positif, dan memperluas basis pelanggan.

Faktor pertama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan adalah faktor kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan sebuah keahlian dalam menuntun, mempengaruhi serta memantau para bawahannya supaya mereka mau bertindak, berperilaku serta berkarya sedemikian rupa karena bisa melahirkan pekerjaan yang baik demi tercapainya sasaran dan tujuan institusi (Harahap & Khair, 2019). Kemudian kepemimpinan yang baik akan ditunjukkan oleh beberapa indikator, yaitu memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan, kemampuan motivasi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan mengendalikan bawahan, dan memiliki tanggung jawab. Jadi, apabila kepemimpinan baik maka dengan kemampuan pemimpin tersebut akan dapat dengan mudah untuk mengarahkan kepada bawahannya dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif.

Sejalan dengan uraian di atas, bahwa berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh

Parjadinata, Surati, dan D. Sakti (2021), Mustamin (2018), dan Milu, M.A. (2022), menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan.

Kemudian faktor lain, yang dapat mempengaruhi efektivitas layanan kesehatan adalah kompetensi pegawai. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2018:324). Dengan demikian, seorang pegawai yang memiliki kompetensi, yaitu pegawai yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan kerja, maka pegawai tersebut akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanannya dengan baik. Spencer dan Spencer (dalam Sedarmayanti, 2019:20) menambahkan, bahwa kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas pelayanan dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau atau tidaknya layanan.

Sejalan dengan uraian di atas, bahwa berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Parjadinata, Surati, dan D. Sakti (2021) dan Larasati, et. al. (2020), menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke UPTD Puskesmas Gunungbitung dari bulan Oktober sampai dengan Desember 2024 sebanyak 1.609 orang, ukuran sampel yang digunakan sebanyak 94 orang pasien, dan teknik sampling yang digunakan adalah adalah teknik sampling acak stratifikasi proporsional (proportional stratified random sampling). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan berganda

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Gunungbitung merupakan salah satu Puskesmas di Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur. Puskesmas Gunungbitung terletak disebelah selatan ibu kota Kabupaten Cianjur ± 100 km dari ibu kota dan ± 7 km dari ibu kota kecamatan. Keadaan Wilayah terdiri dari dataran rendah, dan perbukitan dengan batas wilayah:

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Puskesmas Tangeung
- b) Sebelah Timur berbatasan dengan Puskesmas Cibinong
- c) Sebelah Selatan berbatasan dengan Puskesmas Sindangbarang
- d) Sebelah Barat berbatasan dengan Puskesmas Pusakasari

Secara visual peta wilayah Puskesmas Gunungbitung dapat dilihat dalam gambar



Gambar Peta Wilayah Puskesmas Gunungbitung

Luas Wilayah Kerja Puskesmas Gunungbitung sekitar 11,045 Km² terdiri dari 6 desa, dengan 25 dusun, serta 35 RW dan 112 RT. Luas Wilayah tersebut dapat ditunjukkan dalam tabel luas wilayah Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur

Tabel Luas Wilayah Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur

No	Nama Desa	Luas Wilayah(Km)
1	Pananggapan	1.541
2	Girijaya	1.209
3	Hamerang	666,8
4	Panyindangan	6,633

5	Wargaluyu	709
6	Ciburial	286
Jumlah		11.045

Sumber: Profil Puskesmas Gunungbitung, 2024.

Wilayah kerja Puskesmas Gunungbitung merupakan daerah dataran rendah, dan perbukitan. Terdiri dari desa, dengan 2 desa terpencil dan sulit dijangkau dan 4 desa tidak terpencil dan relative lebih mudah dijangkau.

Transportasi antara wilayah dihubungkan dengan jalan darat. Jalan utama sebagian sudah beraspal dan relative mudah dijangkau menggunakan sarana transportasi darat, baik dengan kendaraan beroda dua maupun beroda empat. Tetapi, akses jalan dalam desa masih belum beraspal dan sulit dijangkau oleh kendaraan darat terutama kendaraan beroda empat, dikarenakan kondisi jalan yang rusak, menanjak, berliku, dan sempit.

Tabel Kondisi Wilayah Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur

NO	Nama Desa	Jumlah			Kriteria desa	Keterangan Lalu lintas Roda 4
		Dusun	RT	RW		
1	Pananggapan	4	18	5	Biasa	Mudah
2	Girijaya	4	21	4	Biasa	Mudah
3	Hamerang	4	19	7	Biasa	Mudah
4	Panyindangan	5	23	11	Terpencil	Mudah
5	Wargaluyu	4	18	4	Terpencil	Sulit
6	Ciburial	4	13	4	Biasa	Mudah
Jumlah		25	112	35		

Sumber: Profil Puskesmas Gunungbitung, 2024.

Demografi

Jumlah penduduk wilayah Puskesmas Gunungbitung tahun 2023 sejumlah 26.270 jiwa, yang terdiri dari 13.273 jiwa penduduk laki-laki dan 12.997 jiwa penduduk perempuan, dengan rasio jenis kelamin sebesar 105,9. Kepadatan rata-rata penduduk wilayah Puskesmas Gunungbitung tahun 2023 rata-rata 321 jiwa per kilometre persegi, dengan jumlah penduduk terbanyak ada di desa Panyindangan. Jumlah Kepala Keluarga yang tercatat pada tahun 2023 sebanyak 8.185 KK. Data Kependudukan wilayah Puskesmas Gunungbitung secara terperinci masing-masing data dapat dilihat pada Tabel Jumlah Penduduk Puskesmas Gunungbitung Tahun 2023

Tabel Jumlah Penduduk Puskesmas Gunungbitung Tahun 2023

No	Nama Desa	Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah Tangga	Kepadatan Penduduk
1	Pananggapan	5.025	1.609	3,30
2	Girijaya	5.633	1.759	3,30
3	Hamerang	3.753	1.269	3,00
4	Panyindangan	6.225	1.996	3,00
5	Wargaluyu	3.768	914	3,40
6	Ciburial	1.866	638	3,20
Jumlah		26.270	8.185	19,20

Sumber: Profil Puskesmas Gunungbitung, 2024.

Secara umum seluruh masyarakat telah mengenyam pendidikan dasar, artinya sangat sedikit masyarakat yang buta aksara. Salah satu indikator Indeks Pembangunan Manusia (IPM) adalah tingkat pendidikan yang meliputi angka melek huruf yang berpengaruh terhadap tingkat kemampuan menerima informasi kesehatan dalam upaya menuju hidup sehat dan Sejahtera.

Tabel Jumlah Sekolah di Wilayah Puskesmas Gunungbitung

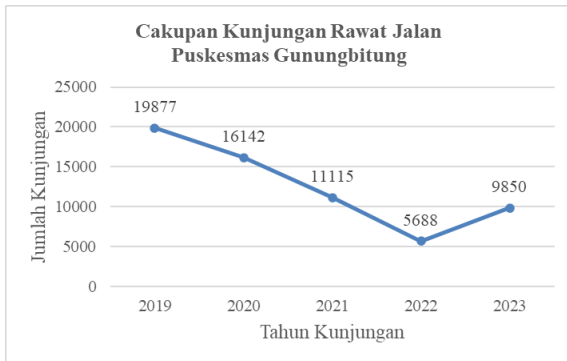
No	Nama Desa	Jenis Sekolah			
		TK/PAUD	SD/MI	SM P	SM U
1	Pananggapan	5	4	1	-
2	Girijaya	2	4	3	2
3	Hamerang	2	2	1	-
4	Panyindangan	4	6	2	1
5	Wargaluyu	2	2	1	-
6	Ciburial	2	1	1	1
Jumlah		17	19	9	4

Sumber: Profil Puskesmas Gunungbitung, 2024.

Pelayanan kesehatan perorangan (UKP) di Puskesmas Gunungbitung meliputi pelayanan rawat jalan dan pelayanan kegawatdaruratan. Pelayanan medic dilaksanakan oleh pelaksana medis (dokter) baik secara sendiri ataupun atas koordinasi bersama dengan sesama profesi maupun pelaksana penunjang kesehatan lain sesuai dengan wewenangnya, untuk menyelesaikan masalah kesehatan dan penyembuhan penyakit yang ditemukan dari pengguna jasa pelayanan kesehatan, dengan tidak memandang umur dan jenis kelamin, yang diselenggarakan di ruang praktek.

Penanganan kegawatdaruratan medic adalah pelayanan medis terdepan yang merupakan penatalaksanaan kecelakaan dan keadaan kegawatdaruratan medis berkenaan dengan perubahan keadaan baik fisiologik, anatomik, dan mental psikologikal dari pengguna jasa pelayanan kesehatan, yang terjadi mendadak, yang tindakan mengatasinya harus segera dilaksanakan dimulai dari tempat kejadian sampai dengan pelayanan medic untuk menyelamatkan kehidupan.

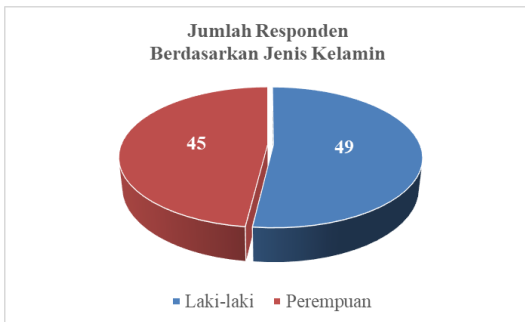
Cakupan kunjungan rawat jalan Puskesmas Gunungbitung dari tahun 2019 sampai dengan 2023 dapat dilihat dalam gambar pada halaman berikut ini.



Sumber: Profil Puskesmas Gunungbitung, 2024.

Deskripsi Responden

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner diperoleh data deskripsi responden berdasarkan “Jenis Kelamin” dapat ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:

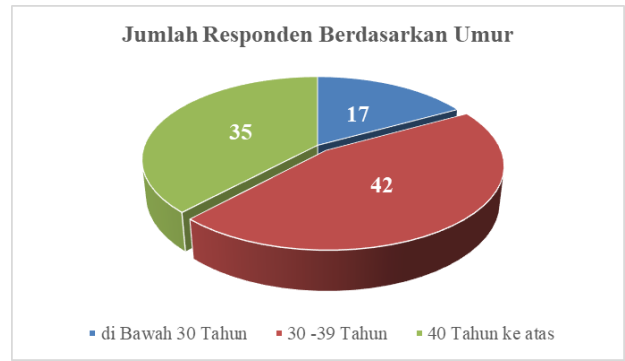


Sumber: Kuesioner

Gambar Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin menunjukkan, bahwa responden terbanyak adalah responden yang berjenis kelamin Laki-laki, yaitu sebanyak 49 orang (52,13%), dan responden berjenis kelamin Perempuan, yaitu sebanyak 45 orang (47,87%). Berdasarkan data tersebut, bahwa responden dalam hal ini adalah peserta PBP yang terdaftar di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur.

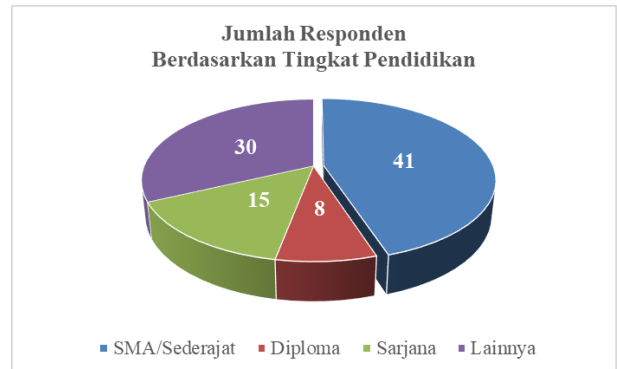
Kemudian deskripsi responden berdasarkan “Umur” dapat ditunjukkan dalam gambar berikut:



Sumber: Kuesioner

Berdasarkan Jumlah Responden Berdasarkan Umur, bahwa responden terbanyak adalah responden yang berumur 30 – 39 Tahun, yaitu sebanyak 42 orang (44,68%), kemudian diikuti oleh responden yang berumur 40 Tahun ke atas, yaitu sebanyak 35 orang (37,23%), selanjutnya, responden yang berumur di Bawah 30 Tahun, yaitu sebanyak 17 orang (18,09%). Berdasarkan data tersebut, bahwa responden dalam hal ini adalah pasien yang melakukan kunjungan ke UPTD Puskesmas Gunungbitung, yang didominasi oleh peserta yang berumur 30 - 39 tahun.

Selanjutnya, deskripsi responden berdasarkan “Tingkat Pendidikan” dapat ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut



Sumber: Kuesioner

Gambar Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Gambar 7. menunjukkan, bahwa responden terbanyak adalah responden yang memiliki Tingkat Pendidikan SMA/Sederajat, yaitu sebanyak 41 orang (43,62%), kemudian diikuti oleh responden yang memiliki Tingkat Pendidikan Lainnya 30 orang (31,91%), selanjutnya responden yang memiliki Tingkat Pendidikan Sarjana, yaitu sebanyak 15 orang

(15,96%), terakhir responden yang memiliki Tingkat Pendidikan Diploma, yaitu sebanyak 8 orang (8,51%). Berdasarkan data tersebut, bahwa responden dalam hal ini adalah peserta PBP yang terdaftar di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur yang didominasi oleh peserta yang memiliki Tingkat Pendidikan SMA/Sederajat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kepemimpinan dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Gunungbitung, Kabupaten Cianjur. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 94 responden pasien menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*. Analisis dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

1. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hal ini diperkuat dengan koefisien regresi positif, yang berarti peningkatan kualitas kepemimpinan berdampak langsung terhadap peningkatan efektivitas pelayanan.

Kepemimpinan dalam konteks Puskesmas Gunungbitung mencakup kemampuan kepala puskesmas dalam mengambil keputusan, memberikan motivasi, mengarahkan pegawai, serta membangun komunikasi dua arah yang efektif. Indikator-indikator ini terbukti berperan dalam mendorong kinerja pegawai agar lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mustamin (2018) dan Milu (2022), yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang kuat dan berorientasi pada pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penciptaan budaya kerja yang produktif dan akuntabel.

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kompetensi pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap

efektivitas pelayanan kesehatan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Ini berarti bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai, maka semakin tinggi pula efektivitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kompetensi dalam penelitian ini diukur melalui dimensi pengetahuan, keterampilan teknis, pemahaman prosedural, sikap kerja, dan kemampuan beradaptasi terhadap tuntutan pelayanan kesehatan. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, serta responsif terhadap kebutuhan pasien dapat menciptakan pengalaman layanan yang positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas.

Hal ini sejalan dengan teori Spencer dan Spencer serta hasil penelitian oleh Parjadinata et al. (2023), yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang memengaruhi kinerja pelayanan, termasuk dalam hal efektivitas pelayanan publik.

3. Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai secara Simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara simultan, kepemimpinan dan kompetensi pegawai memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Gunungbitung. Nilai F hitung sebesar [nilai dari dokumen, jika tersedia] lebih besar daripada F tabel, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), membuktikan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi efektivitas pelayanan.

Hasil ini menunjukkan bahwa untuk mencapai pelayanan yang efektif, dibutuhkan sinergi antara kualitas kepemimpinan dan kompetensi pegawai. Kepemimpinan yang efektif akan mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif, sementara pegawai yang kompeten akan menjalankan tugas dengan profesionalisme yang tinggi. Keduanya menjadi fondasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan di tingkat layanan primer seperti puskesmas.

Temuan ini diperkuat oleh teori Robbins (2018) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi tercapai ketika terdapat keselarasan antara kepemimpinan dan sumber daya manusia yang kompeten. Hal ini juga sejalan dengan hasil

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Gunungbitung tahun 2023, yang menunjukkan peningkatan nilai IKM menjadi 81,95 (kategori “Baik”), meskipun masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki seperti waktu pelayanan dan sarana-prasarana.

Implikasi Temuan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, dapat ditarik beberapa implikasi penting:

1. Kepala puskesmas perlu memperkuat fungsi kepemimpinannya, terutama dalam aspek komunikasi, pengambilan keputusan yang adil, dan pemberian motivasi yang konstruktif kepada pegawai.
2. Pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai harus dilakukan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis, termasuk pelayanan yang berorientasi pada pasien.
3. Strategi peningkatan efektivitas pelayanan tidak dapat berdiri sendiri; dibutuhkan pendekatan holistik yang mencakup manajemen organisasi, perencanaan SDM, serta sistem monitoring dan evaluasi berkala.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Gunungbitung Kabupaten Cianjur, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Kepemimpinan yang diterapkan di lingkungan Puskesmas Gunungbitung, terutama yang bersifat

komunikatif, partisipatif, dan mampu memberikan motivasi, terbukti meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diterima masyarakat.

2. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan nilai profesionalitas yang baik mampu melaksanakan tugas secara optimal dan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien.
3. Kepemimpinan dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Kombinasi antara kepemimpinan yang efektif dan kompetensi pegawai yang memadai merupakan faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang efisien, tepat sasaran, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan, khususnya di tingkat puskesmas, sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya dan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan unit pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi pihak-pihak terkait:

1. Bagi Kepala UPTD Puskesmas Gunungbitung: Perlu terus mengembangkan gaya kepemimpinan yang visioner, komunikatif, dan partisipatif. Pimpinan diharapkan mampu menjadi teladan, pendukung, dan penggerak utama dalam membentuk budaya kerja pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Bagi Pegawai Puskesmas:

Disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi melalui pelatihan teknis dan non-teknis, pengembangan soft skills, serta pembelajaran mandiri guna mendukung pelaksanaan tugas yang semakin kompleks dan dinamis dalam dunia pelayanan kesehatan.

3. Bagi Pemerintah Daerah atau Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur: Penting untuk menyusun program peningkatan kapasitas SDM secara sistematis dan berkelanjutan, serta meninjau ulang sistem evaluasi kinerja pelayanan agar mendorong budaya kerja yang lebih akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat dijadikan rujukan awal untuk studi lebih lanjut yang melibatkan variabel lain seperti sarana-prasarana, budaya organisasi, atau sistem manajemen mutu layanan, guna mendapatkan gambaran yang lebih holistik tentang efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Admosoeprapto, K. 2019. *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*. Jakarta: Gramedia.
- Anselm Strauss, Juliet Corbin. 2019. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yogi Pratama.
- Ghozali, Imam. 2020. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamali, Arief Yusuf. 2019. *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Hartono. 2019. *Metodologi Penelitian Dilengkapi Analisis Regresi dan Path Analysis dengan IBM SPSS Version 25*.
- Haudi, 2021. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Solok: Insan Cendekia Mandiri
- Ibrahim, Amin. 2019. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Ismail, Fajri. 2018. *Statistika untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2019. *Metodologi Penelitian untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A.A.A.P. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. 2021. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government dan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2020. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- O'reilly, Ronald. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka

- Priatna, D. K. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Era 5.0*. Deepublish
- Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2020. *Manajemen Pelayanan "Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen, P. dan Timothy, A. Judge. 2018. *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua belas, Jakarta: Salemba Empat
- R. Supomo dan Eti Nurhayati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Yrama
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2018. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excell & SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sedarmayanti. 2018. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi. Aksara.
- Sudarmanto. 2019. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudjana. 2018. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar. 2018. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Sujarweni, V.W. 2020. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sukmalana, Soelaiman. 2018. *Metode dan Tehnik Penulisan Karya Ilmiah (Tesis dan Disertasi)*. Jakarta: Universitas Suryadharma.
- Sutrisno. E. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Usman Rianse dan Abdi. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2018. *Manajemen Kinerja*. Edisi kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Wijono, S. 2018. *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi*. Prenadamedia Group.
- Jurnal:**
- Harahap, D. S., dan Khair, H. 2019. Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69–88.
- Larasati, et. al. 2020. Pengaruh Kompetensi Karyawan Frontliner Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada PT Bank BTN (Bank Tabungan Negara) Tbk Cabang Palembang. *Jurnal UNSRI*, Vol. 6 (3): 564-572
- Milu, M.A. 2022. Pengaruh Struktur Organisasi, Kapabilitas SDM Dan Kepemimpinan Terhadap Efektifitas

Pelayanan Pengelolaan Uang Rupiah
Pada Kantor Perwakilan Bank
Indonesia Provinsi Sulawesi
Tenggara. *Angewandte Chemie
International Edition*, 6(11), 951–
952., 5–24

Mustamin. 2018. Pengaruh Kepemimpinan
Kepala Desa Terhadap Efektifitas
Pelayanan Perangkat Desa Pada
Masyarakat Di Desa Curio
Kecamatan Curio Kabupaten
Enrekang. *JIM STIA LAN*, Vol.3
(1): 1-8

Parjadinata, Surati, dan D. Sakti. 2021.
Pengaruh Struktur Organisasi,
Kepemimpinan Dan Kompetensi
Pegawai Terhadap Efektifitas
Pelayanan Program One Day Service
Di Kantor Pertanahan Kota Mataram.
JMM UNRAM, Vol. 9 (1): 471-480.

Sutrisno dan Saifuddin Zuhri. 2019. “PKM
Peningkatan Kompetensi Guru
Melalui Pelatihan Penulisan Artikel
Ilmiah Penelitian Tindakan Kelas.”
Journal of Dedicators Community.
Vol. 3(1):53–61.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik