

KEPEMIMPINAN, MOTIVASI KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN

Kamaluddin

Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Leadership, Motivation Work On Service Quality. The purpose of this study was to identify and analyze the extent of the leadership and motivation of employees affects the quality of health services provided at the health center Kundur West. The sampling technique used in this study is a census because of all the population sampled, the entire Civil Servants (PNS) amounted to 35 and people who are getting health care as a sample. Methods of data collection through interviews, questionnaires and documentation study. Methods of data analysis using multiple linear regression using SPSS. The results showed that simultaneous and partial leadership and employee motivation positive and significant impact on the quality of services provided by employees. Besides, the respondents (public) state is good about the quality of service. The value of coefficient of determination (R²) was obtained from this study at 89.3% of people, which means the leadership and motivation of employees to explain the effect on the variable quality of health services, while the remaining 10.7% is influenced by other variables not examined. The results of research known leadership variable is the dominant variable affecting the quality of service in this study.

Keywords: leadership, motivation and quality of service.

Abstrak: Kepemimpinan, Motivasi Kerja Pada Kualitas Pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa sejauhmana kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Kundur Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sensus karena semua populasi dijadikan sampel, yakni seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 35 dan masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai sampel. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, daftar pertanyaan dan studi dokumentasi. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Disamping itu responden (masyarakat) menyatakan sudah bagus mengenai kualitas pelayanan. Nilai Koefisien Determinasi (R²) diperoleh dari penelitian ini sebesar 89,3% orang, yang artinya kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan sisanya sebesar 10,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun dari hasil penelitian diketahui variabel kepemimpinan merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan pada penelitian ini.

Kata kunci: kepemimpinan, motivasi kerja dan kualitas pelayanan.

PENDAHULUAN

Penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik. Standar proses pelayanan juga penting untuk di atur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lo-

kal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. (Dwiyanto, dkk., 2006). Standardisasi prosedur juga dimaksudkan untuk menjaga keadilan, persamaan, konsistensi, dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang- Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

Puskesmas Kundur Barat adalah unit pelaksana teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten Karimun yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan, Puskesmas Kundur Barat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang meliputi pelayanan pasien rawat jalan berupa poli umum dan unit gawat darurat (UGD). Sebagai gambaran umum bagaimana fasilitas kesehatan yang dimiliki Kecamatan Kundur Barat dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Fasilitas Kesehatan Yang Ada di Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun

No	Fasilitas Kesehatan di Kecamatan Kundur Barat	
	Jenis Fasilitas	Jumlah
1	Sarana Kesehatan	11
	Puskesmas Induk	1
	Puskesmas Pembantu	5
	Polindes/ Poskesdes	5
2	Tenaga Kesehatan	35
	Dokter Umum	3
	Paramedis	32

Sumber: Puskesmas Kundur Barat Kabupaten Karimun Tahun 2014

Dari gambaran di atas dapat diketahui bahwa untuk fasilitas kesehatan yang ada di Kecamatan Kundur Barat sudah sangat memadai dimana terlihat telah berdirinya Puskesmas Kundur Barat dengan didukung oleh 5 (lima) Puskesmas Pembantu dan 5 (lima) Pos Kesehatan Desa dengan tenaga medis dan paramedis yang berpengalaman

sehingga hal ini tentu saja menjadi modal untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada 17.022 jiwa masyarakat yang ada di Kecamatan Kundur Barat. Berdasarkan data terkait fasilitas kesehatan yang ada di Kecamatan Kundur Barat dalam hal ini puskesmas seharusnya mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi dalam kenyataannya masih ada dijumpai beberapa kegiatan yang belum maksimal dalam pelaksanaannya. Belum maksimalnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Kundur Barat sebagai akibat dari aktivitas di Puskesmas Kundur Barat kurang maksimal, yang diakibatkan oleh Kepemimpinan, pimpinan tidak menjalankan fungsi sebagaimana mestinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana pimpinan tidak inspiratif dalam mendorong motivasi kerja pegawai untuk bekerja lebih efektif dan profesional.

Peran seorang pemimpin sangat menentukan bagi pertumbuhan dan kelangsungan hidup sebuah perusahaan atau organisasi (Ancok, 2012). Sebuah organisasi termasuk puskesmas, jelas dibutuhkan kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan sangat berperan sekali dalam proses pembentukan karakteristik pegawai, sehingga mampu menciptakan situasi kerja yang kondusif dan terarah. Karena kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang-orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran (Sopiah, 2009).

Berhasil tidaknya seorang pegawai dalam prestasi kerja untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan dari atasannya. Seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang tepat dapat menimbulkan motivasi pada bawahannya untuk berprestasi.

Kurang berkualitasnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Kundur Barat juga disebabkan oleh faktor motivasi kerja, dimana pegawai tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna dari jasa pelayanan tersebut, yang disebabkan

kan tidak terciptanya iklim yang harmonis dan kondusif dalam lingkungan organisasi.

Motivasi yang dapat memacu semangat kerja juga merupakan salah satu faktor yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi kemajuan dan keberhasilan sebuah organisasi. Motivasi kerja sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja (Mondy, 2010).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara parsial dan secara simultan pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kundur Barat Kabupaten Karimun.

METODE

Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu pendekatan yang didukung survei. Adapun sifat penelitian adalah explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Puskesmas Kundur Barat Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau yang berjumlah 35 (tiga puluh lima) orang dan seluruh pegawai yang dijadikan sampel (sensus). Teknik pengumpulan data menggunakan koefisien analisis data menggunakan uji statistik regresi berganda.

HASIL

Deskripsi Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi kegiatan – kegiatan atau pekerjaan para bawahannya dimana pemimpin memberikan dukungan, komunikasi, kesempatan berinovasi, berinspirasi dan mengupayakan partisipasi sukarela para bawahannya dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran organisasi/ instansi. Dari hasil koefisien nilai rata-rata dari seluruh pernyataan mayoritas responden menjawab setuju berjumlah total rata-rata 15 orang (44,00%) dan kemudian sangat setuju jumlah 10 orang (30,00%) . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan memberikan manfaat bagi pegawai dalam meningkatkan kualitas

pelayanan di Puskesmas Kundur Barat, sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah 6 orang (17,00%) dan tidak setuju berjumlah 4 orang (9,00%).

Deskripsi Motivasi Kerja

Motivasi Kerja adalah sesuatu /kondisi berpengaruh terhadap seseorang yang membangkitkan, menggerakkan, mendorong, dan mengarahkan untuk bertindak dan berperilaku secara tertentu sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan, serta meningkatkan kebersamaan.

Berdasarkan tabulasi data dapat terlihat rata-rata dari seluruh pernyataan mayoritas responden menjawab setuju dengan total rata-rata 20 orang (57.50%) dan kemudian sangat setuju jumlah 7 orang (22,50%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Motivasi kerja memberikan manfaat bagi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kundur Barat, sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah 4 orang responden (11,43%) dan tidak setuju berjumlah 4 orang responden (11.43%)

Deskripsi Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan tersebut harus dibuat tolak ukurnya, dan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu 1). Reliability, 2). Responsiveness, 3). Assurance, 4). Empathy, 5). Tangibles

Pada tabulasi data terlihat dari jawaban keseluruhan pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan, mayoritas responden yang berasal dari masyarakat menjawab setuju dengan total rata-rata 19 orang responden (53.43%) dan kemudian sangat setuju jumlah 9 orang responden (25,14%). Hal ini menunjukkan bahwa hasil jawaban responden rata - rata berkategori tinggi men-

genai pernyataan variabel kualitas pelayanan, walaupun demikian kualitas pelayanan juga perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang berobat nantinya. Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah 5 orang responden (14,00%) dan tidak setuju berjumlah 2 orang responden (7,43 %). Hasil jawaban responden berkategori rendah pada pernyataan pegawai peka terhadap keluhan masyarakat yang datang berobat (8,57%) dan pernyataan mensosialisasikan jenis pelayanan yang dapat meningkatkan pemahaman bagi masyarakat untuk aman dan selamat apabila datang berobat ke Puskesmas Kundur Barat (5,71%)

Berdasarkan dari tanggapan responden diketahui bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kundur Barat sudah berjalan dengan baik, untuk memastikan apakah Puskesmas Kundur Barat sudah memberikan jasa dan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk itu perlu melakukan pengukuran. Karena kualitas yang semakin tinggi akan menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi, sebaliknya kualitas yang semakin rendah akan mengakibatkan keuntungan yang semakin rendah dan menimbulkan biaya yang kelihatan (visible cost) maupun tidak (invisible cost) bagi organisasi.

Pengaruh Kepemimpinan Pada Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial/Uji t Variabel Kepemimpinan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.591	2.246		2.489	.018
Kepemimpinan	.392	.154	.373	2.543	.016

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
 Sumber: Hasil Penelitian, 2015 (Data diolah)

Dari Tabel 2 di atas diperoleh hasil bahwa variabel Kepemimpinan nilai t hitung 2,543 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (1,680), atau nilai sig t untuk variabel kepemimpinan (0,016) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak Ho dan menerima H1 untuk variabel kepemimpinan. Dengan demikian, secara parsial kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini memberi arti bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kundur Barat.

Pengaruh Motivasi Pada Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian hipotesis secara parsial variabel motivasi kerja dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial/Uji t Variabel Motivasi Kerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.591	2.246		2.489	.018
Motivasi Kerja	.339	.142	.319	2.383	.023

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
 Sumber: Hasil Penelitian, 2015 (Data diolah)

Dari Tabel 3 di atas diperoleh hasil bahwa variabel motivasi kerja nilai t hitung 2,383 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (1,680), atau nilai sig t untuk variabel motivasi kerja (0,023) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak Ho dan menerima H1 untuk variabel motivasi kerja. Dengan demikian, secara parsial motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini memberi arti bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Kundur Barat

Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Pada Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Serempak

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	322.025	2	107.342	86.071	.000a
Residual	38.661	31	1.247		
Total	360.686	34			

Predictors: (Constant), Kepemimpinan dan Motivasi Kerja
Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Penelitian, 2015 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh hasil F Hitung sebesar 86,071 dengan Sig adalah 0,000 sedangkan F Tabel pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat pembilang 2 dan derajat penyebut 31 diperoleh F table 2,83 dari hasil ini diketahui F hitung $>$ F table adalah $86,071 > 2,83$ dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan H_0 atau dapat disimpulkan H_1 diterima yang artinya bahwa variabel kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kundur Barat.

PEMBAHASAN

Sebagaimana telah kita ketahui bersama, bahwa di dalam suatu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, terdapat sekumpulan individu yang memiliki kemampuan dan saling bekerjasama untuk pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Upaya mengoptimalkan kemampuan atau potensi individu dalam berkontribusi terhadap organisasi tergantung pada kehadiran seorang pemimpin. Sebab kewajiban seorang pemimpin organisasi pemerintah maupun swasta adalah mengusahakan agar semua potensi yang terpendam di dalam diri seorang aparatur/

anggota organisasi agar dapat dioptimalkan sepenuhnya demi pencapaian tujuan organisasi. Kemampuan semacam inilah yang dinamakan dengan kepemimpinan. Sedangkan kepemimpinan itu sendiri yaitu kemampuan untuk menggerakkan atau mengarahkan orang-orang disekitarnya, sedemikian rupa sehingga mereka mau bergerak secara sukarela ke arah pencapaian tujuan organisasi.

Apabila dikaitkan dengan organisasi pemerintah dalam hal ini Puskesmas Kundur Barat, maka tujuan utama dari organisasi pemerintah tersebut adalah memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat. Pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat tersebut seakan tidak dapat dipisahkan dari kepemimpinan seorang pemimpin (Kepala Puskesmas) dalam menjalankan sebuah organisasi. Selanjutnya, berdasarkan dari jawaban responden terkait variabel kepemimpinan, diketahui bahwa variabel kepemimpinan ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kundur Barat kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut tergantung pada kemampuan seorang pemimpin dalam menggerakkan, mengarahkan dan memotivasi aparatnya dengan baik, sehingga aparat mau bekerja secara ikhlas atau sukarela dan penuh semangat.

Kepemimpinan merupakan motor penggerak dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan salah satu ukuran dari keberhasilan kepemimpinan dalam suatu organisasi pemerintah adalah meningkatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kundur Barat agar dapat diterima dan dievaluasi oleh masyarakat harus dilakukan dengan cara tepat, cepat, murah, dan ramah. Tepat, berarti apa yang diberikan atau dilaksanakan oleh Puskesmas Kundur Barat benar-benar mengenai apa yang dibutuhkan masyarakat. Cepat, berarti pemenuhan kebutuhan masyarakat dilakukan dengan tidak memakan waktu yang lama, serta tidak berbelit-belit.

Murah, berarti pelayanan yang diterima masyarakat dapat diperoleh dengan biaya yang seminimal mungkin. Ramah, artinya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kundur Barat kepada masyarakat senantiasa mengutamakan kesopanan dan etika yang baik, sehingga masyarakat merasa dihargai.

Motivasi merupakan salah satu indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kundur Barat kepada masyarakat. Motivasi menjadi pendorong para pegawai untuk melaksanakan suatu kegiatan berupa pelayanan kesehatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Oleh karena itu tidak heran jika pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Dalam bidang pelayanan motivasi kerja yang paling dibutuhkan adalah adanya kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut guna memberikan pelayanan kepada penerima jasa. Dengan kemampuan dan keterampilan memberikan pelayanan yang mereka miliki maka pelaksanaan tugas dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi harapan dari semua pihak, baik itu organisasi maupun masyarakat

Untuk memacu motivasi kerja para pegawainya dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat, maka Puskesmas Kundur Barat harus memperhatikan hal-hal berikut: Memilih personil berdasarkan kemampuan untuk memenuhi spesifikasi jabatan; Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesempurnaan dalam hubungan kerja yang baik; Merealisasikan kemampuan setiap anggota organisasi secara konsisten, metode kerja yang kreatif, dan kesempatan untuk berpartisipasi seluas mungkin; Menjamin bahwa tugas-tugas dapat terlaksana dengan baik, tujuan dapat dimengerti termasuk bagaimana mereka mempengaruhi kualitas; Melibatkan semua personil dan menciptakan kualitas jasa bagi pelanggan; Menyusun kegiatan terencana untuk memperbaiki kualitas personil; Mengidentifikasi faktor-faktor yang memo-

tivasi personil untuk menyediakan kualitas jasa (service); Menerapkan perencanaan karir dan pengembangan personil.

Rendahnya motivasi seorang pegawai dalam bekerja akan menyebabkan timbulnya kinerja pelayanan yang rendah secara menyeluruh, untuk itu motivasi kerja pegawai Puskesmas Kundur Barat perlu dibangkitkan agar pegawai dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kualitas jasa dan pelayanan juga seiring waktu terus menerus harus ditingkatkan oleh Puskesmas Kundur Barat karena hakikatnya kebutuhan dan harapan masyarakat juga bersifat dinamis, ditambah lagi dengan persaingan di bidang pelayanan kesehatan yang juga semakin ketat. Dan apabila Puskesmas Kundur Barat dapat terus menerus mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan kesehatannya maka diharapkan akan berdampak terhadap peningkatan produktivitas. Produktivitas meningkat akan menghasilkan biaya yang lebih rendah, dan akan berdampak terhadap meningkatnya nilai tambah bagi masyarakat. Semakin banyak masyarakat yang mendapatkan nilai tambah dari jasa dan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kundur Barat sudah dipastikan bahwa masyarakat akan lebih nyaman datang berobat ke Puskesmas Kundur Barat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kundur Barat. Kepemimpinan sebagai Kemampuan mempengaruhi kegiatan-kegiatan atau pekerjaan para bawahannya dimana pemimpin memberikan dukungan, komunikasi, kesempatan berinovasi, berinspirasi dan mengupayakan partisipasi sukarela para bawahannya dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran organisasi/instansi.

Hasil jawaban responden mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju pemimpin memberikan instruksi yang lengkap serta jelas mengenai peranan dan tugas pegawai, pemimpin melakukan pengamatan

terhadap pegawai dalam melakukan pekerjaan, pemimpin mengarahkan pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik untuk tercapainya tujuan dari Puskesmas Kundur Barat. Pimpinan di Puskesmas Kundur Barat memberikan dukungan terhadap keputusan pegawai dalam pengambilan keputusan, mengutamakan kebersamaan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, melakukan pola komunikasi dua arah yaitu lebih banyak mendengarkan pegawai sehingga paham apa yang diharapkan dari pegawai mengenai penugasan. Pemimpin mendelegasikan pelaksanaan wewenang kepada pegawai tanpa banyak ikut campur tangan lagi dan pemimpin melibatkan pegawai untuk berperan serta secara aktif dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Robbins dan Judge (2008) kepemimpinan (leadership) adalah sebagai kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok guna mencapai suatu visi atau serangkaian tujuan yang ditetapkan. Hasil penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu oleh Suwandi (2007), melakukan penelitian dengan Judul Peningkatan Kualitas Pelayanan Puskesmas Bogor (Analisis Pengaruh antara Kepemimpinan, Pendidikan Latihan Pegawai dan Komitmen Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Bogor). Hasil penelitian dinyatakan bahwa variabel Kepemimpinan, Pendidikan Latihan dan Komitmen Kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat, melalui uji t (pengujian secara individu) berpengaruh signifikan terhadap Y (Pelayanan).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kundur Barat. Motivasi kerja sebagai kondisi yang berpengaruh terhadap seseorang yang membangkitkan, menggerakkan, mendorong, dan mengarahkan untuk bertindak dan berperilaku secara tertentu sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan.

Mayoritas responden menjawab setuju pada pernyataan pegawai bertanggung

jawab terhadap tugas masing-masing yang diberikan wewenang kepadanya. Promosi Jabatan dapat menambah motivasi kerja dalam memberikan pelayanan untuk kemajuan Puskesmas Kundur Barat. Para pegawai termotivasi memberikan pelayanan terbaik jika pekerjaan itu sesuai dengan keahlian pegawai, pengembangan mutu melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada pegawai dapat meningkatkan semangat bekerja yang tinggi untuk pencapaian kemajuan Puskesmas Kundur Barat. Pegawai akan terdorong memberikan pelayanan yang terbaik bila sistem kebijakan instansi dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam melakukan pelayanan.

Menurut Mondy (2010) motivasi kerja adalah sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi, untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, yang di kondisikan oleh kemampuan upaya demikian, untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu. Motivasi dapat pula dipandang sebagai bagian integral dari administrasi kepegawaian dalam rangka proses pembinaan, pengembangan dan pengarahannya tenaga kerja dalam suatu organisasi.

Hasil penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu oleh Lestari (2007), melakukan penelitian dengan judul analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Rejang Kabupaten Bangka Belitung. Menganalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS. Hasil penelitian dinyatakan bahwa variabel Kepemimpinan dan variabel Motivasi Kerja memberikan kaitan erat dan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Rejang Kabupaten Bangka Belitung.

Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kundur Barat maka variabel kepemimpinan dan motivasi kerja sangat penting perannya dalam membantu pegawai dalam mencapai tujuan organisasi, salah satu caranya yaitu pimpinan Puskesmas Kundur Barat perlu melibatkan pegawai

atau bawahan dalam pengambilan keputusan sebagai contoh dengan menerima usul, ide dan saran dari para pegawai yang digunakan untuk pengembangan Puskesmas Kundur Barat itu sendiri. Motivasi pegawai akan terbangun apabila ia diberi kesempatan untuk menyampaikan ide, gagasan atau saran yang membangun bagi perkembangan instansi. Hal ini juga akan membuat kualitas sumber daya manusia di Puskesmas Kundur Barat semakin berkembang. Selain itu perlu diadakan semacam perayaan (ceremony) bagi pegawai yang memasuki masa pensiun atas penghargaan buat jasa-jasa dan pencapaiannya bagi instansi, pemberian Satya Lencana sebagai penghargaan purna bakti pegawai atas masa kerja 10 tahun atau lebih maupun pemberian rekomendasi bagi para pegawai yang baik dan berbakat untuk mendapat promosi jabatan yang dalam hal ini dapat memacu para pegawai untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas serta membuat para pegawai setia dan bangga menjadi bagian dari Puskesmas Kundur Barat.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan penulis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan Kepemimpinan memberikan manfaat bagi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kundur Barat dan Motivasi Kerja juga memberikan dampak positif dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Kundur Barat. Sementara itu terkait dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang datang berobat di Puskesmas Kundur Barat selama ini telah dirasakan dengan baik walaupun demikian kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan dalam rangka peningkatan produktifitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Adapun saran yang dapat dilakukan adalah pimpinan Puskesmas Kundur Barat senantiasa memberikan instruksi

yang lengkap serta kejelasan dalam pelaksanaan tugas masing-masing pegawai agar mereka merasa lebih jelas mengenai peranan dan tugas yang akan dilakukannya. Puskesmas Kundur Barat perlu menambah petugas atau menyerap tenaga kontrak untuk diperbantukan di seksi-seksi mana yang membutuhkan, sebab diperlukannya tenaga kontrak ini guna membantu para pegawai dalam menyelesaikan banyaknya instruksi dan wewenang tugas yang diberikan oleh pimpinan kepadanya.

Variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini memberi arti bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kundur Barat kepada masyarakat. Secara simultan kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kundur Barat kepada masyarakat. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan dan motivasi kerja mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kundur Barat kepada masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Mondy, R. Wayne. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. J ilid 2. Penerbit Erlangga.
- Robbins, Stephen & A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. (Organizational Behaviour). Edisi 12 jilid 1&2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sofiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Andi Offset, Yogyakarta.