



Pengaruh Iklim Organisasi dan Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan

Ekawati Nugraha Dewi

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut

Abstrak

Tujuan penulisan artikel ini adalah membahas tentang pengaruh iklim organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan. Metoda analisis yang digunakan dalam pembahasan topik utama menggunakan model analisis causal efektif dengan meninjau hubungan rasional yang menganalisa hubungan sebab akibat antara iklim organisasi, kompetensi pegawai, kinerja pegawai dan mutu pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian dilakukan di puskesmas kecamatan pamulihan Garut dengan jumlah responden sebanyak 59 orang. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa iklim organisasi dan kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan kesehatan. Artikel ini berkesimpulan bahwa untuk mewujudkan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan mengkondusifkan iklim organisasi, serta meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja pegawai.

Kata kunci: iklim organisasi, kompetensi pegawai, kinerja pegawai dan mutu pelayanan kesehatan

1 Pendahuluan

Terwujudnya keadaan sehat merupakan hal yang penting bagi setiap individu, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia bahwa kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia yaitu sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 ayat 1 bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan dari kesejahteraan umum.

Derajat kesehatan yang baik juga akan menjadikan indeks pertumbuhan manusia karena indeks pertumbuhan manusia itu meliputi tiga hal diantaranya pendidikan, kesehatan dan ekonomi. Maka dengan mendapatkan pelayanan yang bermutu akan meningkatkan kesehatan pada tiap individu. Sesuai dengan undang-undang pemerintah nomor 39 tahun 2009 bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Menurut Moenir (dalam Iskandar, 2016:) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, dari pengertian di atas bahwa pelayanan itu merupakan sebuah proses yang berlangsung secara terus menerus.

Berdasarkan hasil penelitian awal diduga terdapat fenomena masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Masih rendahnya mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pamulihan, hal ini dapat dilihat dari penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) masih ada yang kurang baik dalam memberikan pelayanan oleh pegawai puskesmas.
- b. Belum optimal kinerja pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diwilayah kerjanya, yang mana dapat dilihat masih banyak pegawai dalam kedisiplinan dalam hal ini kehadiran pegawai puskesmas masih rendah.
- c. Masih rendahnya kompetensi pegawai puskesmas dalam hal ini dapat dilihat masih banyak pegawai yang belum mengikuti pelatihan dasar yang dianjurkan sesuai dengan profesinya
- d. Belum kondusifnya iklim organisasi di Puskesmas Kecamatan Pamulihan, hal ini dapat dilihat dari masih ada sebagian pegawai Puskesmas yang jarang mengikuti rapat rutin yang diadakan Puskesmas serta masih ada keluhan dari pasien atau masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dikemukakan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang hal tersebut dengan judul **“Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan”**, dengan lokasi penelitian di Puskesmas Kecamatan Pamulihan, Kabupaten Garut

2 Metodologi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan atau memaparkan fenomena masalah yang akan diteliti pada saat ini atau keadaan sekarang dengan tujuan mencari jawaban tentang pemecahan masalah dan hasilnya dilaksanakan setelah kegiatan eksploratif

Untuk melihat kondisi objektif ada objek penelitian. Peneliti menetapkan operasionalisasi variabel penelitian, yang disusun untuk memudahkan langkah-langkah dalam menjangkau dan mengumpulkan data yang diperoleh dari responden sesuai dengan teori-teori, konsep-konsep, proposisi-proposisi, dan asumsi-asumsi dari variabel-variabel penelitian penelitian yang ditetapkan. Adapun operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Iklim organisasi (Darodjat, 2015)	1. Tanggung Jawab	a. Pengambilan keputusan
		b. Pemecahan masalah
		c. Proses pekerjaan
	2. Identitas Individu dalam Organisasi	a. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Tupoksi
		b. Membuat program kerja
		c. Melaksanakan sesuai dengan SOP
	3. Kehangatan antar pegawai	a. Interaksi antar pegawai
		b. Terjalin komunikasi yang baik
	4. Dukungan	a. Kepercayaan sesama pegawai
		b. Saling membantu
		c. Memberikan support
	5. Konflik	a. Menyelesaikan permasalahan
		b. Komunikasi yang baik

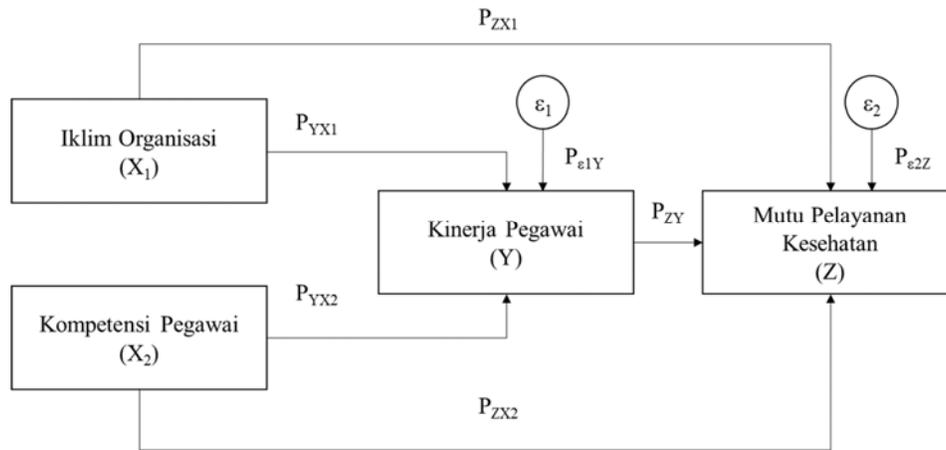
Variabel	Dimensi	Indikator	
Kompetensi pegawai (Edison, Anwar, & Komariyah, 2016)	1. Pengetahuan	a. Mengetahui tindakan medis terbaru	
		b. Memahami prosedur pelayanan kesehatan	
		c. Melaksanakan pelayanan kesehatan	
	2. Keahlian/ Keterampilan	a. Mampu memberikan pelayanan	
		b. Memberikan informasi yang tepat	
		c. Meningkatkan prestasi	
		d. Berpikir analisis	
	3. Sikap	a. Sopan dan ramah	
		b. Menanggapi keluhan pasien	
Kinerja pegawai (Edison, Anwar, & Komariyah, 2016)	1. Kualitas hasil kerja	a. Ketepatan melaksanakan pekerjaan	
		b. Ketepatan mendiagnosa pasien	
		c. Ketepatan memberikan tatalaksana	
	2. Kuantitas	a. Jumlah jam kerja	
		b. Jumlah pelayanan luar gedung	
		c. Jumlah pelayanan dalam gedung	
	3. Penggunaan waktu	a. Pekerjaan program kesehatan selesai tepat waktu	
		b. Ketepatan waktu pelayanan	
		c. Kecepatan memanfaatkan waktu	
		d. Kehadiran pegawai puskesmas	
	4. Kerjasama	a. Melaksanakan kegiatan secara kelompok	
		b. Kerjasama antar pegawai	
	Mutu pelayanan kesehatan (Satrianegara, 2014; Ramdhani, et. al., 2011)	1. Bukti fisik	a. Sarana bangunan
			b. Peralatan medis
		2. Keandalan	a. a. Jadwal pelayanan
			b. b. Jadwal petugas pelayanan
c. Kemampuan memberikan pelayanan			
3. Daya tanggap		a. Sesuai SOP	
		b. Respon terhadap keluhan	
4. Jaminan		a. Sesuai keahlian petugas kesehatan	
		b. Kondisi lingkungan	
		c. Rasa aman di puskesmas	
5. Empati		a. Kunjungan ke rumah pasien	
		b. Mendengar keluhan pasien	

Responden penelitian adalah pegawai di Puskesmas Pamulihan jumlah responden sebanyak 59 pegawai. Pembahasan dilakukan atas pola Iklim Organisasi, Kompetensi Pegawai dan Kinerja Pegawai dalam mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan yang optimal. Selanjutnya, hasil penelitian diverifikasi dengan berbagai sumber pustaka, sebagaimana yang direkomendasikan oleh Ramdhani, & Ramdhani (2014), dan Ramdhani, Ramdhani, & Amin (2014).

3 Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menguji fakta empiris tentang pengaruh iklim organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan. Paradigma penelitian yang dianalisis disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Paradigma Penelitian

Hasil penelitian menyajikan penghitungan statistika yang dapat diwakili dalam bentuk tabel sebagaimana tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Penghitungan Analisa Statistika

Hipotesis Utama	Koefisien Jalur	F _{hitung}	F _{tabel}	Determinan	Makna Hubungan
Pengaruh Iklim Organisasi dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan	0,4170	18,8727	2,5429	0,5830	Signifikan
Sub Hipotesis	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Determinan	Makna Hubungan
Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai	0,3160	2,5832	2,0040	0,1000	Signifikan
Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai	0,3195	2,6122	2,0040	0,1021	Signifikan
Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan	0,3011	2,9511	2,0049	0,5026	Signifikan
Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan	0,5611	4,6469	2,0049	0,3149	Signifikan
Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Mutu Pelayanan kesehatan	0,2699	2,5958	2,0049	0,1430	Signifikan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana tersaji pada Tabel 2., maka diperoleh hasil penelitian bahwa secara simultan maupun parsial iklim organisasi dan kompetensi pegawai berpengaruh

secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan

3.2 Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian atas pelaksanaan kebijakan publik, dimana pelaksanaan kebijakan publik adalah implementasi atau penerapan suatu kebijakan publik melalui program, aktifitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu (Ramdhani, & Ramdhani, 2017). Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan kebijakan publik bidang kesehatan. Dimana, mutu dalam pelayanan kesehatan merupakan suatu konsep dari manajemen yang lebih fokus terhadap konsumen dalam hal ini kepada penerima pelayanan kesehatan yaitu pasien, dimana tujuan dari konsep itu berdampak positif terhadap hasil akhir dari layanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan isu yang sangat krusial baik pada sektor pemerintahan maupun sektor swasta, hal ini terjadi karena banyak tuntutan dari masyarakat terhadap perbaikan mutu pelayanan kesehatan yang dari tahun ke tahun menjadi semakin besar sedangkan disisi lain praktek penyelenggaraan pelayanan kesehatan belum mengalami perbaikan yang berarti. Pelayanan kesehatan yang paling sering disoroti oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan pemerintah dari tingkat primer atau yang mendasar yaitu pelayanan kesehatan di puskesmas.

Puskesmas sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan nasional, puskesmas juga merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Akan tetapi pada kenyataannya puskesmas belum mampu menjalankan fungsinya dengan baik, terutama puskesmas yang berada di desa-desa kecil, dalam hal ini termasuk puskesmas di kecamatan pamulihan yang masih banyak kekurangan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Banyak keluhan dari masyarakat di wilayah puskesmas tersebut yang mengatakan bahwa petugas pelayanan kesehatan belum memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat di wilayah kerja puskesmas tersebut.

Salah satu hal yang menentukan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas adalah tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan dari masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada tingkat pertama terutama di puskesmas mendorong berbagai pihak membuat suatu perubahan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan bermutu. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat permasalahan-permasalahan yang muncul dari pasien maupun masyarakat salah satunya tentang ketidak puasaan dari pelayanan kesehatan yang diberikan, diantaranya kurang lengkapnya alat-alat medis, kehadiran petugas kesehatan yang tidak tepat waktu, kurangnya memberikan informasi mengenai kondisi pasien, kurang tepatnya dalam pemberian obat kepada pasien, kurang ramah dan perhatian kepada pasien rawat jalan ke puskesmas.

Menurut Dwivedi (dalam Iskandar, 2016) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang diantaranya faktor internal dan faktor eksternal atau faktor lingkungan. Faktor internal berasal dari dalam diri pekerja, sedangkan faktor eksternal atau lingkungan menurut Coughlin (dalam Iskandar, 2016) mencakup supervisi, kolega, kondisi kerja, evaluasi dan pelatihan.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Wibowo (2014) diantaranya faktor internal meliputi: kemampuan individu bakat dan minat seseorang, serta faktor eksternal

yang meliputi: komponen dukungan organisasional terdiri dari pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, iklim organisasi, standar kinerja, dan manajemen dan rekan kerja.

Menurut Michael Zwell (Wibowo, 2014) mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi pegawai diantaranya keyakinan dan nilai-nilai, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional serta iklim organisasi, sedangkan menurut Wibowo (2014) menyebutkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja pegawai di tempat kerjanya. Menurut Glimer (dalam Mulyadi, 2015) bahwa iklim organisasi atau sub unitnya memiliki karakter yang berpengaruh terhadap hasil yang dicapai oleh suatu manajemen.

Mengelola kinerja agar proses kinerja dapat berjalan dengan baik, untuk itu perlu memperhatikan beberapa aspek penting diantaranya kompetensi dari pegawai (Edison, Emron dan Komariyah 2016). Faktor rendahnya kinerja pegawai diduga karena kemampuan atau kompetensi pegawai yang masih rendah, dapat dibuktikan masih banyaknya pegawai Puskesmas Kecamatan Pamulihan yang belum mengikuti pelatihan yang dianjurkan sesuai dengan profesinya, dimana tujuan mengikuti pelatihan ini pegawai Puskesmas mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan ilmu dan pengetahuan terbaru yang didapatkan oleh pegawai puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif pada masing-masing variable penelitian, ditemukan fakta-fakta sebagai berikut:

- a. variabel iklim organisasi menunjukkan kriteria cukup baik, hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden mengenai variabel tersebut, indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada dimensi kehangatan pegawai yaitu saling bertukar pendapat mengenai informasi kesehatan terbaru antar pegawai di Puskesmas. Persentase terendah terdapat pada dimensi identitas individu dalam organisasi yaitu informasi yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kondisi pasien saat berkunjung.
- b. variabel kompetensi pegawai menunjukkan kriteria cukup baik, hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden mengenai variabel tersebut, indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada dimensi pengetahuan yaitu memberikan informasi mengenai alur pelayanan kesehatan di Puskesmas kepada pasien untuk mempermudah pasien berobat. Persentase terendah terdapat pada dimensi keterampilan yaitu mengikuti pelatihan kesehatan sesuai dengan profesi untuk meningkatkan keahlian dari tiap pegawai Puskesmas.
- c. variabel kinerja pegawai menunjukkan kriteria cukup baik, hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden mengenai variabel tersebut, indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada dimensi kerjasama yaitu saya bekerjasama dengan pegawai lain dalam hal pekerjaan puskesmas. Persentase terendah terdapat pada dimensi penggunaan waktu yaitu saya memberikan kabar jika saya berhalangan hadir kepada pimpinan Puskesmas.
- d. variabel mutu pelayanan kesehatan menunjukkan kriteria cukup baik, hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden mengenai variabel tersebut, indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada dimensi bukti fisik yaitu tingkat kebersihan tiap ruangan di Puskesmas yang terlihat setiap hari tingkat kebersihan tiap ruangan di Puskesmas yang terlihat setiap hari dan dimensi jaminan yaitu kerahasiaan mengenai kondisi pasien akan terjaga dengan baik. Persentase terendah terdapat pada dimensi kehandalan yaitu yang dicapai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien apabila datang tepat waktu.

Beberapa temuan permasalahan penting lainnya dalam penelitian ini yang dapat dikemukakan yaitu sebagai berikut:

- a. Masih banyak pegawai yang tidak mengikuti rapat rutin yang membahas program kesehatan di puskesmas.

- b. Masih banyak pegawai yang kurang percaya diri dalam mempresentasikan informasi terbaru hasil rapat rutin di dinas kesehatan.
- c. Masih banyak pegawai yang tidak mengikuti pelatihan dasar sesuai dengan profesinya
- d. Masih banyak pegawai yang tidak memberikan konseling secara rutin kepada pasien atau masyarakat.
- e. Masih banyak pegawai yang tidak memberitahukan atasan jika berhalangan hadir.
- f. Masih banyak pegawai yang datang terlambat serta tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
- g. Masih kurangnya alat medis yang tersedia di puskesmas untuk memberikan tindakan kepada pasien.
- h. Masih rendahnya kunjungan rumah kepada pasien/keluarga dengan resiko tinggi.

Implikasi dari hasil penelitian terhadap fenomena masalah adalah bahwa hasil penelitian menunjukkan masing-masing variabel mengindikasikan hasil yang cukup baik, namun pada kenyataannya masih terdapat permasalahan-permasalahan yang ditemukan dari hasil jawaban responden sebagaimana temuan-temuan permasalahan yang telah diungkapkan di atas. Kondisi tersebut akan mempengaruhi kinerja pegawai yang akan berdampak pada upaya mewujudkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamulihan Garut.

Penelitian ini merekomendasikan penggunaan teknologi informasi sebagai bagian dari pelayanan kesehatan pada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi akan membantu memudahkan pekerjaan tenaga kesehatan dalam melayani masyarakat. Dengan menggunakan teknologi informasi, pekerjaan menjadi mudah, murah, cepat, dan akurat (Pamoragnung, et. al., 2006; Bustomi, et. al., 2012; Tsabit, et. al., 2012; Slamet, et. al., 2016).

3.2.1 Pengaruh Iklim Organisasi dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai R^2 sebesar 0,5830. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel iklim organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas kecamatan Pamulihan Garut.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 18,8727 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,5429. Dari nilai tersebut dapat ditarik kesimpulan statistik bahwa H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh iklim organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamulihan Garut.

Signifikansi nilai hasil pengujian di atas, didukung pula oleh nilai Koefisien Determinasi R^2 sebesar 0,5830 yang juga menunjukkan besarnya kontribusi iklim organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamulihan Garut yaitu sebesar 58,30% sedangkan sisanya sebesar 0,4170 atau sebesar 41,70% dipengaruhi oleh variabel lain (epsilon) yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Hasil pengujian tersebut dapat dijelaskan bahwa iklim organisasi dan kompetensi pegawai berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa iklim organisasi yang kondusif dengan mendapatkan dukungan dari berbagai pihak serta di dukung dengan kompetensi pegawai yang baik dalam melakukan pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai yang

selanjutnya akan berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan yang akan diberikan dan dirasakan oleh pasien secara optimal.

Kondisi di atas sesuai dengan pernyataan Dwivedi (dalam Iskandar, 2016) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dapat ditelaah dari dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor yang berasal dari dalam diri pegawai antara lain motivasi dan kecakapan. Sedangkan faktor eksternal menurut Coughlin (dalam Iskandar, 2016) mencakup supervisi, kondisi kerja, gaji, evaluasi, dan pelatihan. Lebih lanjut, Ramdhani, Ramdhani, & Ainissyifa (2017) menyatakan bahwa iklim organisasi akan memberikan pengaruh positif terhadap komitmen kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa iklim organisasi mempengaruhi kinerja pegawai. Satu sama lain saling berhubungan dimana iklim organisasi yang kondusif akan meningkatkan kinerja pegawai, begitupun sebaliknya. Dalam hal ini pegawai puskesmas Pamulihan dan puskesmas Cisandaan mampu menyelesaikan permasalahan yang timbul di puskesmas secara bersama-sama, dengan kerjasama yang baik maka masalah tersebut tidak akan berlarut-larut dan akan menemukan solusi terbaik. Koordinasi dan komunikasi merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam pembentukan iklim organisasi yang baik. Komunikasi merupakan pola untuk menemukan konvergensi antar berbagai kepentingan sehingga dapat membentuk konsensus (Ramdhani, & Suryadi, 2005). Melalui konsensus maka terbentuk kebersamaan, sehingga kohesivitas antar kelompok kerja dapat terjalin dengan baik.

Hasil observasi di lapangan juga menjelaskan bahwa kompetensi pegawai mempengaruhi kinerja pegawai. Kedua hal ini saling berkaitan satu sama lain dimana jika kompetensi pegawai yang baik maka akan meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan keahliannya. Dalam hal ini pegawai puskesmas mampu menyelesaikan tindakan medis sesuai dengan keahlian pegawai tersebut.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, kedua hal ini saling berkaitan satu sama lain. Dalam hal ini pegawai puskesmas mampu menganamnesis dengan baik dan mampu menjaga kerahasiaan pasien sehingga pasien dengan leluasa menceritakan penyebab penyakitnya kepada pegawai.

Adapun faktor lain (epsilon) yang tidak dimasukkan pada model penelitian ini antara lain motivasi kerja, komitmen kerja, penghayatan etika profesi, pengawasan, *reward and punishment*, dan lain sebagainya. Faktor-faktor ini kemudian dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

3.2.2 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai

Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel iklim organisasi terhadap kinerja pegawai, maka dilakukan pengujian yaitu dengan melihat perbandingan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} 2,5832 dan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 2,0040.

Selanjutnya untuk melihat signifikansi pengaruh tersebut dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $t_{hitung} = 2,5832 > t_{tabel} = 2,0040$, artinya H_0 ditolak atau dapat dinyatakan terdapat pengaruh dari variabel iklim organisasi terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pamulihan

Hasil di atas menunjukkan bahwa meskipun nilai korelasi iklim organisasi terhadap kinerja pegawai sangat kecil akan tetapi iklim organisasi yang kondusif yang diberikan dukungan dari

berbagai pihak dapat memberikan dampak kepada kinerja pegawai dalam proses pemberian pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Selain dukungan dari berbagai pihak semangat yang ada dalam diri seorang pegawai untuk meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga dalam melaksanakan kegiatan di Puskesmas dapat berjalan dengan efektif.

3.2.3. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai koefisien jalur $X_2 \rightarrow Y$ (P_{yx_2}) sebesar 0,3195. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai, maka dilakukan pengujian yaitu dengan melihat perbandingan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} 2,6112 dan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 2,0040.

Selanjutnya untuk melihat signifikansi pengaruh tersebut dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $t_{hitung} = 2,6112 > t_{tabel} = 2,004$, artinya H_0 ditolak atau dapat dinyatakan terdapat pengaruh dari variabel kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pamulihan

Besarnya nilai koefisien determinan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai sebesar 10,21%, sedangkan sisanya sebesar 89,79% diengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kompetensi pegawai yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.

Dengan demikian kondisi ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan selain lingkungan kerja yang kondusif, kompetensi pegawai juga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kompetensi pegawai biasanya dikaitkan dengan mengikuti pelatihan serta mengikuti seminar-seminar kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian pegawai di bidang kesehatan sesuai dengan profesinya. Hasil penelitian ini senada dengan pernyataan David Mc. Clelland (dalam Sedarmayanti, 2011) mengemukakan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap kinerja, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi.

3.3.4 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai koefisien jalur $X_1 \rightarrow Y$ (P_{zx_1}) sebesar 0,3011. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel iklim organisasi terhadap mutu pelayanan kesehatan, maka dilakukan pengujian yaitu dengan melihat perbandingan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} 2,9551 dan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 2,004.

Selanjutnya untuk melihat signifikansi pengaruh tersebut dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $t_{hitung} = 2,9551 > t_{tabel} = 2,004$, artinya H_0 ditolak atau dapat dinyatakan terdapat pengaruh dari variabel iklim organisasi terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamulihan. Besarnya nilai koefisien determinan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh iklim organisasi terhadap mutu pelayanan kesehatan sebesar 0,0906 atau sebesar 9,06%, sedangkan

sisanya sebesar 90,94% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel iklim organisasi yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Dengan demikian kondisi ini menunjukkan bahwa iklim organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan dengan lingkungan kerja dalam hal ini iklim organisasi yang kondusif dan nyaman maka akan berdampak kepada pelayanan kesehatan yang pada akhirnya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan menurut penulis adalah unsur masukan (meliputi sumber daya manusia, dana dan sarana), lingkungan (meliputi kebijakan, organisasi dan manajemen) dan proses (meliputi proses pelayanan baik tindakan medis maupun tindakan non-medis). Iklim organisasi yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal, dibutuhkan iklim organisasi yang kondusif untuk menunjang pelaksanaan tugas pegawai. Iklim organisasi merupakan faktor yang penting dalam usaha peningkatan kinerja pegawai di suatu organisasi yang akan berdampak pada kualitas pelayanan atau mutu pelayanan.

3.3.5 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui nilai koefisien jalur $X_2 \rightarrow Z$ (P_{ZX_2}) sebesar 0,5611. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh kompetensi pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan maka dilakukan pengujian, yaitu dengan melihat perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Berdasarkan pengujian diperoleh nilai t_{hitung} 4,6469 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,004. Selanjutnya untuk melihat signifikansi pengaruh dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa t_{hitung} 4,6469 > t_{tabel} 2,004, artinya H_0 ditolak atau dapat dinyatakan terdapat pengaruh antara variabel kompetensi pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamulihan Garut.

Dari hasil pengujian di atas diketahui bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. besarnya pengaruh secara langsung kompetensi pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan sebesar 0,3149, pengaruh kompetensi pegawai terhadap iklim organisasi sebesar 1,51% sedangkan pengaruh kompetensi pegawai melalui kinerja pegawai sebesar 4,5%. Sehingga jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung variabel kompetensi pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan sebesar 0,3438 sama dengan 34,38%.

Dengan demikian kondisi ini menggambarkan terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan. Menurut Michael Zwi (dalam Wibowo, 2014) Kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya keyakinan dan nilai-nilai, ketrampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, kemampuan intelektual, dan budaya organisasi.

3.3.6 Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Mutu Pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui nilai koefisien jalur $Y \rightarrow Z$ (P_{ZY}) sebesar 0,2699. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan, maka dilakukan pengujian yaitu dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Berdasarkan pengujian diperoleh nilai t_{hitung} 2,5958 dan t_{tabel} sebesar 2,004.

Selanjutnya untuk melihat signifikansi pengaruh tersebut dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa $t_{hitung} 2,5958 > t_{tabel} 2,004$, artinya bahwa H_0 ditolak atau dapat dinyatakan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamulihan Garut.

Signifikansi nilai tersebut di dukung oleh nilai koefisiens determinasi sebesar 14,30% sedangkan sisanya 85,70% dipengaruhi oleh variabel lain yang di luar variabel kinerja pegawai yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hal tersebut sesuai dengan teori dari Hasibuan (2014) yang mengatakan bahwa semakin baik kinerja pegawai maka semakin tinggi tingkat optimalisasi hasil kerja yang dapat dicapai sesuai tujuan awal dari organisasi itu sendiri. Selain itu, manfaat dari peningkatan kinerja secara individu maupun kelompok dengan memberikan kesempatan kepada mereka untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi diri maka pencapaian tujuan suatu organisasi akan mendapatkan hasil yang maksimal.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat disimpulkan iklim organisasi dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan.

Daftar Pustaka

- Bustomi, Y., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Sebaran Tempat Riset Teknologi Informasi di Kota Garut. *Jurnal Algoritma*, 9(1), 1-7.
- Darodjat, A. T. 2015. *Konsep-Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini*. Bandung: Refika Aditama.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Iskandar, J. (2016). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Puspaga
- Iskandar, J. (2016). *Kapita Selekta Administrasi Negara*. Bandung: Puspaga
- Iskandar, J. (2016). *Perilaku Manusia dalam Kelompok dan Organisasi*. Bandung: Puspaga
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Alfabeta, Bandung
- Pamoragung, A., Suryadi, K., & Ramdhani, M. A. (2006). Enhancing the Implementation of e-Government in Indonesia through the High-Quality of Virtual Community and Knowledge Portal. *6th European Conference on e-Government* (pp. 341-347). Marburg: Academic Conferences Limited.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1-12.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Ainisyifa, H. (2017). Conceptual Framework of Corporate Culture Influenced on Employees Commitment to Organization. *International Business Management*, 11(3), 826-803.

- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2014). Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(1), 47-56.
- Ramdhani, M. A., & Ramdhani, A. (2014). Verification of Research Logical Framework Based on Literature Review. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(2), 11-19.
- Ramdhani, M. A., & Suryadi, K. (2005). Consensus Method Development on Analytic Hierarchy Process. *International Conference on Quantitative Sciences and Its Applications* (pp. 1-10). Penang: Universiti Utara Malaysia.
- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., & Kurniati, D. M. (2011). The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 1099-1104.
- Satrianegara, F. (2014). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Sedarmayanti. (2011). *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju
- Slamet, C., Rahman, A., Ramdhani, M. A., & Darmalaksana, W. (2016). Clustering the Verses of the Holy Qur'an using K-Means Algorithm. *Asian Journal of Information Technology*, 15(24), 5159-5162.
- Tsabit, A., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Pengembangan Ganesha Digital Library untuk Membuat Situs Jurnal. *Jurnal Algoritma*, 9, 1-10.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada