

Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Produktivitas Kerja Pegawai Terhadap Akreditasi UPT Puskesmas Segala Mider Bandar Lampung

Vina Oktalisya^{1*}, Ardansyah²

^{1*,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh produktivitas kerja dan manajemen pelayanan terhadap akreditasi di UPT Puskesmas Segala Mider Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dan analisis kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 42 responden. Hasil diskusi menunjukkan bahwa akreditasi Puskesmas Segala Mider Bandar Lampung memiliki dampak yang signifikan terhadap produktivitas pegawai dan manajemen pelayanan kesehatan masyarakat. Kesimpulan dari artikel ini menegaskan bahwa peningkatan kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas dan peningkatan produktivitas tenaga kerja dapat secara signifikan berkontribusi dalam mencapai Akreditasi yang unggul.

Kata kunci: Akreditasi; Produktivitas Kerja; Manajemen Pelayanan.

Abstract. This study aims to study the influence of labor productivity and service management on accreditation at UPT Puskesmas Sangat Mider Bandar Lampung. The method used in this study was a survey and descriptive quantitative analysis with the participation of 42 respondents. The results of the discussion show that the accreditation of All Mider Bandar Lampung Community Health Center has had a significant impact on the productivity of staff and public health service management. The conclusion of this article asserts that improving public health service policies in community health centers and increasing workforce productivity can contribute significantly to achieving accreditation outstanding.

Keywords: Accreditation; Work Productivity; Service Management.

* Author. Email: vina19011030@student.ubl.ac.id^{1*}, ardansyah@ubl.ac.id².

Pendahuluan

Komponen yang paling krusial dan vital dari pertumbuhan nasional adalah pembangunan kesehatan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat tertinggi, penting bagi setiap orang untuk bersedia dan mampu menjalani gaya hidup sehat. Efektivitas pembangunan kesehatan berdampak signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia dan kapasitas penyanggah Indonesia (Kartini, 2017). Peraturan yang di buat oleh Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang "Pusat Kesehatan Masyarakat" berfungsi sebagai landasan hukum penyelenggaraan puskesmas dalam rangka memenuhi tujuan pembangunan kesehatan nasional dengan menyelenggarakan beragam inisiatif kesehatan secara menyeluruh, berlapis, dan terpadu.

Sangat penting untuk memaksimalkan fungsi puskesmas sebagai pemimpin pelayanan kesehatan dasar sehubungan dengan faktor-faktor yang jangkauan geografis yang luas (Reganata & Wirajaya, 2020). Untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat terbaik di wilayah pelayanannya, Puskesmas, sebuah fasilitas kesehatan, menyelenggarakan kegiatan kesehatan yang sangat baik dan inisiatif kesehatan individu dengan tetap menekankan pada upaya promosi kesehatan preventif (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019).

Puskesmas ditetapkan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), yang berfungsi sebagai gatekeeper untuk pelayanan medis. Puskesmas harus dapat menawarkan pelayanan kesehatan masyarakat yang komprehensif, berkeadilan, merata, berkualitas tinggi, dan dapat memuaskan. Tingkat keunggulan dalam memenuhi keinginan dan tuntutan pada setiap pasien ditunjukkan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas; Semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan pada pasien terpenuhi, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas.

Layanan kesehatan masyarakat harus selalu terkait dengan penggunaan sumber daya yang paling efektif untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi yang memenuhi permintaan

pasien dan konsumen. Agar negara ini makmur dan mencapai masyarakat yang sehat, penyediaan layanan kesehatan sangat penting (Setiawan, 2021) Namun, seiring berjalannya waktu, masalah dengan tingkat perawatan medis puskesmas terus ditemukan. Masalah dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas bukanlah perkembangan terbaru di Indonesia.

Tabel 1. Penilaian kinerja puskesmas

No	Jenis Kegiatan	Target	Realisasi
1	Cangkupan Pelayanan kesehatan	Hasil 100%	94,8
2	Cangkupan Manajemen	Hasil 100%	9,44%

Sumber : Puskesmas Segala Mider, 2023.

Cakupan hasil pelayanan kesehatan dengan tingkat pencapaian hasil > 91% dan cakupan hasil manajemen dengan tingkat pencapaian hasil \geq 8,5 menunjukkan bahwa secara keseluruhan puskesmas dengan tingkat kinerja baik. Namun masih ada beberapa indikator kinerja pelayanan kesehatan maupun manajemen yang pencapaiannya masih di bawah target kinerja pada akhir tahun 2021.

Akreditasi merupakan salah satu pendekatan untuk mengevaluasi standar dan standar pelayanan puskesmas. Akreditasi puskesmas harus dilakukan minimal 3 (tiga) tahun sekali dalam upaya meningkatkan standar pelayanan. Pelaksanaan akreditasi puskesmas memiliki tujuan untuk membina puskesmas dan institusi kesehatan primer dalam upaya untuk terus meningkatkan sistem pelayanan dan kinerja yang berkonsentrasi pada kebutuhan, keselamatan, dan manajemen masyarakat.

Menurut informasi dari Kemenkes RI, saat ini terdapat 10.292 puskesmas di seluruh tanah air, termasuk 4.201 fasilitas kesehatan rawat inap dan 6.091 klinik kesehatan non rawat inap. Persoalan berikut adalah indikator mutu pelayanan pada puskesmas yang terakreditasi dan tidak terakreditasi terus mengalami permasalahan. Alih-alih hanya berfungsi sebagai evaluasi untuk mendapatkan sertifikat akreditasi, akreditasi dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja melalui perbaikan berkelanjutan dari sistem manajemen mutu dan sistem pelaksanaan program pelayanan kesehatan. Kemampuan akreditasi puskesmas

itu sendiri untuk memastikan bahwa seluruh puskesmas yang terakreditasi harus memiliki kualitas yang sangat baik dari puskesmas yang tidak terakreditasi, namun tidak didukung oleh data keras apa pun. Kurangnya penelitian tentang perbedaan mutu antara puskesmas yang terakreditasi dan tidak terakreditasi menunjukkan bahwa akreditasi bukanlah jaminan peningkatan kualitas atau pelayanan puskesmas.

Tabel 2. Tingkat Kelulusan Akreditasi Puskesmas Provinsi Lampung Tahun 2020

Akreditasi	Total	Presentase
Dasar	28	9%
Madya	209	70%
Utama	60	20%
Paripurna	4	1%

Sumber : Profil Dinas Kesehatan Provinsi Lampung tahun 2020.

Dari seluruh jumlah 301 FKTP yang telah terakreditasi sampai dengan tahun 2020, 28 FKTP yang terakreditasi Dasar, 209 FKTP yang terakreditasi madya, 60 FKTP yang terakreditasi Utama dan 4 FKTP yang terakreditasi Paripurna. Kesimpulan berikut telah dikembangkan sebagai hasil dari penelitian dan percakapan tentang pengaruh akreditasi dan produktivitas kerja pada manajemen pelayanan. Tanggung jawab daerah untuk memaksimalkan inisiatif pemerintah di bidang kesehatan, termasuk mempertahankan standar pelayanan kesehatan, sesuai dengan strategi desentralisasi yang ditetapkan oleh Undang-Undang Otonomi Daerah No. 32 Tahun 2004. Undang-undang ini menjelaskan bahwa sektor kesehatan adalah salah satu kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah. Peraturan nomor 11/M.PAN/I/2004 tentang pengenalan pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat diterbitkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) pada tanggal 6 Januari 2004.

Untuk lebih memahami variabel-variabel yang memengaruhi manajemen layanan kesehatan masyarakat, peneliti melakukan studi mendalam. Oleh karena itu, penelitian Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Produktivitas Kerja Pegawai Terhadap Akreditasi UPT Puskesmas Segala Mider

Bandar Lampung. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggali pengaruh manajemen pelayanan dan produktivitas kerja terhadap akreditasi puskesmas dengan harapan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia..

Tinjauan Literatur

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran krusial dalam meningkatkan kinerja sebuah organisasi. Manajemen SDM adalah faktor kunci dalam upaya mencapai tujuan organisasi, di mana karyawan harus memberikan kontribusi yang maksimal (Ardansyah, 2018). Manajemen SDM dapat didefinisikan sebagai praktik koordinasi, pengarahan, dan pemantauan aktivitas para pegawai atau SDM dengan tujuan mencapai sasaran organisasi (Sedarmayanti, 2018). Pada dasarnya, manajemen SDM melibatkan berbagai aspek seperti rekrutmen, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, serta pengelolaan konflik dan komunikasi di lingkungan kerja.

Akreditasi Puskesmas, pada intinya, merupakan proses mendapatkan persetujuan dari pihak ketiga yang berwenang, yang biasanya dipilih oleh Kementerian Kesehatan, setelah puskesmas tersebut memenuhi semua persyaratan akreditasi (Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 46 Tahun 2015). Tujuan utama akreditasi adalah memastikan bahwa puskesmas memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar tertentu dan memberikan kualitas yang baik kepada masyarakat. Akreditasi juga mencakup evaluasi sistem manajemen dan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Produktivitas secara umum dapat diukur dengan membandingkan output atau hasil yang dihasilkan oleh organisasi dengan total sumber daya atau input yang digunakan. Tingkat produktivitas ini menjadi indikator kinerja yang relevan dalam berbagai konteks, termasuk tingkat pembangunan ekonomi suatu negara, kinerja industri, dan bahkan dalam sektor pendidikan (Sedarmayanti, 2018). Produktivitas adalah faktor penting yang memengaruhi daya saing dan pertumbuhan organisasi.

Manajemen, sebagai konsep yang lebih luas, adalah suatu kerangka atau proses kerja yang mengarahkan dan mengoordinasikan upaya sekelompok individu atau sumber daya manusia menuju pencapaian tujuan organisasi atau tujuan yang telah ditetapkan (Terry & Rue, 2019). Manajemen melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai aspek organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam pelayanan kesehatan, manajemen pelayanan melibatkan berbagai faktor yang mencakup perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya, perencanaan dan pelaksanaan program pelayanan, evaluasi kualitas pelayanan, serta pengambilan keputusan yang berdampak pada pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat (Sahuri, 2017). Manajemen pelayanan kesehatan memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa sumber daya manusia yang bekerja di puskesmas memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif analisis kuantitatif yang didukung oleh metodologi survei. Metode deskriptif merupakan salah satu kategori teknik penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mendalami kondisi sosial yang menjadi fokus penelitian dengan cermat dan secara komprehensif (Sugiyono, 2018). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang dikumpulkan dari sumber data primer dan sekunder. Variabel penelitian terdiri dari berbagai dimensi yang dapat diukur dan diamati. Dalam konteks penelitian ini, dua variabel pertama, yaitu akreditasi dan produktivitas kerja, merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel ketiga, yaitu manajemen pelayanan (diwakili sebagai X dan Y). Responden diminta untuk memberikan penilaian mereka menggunakan skala Likert dengan lima tingkat. Penggunaan skala Likert memiliki keunggulan dalam mengukur variabilitas pendapat responden, memungkinkan mereka untuk menyampaikan

tingkat pendapat dengan lebih rinci dan mendekati kebenaran dalam situasi penelitian. Populasi penelitian terdiri dari pegawai UPT Puskesmas Segala Mider Bandar Lampung, yang juga menjadi sampel penelitian, dengan jumlah total responden sebanyak 42 orang. Berbagai teknik statistik digunakan dalam analisis data, termasuk uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Penelitian ini melibatkan analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk menginterpretasikan data yang diperoleh melalui pendekatan teoretis, dengan tujuan menggambarkan fakta menjadi bentuk yang lebih mudah dimengerti dan komunikatif. Di sisi lain, analisis statistik inferensial digunakan untuk menguji efektivitas penelitian. Pada tahap analisis statistik deskriptif, semua data dari berbagai variabel akan dijelaskan menggunakan berbagai metode seperti distribusi frekuensi, histogram, modus, median, rata-rata, dan deviasi standar (standar deviasi). Analisis statistik ini membantu untuk memahami karakteristik data yang digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, analisis statistik kuantitatif akan digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Ini melibatkan uji statistik inferensial untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Kombinasi metode deskriptif analisis kuantitatif dan analisis kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendalami pemahaman tentang variabel-variabel yang diteliti dan menguji hubungan antara variabel-variabel tersebut, sehingga memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang topik penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah suatu penelitian memiliki keabsahan atau tidak. Keabsahan suatu kuesioner dikatakan terpenuhi jika kuesioner tersebut dapat mengukur variabel yang diinginkan dengan akurat. Dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas dengan menghitung koefisien korelasi antara variabel-variabel yang digunakan. Hasilnya menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel-variabel dalam penelitian ini lebih besar daripada nilai referensi

$r = 0,304$ (dengan nilai r pada sampel sebanyak 42 responden). Hasil ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan dalam kuesioner valid dan dapat dipertimbangkan untuk analisis lebih lanjut (Ghozali, 2018).

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua konsep pengukuran untuk setiap variabel dalam kuesioner dapat diandalkan. Ini berarti bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut dapat dipercaya dalam pengukuran. Nilai reliabilitas variabel X_1 , X_2 , dan Y masing-masing adalah 0,906, 0,906, dan 0,894. Ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam

penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang tinggi, dan item-item dalam konsep variabel-variabel tersebut dapat digunakan dengan percaya diri dalam analisis data lebih lanjut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Agar mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat, maka dilakukan pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini variabel terikatnya ialah Akreditasi (Y), sedangkan variabel bebasnya ialah Manajemen Pelayanan (X_1) dan Produktivitas Kerja (X_2). Secara silmutan atau bersama sama apakah ada pengaruh akreditasi dan produktivitas kerja terhadap manajemen pelayanan.

Tabel 3. Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1.(Constant)	17,901	10,144		1,764	,085
MANAJEMEN PELAYANAN (X_1)	,628	,169	,485	3,703	,018
PRODUKTIVITAS KERJA (X_2)	,329	,154	,280	2,139	,039

- 1) Nilai konstanta sebesar 17,901 menunjukan bahwa nilai variabel Mnajemen Pelayanan (X_1), dan Produktivitas kerja (X_2) dalam keadaan konstan (tetap) , maka nilai Akreditasi (Y) sebesar 17,901 satuan.
- 2) Koefisien regresi X_1 sebesar 0,485 menandakan bahwa kontribusi Manajemen Pelayanan terhadap Akreditasi adalah sebesar 0,485. Apabila Manajemen Pelayanan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel yang lainnya tetap, jadi Manajemen Pelayanan akan mengalami peningkatan. Dengan anggapan Produktivitas (X_2) dianggap tetap.
- 3) Koefisien regresi X_2 bernilai 0,280 menandakan bahwa kontribusi Produktivitas kerja terhadap Akreditasi adalah sebesar 0,280. Apabila produktivitas kerja mengalami peningkatan dengan asumsi variabel lain tetap, maka Manajemen Pelayanan akan mengalami

peningkatan. Antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik, sedangkan tanda (+) menunjukkan arah hubungan yang searah.

Uji Hipotesis

Uji t

- 1) Koefisien regresi Manajemen Pelayanan (X_1) Bertanda Positif sebesar 0,245 menyatakan, bahwa variabel Manajemen Pelayanan menunjukan nilai positif (X_1), mempunyai pengaruh yang positif terhadap Akreditasi (Y)
- 2) Koefisien regresi Produktivitas kerja (X_2) Bertanda Positif yang bernilai 0,495 menyatakan, bahwa variabel Produktivitas kerja menunjukan nilai positif (X_2), memiliki pengaruh yang positif terhadap Akreditasi (Y)

Uji F

Tabel 4. Hasil Uji F
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	614,029	2	307,014	13,096	,000 ^b
	Residual	914,257	39	23,442		
	Total	1528,286	41			

a. Dependent Variable: Manajemen pelayanan (Y)
b. Predictors: (Constant), Produktivitas kerja (X2), Manajemen Pelayanan (X1)
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023.

Berdasarkan tabel 4 di dapatkan nilai Untuk pengujian secara simultan di dapat oleh nilai F hitung (13,069) > F tabel (3,23) dengan nilai yang *significant* (sig) 0,000 < 0,05, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti secara bersamaan Manajemen Pelayanan (X1), dan Produktivitas online (X2) berpengaruh *significant* terhadap Terhadap Akreditasi (Y).

Kesimpulan

Kesimpulan berikut dikembangkan sebagai konsekuensi dari penelitian dan diskusi tentang pengaruh akreditasi dan produktivitas kerja pada manajemen pelayanan.

1. Variabel Manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Akreditasi pada UPT Puskesmas segala mider Bandar Lampung
2. Variabel produktivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Akreditasi pada UPT Puskesmas segala mider Bandar Lampung
3. Variabel Manajemen pelayanan dan produktivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Akreditasi pada UPT Puskesmas segala mider Bandar Lampung.

Daftar Pustaka

Ardansyah, A. (2018). Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. Sumber trada motor di bandar lampung. *Penelitian Mandiri Universitas Bandar Lampung*.

Ghozali, P. H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Diponegoro Semarang.

Kartini, W. (2017). Pengaruh pelaksanaan kebijakan tentang puskesmas dan dukungan sarana prasarana terhadap manajemen pelayanan kesehatan untuk meningkatkan produktivitas kerja. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 146-156.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.

Reganata, G. P., & Wirajaya, M. K. M. (2020). Akreditasi Puskesmas Sebagai Intervening Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Bali Health Journal*, 4(2), 89-97.

sahuri, C. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. https://www.academia.edu/17774020/MANAJEMEN_PELAYANAN_PUB%0ALIK

Sedarmayanti. (2018). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar maju.

Setiawan, P. (2021). *Pengertian POAC – Planning, Organizing, Actuating, Controlling, Manfaat, Tujuan, Proses*.

Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekaan Kuantitatif, Kualitatif R&D)* (Alfabeta).

Terry, G. R., & Rue, L. (2019). *Dasar Dasar Manajemen* (B. sari Fatmawati (ed.); Revisi). Bumi Aksara.