

PENGARUH KEPEMIMPINAN, KEDISIPLINAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KABUPATEN SAMBAS

Aza Meitha, Cahyo Sasmito

Program Studi Magister Administrasi Negara, Pascasarjana, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email : azameitha@yahoo.com

Abstract: *Good leadership can push the creation of harmonious communication with subordinates and can increase the behavior of discipline in carrying out their respective duties. Leadership, discipline and good communication will have an impact to the public service, especially that are directly related to the basic needs of society in order to realize together prosperity. This research was conducted in Puskesmas (Community Health Center) Sambas, Tsyafuiddin Street, Village of Dalam Kaum, District of Sambas, West Kalimantan province in July - August 2016. Using the quantitative approach with data collection technique use questionnaire, interview and literature. This study is a population study or census because all populations were taken as sample. Testing the validity of the data used validity test, reliability and classical assumption test. The data analysis was conducted by descriptive analysis, regression analysis, infrensial analysis with approach path analysis and conclusion. The result of study: that each independent variable in this study has significant effect/impact the public service. Leadership contributes the effect the public service by 39%, discipline 66%, and communication 73%, and together the variables of leadership, discipline and communication have the effect to the public service by 77%.*

Keywords: *Leadership, Discipline, Communications, Public Service*

Abstrak: Kepemimpinan yang baik dapat mendorong terciptanya komunikasi yang harmonis dengan bawahan serta dapat meningkatkan perilaku disiplin dalam menjalankan tugas masing-masing. Kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi yang baik akan berdampak terhadap pelayanan publik, khususnya yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat guna terwujudnya kesejahteraan bersama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan, studi pustaka. Penelitian ini merupakan penelitian populasi atau sensus karena semua populasi diambil sebagai sampel. Pengujian keabsahan data menggunakan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik. Analisa data dilakukan dengan analisis deskriptif, analisis regresi, analisis infrensial dengan pendekatan analisis jalur (*path analysis*) dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian; bahwa masing-masing variabel independen yang ada dalam penelitian ini memberikan pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Kepemimpinan memberikan sumbangan berpengaruh terhadap pelayanan publik sebesar 39%, kedisiplinan 66%, dan komunikasi 73%, dan secara bersama-sama variabel kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi berpengaruh terhadap pelayanan publik sebesar 77%.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Kedisiplinan, Komunikasi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Globalisasi menuntut persaingan di dunia usaha semakin ketat, terlebih pada tahun 2016 Indonesia memasuki era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) . Oleh karena itu perlu dipersiapkan Sumberdaya Manusia (SDM) yang berkualitas guna mengantisipasi segala perubahan yang akan terjadi di segala bidang. SDM adalah salah satu aset yang sangat penting dan merupakan keniscayaan bagi organisasi pemerintah maupun swasta dalam menjalankan aktivitasnya, karena SDM merupakan ujung tombak khususnya dalam memberikan pelayanan dan menjamin kenyamanan pelanggan. Salah

satu unsur terpenting yang membutuhkan SDM berkualitas adalah kepemimpinan, khususnya Indonesia sebagai negara demokratis.

Berhubungan dengan itu diharapkan seorang pemimpin menyadari posisinya dan berusaha untuk menggerakkan dan membimbing bawahannya dalam mewujudkan cita-citanya melalui berbagai upaya. Hepiana Patmarina dan Nuria Erisna (2012)^[1] menegaskan bahwa dalam upaya menggerakkan dan membimbing, perlu adanya teladan dari pemimpin itu sendiri. Teladan pemimpin mempunyai pengaruh sangat besar dalam menggerakkan bawahan, sebab pemimpin merupakan panutan dan sorotan dari bawahan. Selain kepemimpinan, diperlukan juga adanya kedisiplinan yang tinggi, agar dapat mencapaitujuan yang telah dicanangkan. Kualitas SDM dan kedisiplinan sangat erat hubungannya dengan pelayanan publik. Namun demikian, juga harus menjadi perhatian bahwa dalam upaya mencapai tujuan yang telah ada, diperlukan kecakapan komunikasi dalam memberikan pelayanan.

Komunikasi juga merupakan ujung tombak dari berbagai sikap dan tindakan yang akan diterapkan dalam setiap situasi dan kondisi. Kesalahan komunikasi antar elemen, akan menyebabkan kebuntuan dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan tantangan yang ada. Dengan komunikasi yang baik antar elemen dalam suatu instansi atau organisasi, kualitas SDM yang mumpuni serta tingkat kedisiplinan yang tinggi, diharapkan akan memberikan dampak khususnya pada pelayanan bagi konsumennya juga menjadi lebih baik. Dari berbagai pemaparan di atas dapat dikatakan bahwa ada keterkaitan yang erat antara berbagai unsur guna mewujudkan cita-cita mulia bangsa yang adil, makmur dan sejahtera. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan publik agar dapat bersaing dengan negara lain. Hal tersebut merupakan tuntutan di era globalisasi yang mengharuskan adanya persaingan di segala bidang agar tetap bertahan, khususnya pelayanan yang berhubungan langsung dengan kesehatan. Sebagai gambaran umum, bahwa ujung tombak dari instansi kesehatan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat adalah puskesmas yang ada di tingkat kecamatan dan dibantu oleh puskesmas di masing-masing desa.

Pelayanan Puskesmas memiliki peranan penting dalam menjaga keberlangsungan pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang baik juga bertumpu pada kemampuan pemimpin dalam mengatur manajemen puskesmas secara efektif, serta memberikan teladan kedisiplinan dalam segala bidang, agar dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Fenomena tersebut memberikan gambaran bahwa kepemimpinan yang efektif dapat mendorong terciptanya komunikasi yang harmonis dengan bawahan serta dapat meningkatkan perilaku disiplin dalam menjalankan tugas masing-masing sebagai penyelenggara pelayanan, baik yang memiliki dampak langsung maupun tidak langsung terhadap pencapaian kesejahteraan masyarakat. Inilah yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini.

KEPEMIMPINAN

Kartono (2016) mengatakan dalam kekompleksan masyarakat demikian manusia harus hidup bersama-sama dan bekerja sama dalam suasana yang tertib dan terbimbing oleh pemimpin; dan tidak bisa hidup menyendiri. Maka demi efisiensi kerja dalam upaya mencapai tujuan bersama, dan untuk mempertahankan hidup bersama, diperlukan bentuk kerja kooperatif. Dan semua kegiatan kooperatif dan karya budaya (aktivitas membuat budaya) itu perlu diatur, perlu dipimpin.

Dalam kepemimpinan ini terdapat hubungan antar manusia, yaitu hubungan mempengaruhi (dari pemimpin) dan hubungan kepatuhan-ketaatan para pengikut/bawahan karena dipengaruhi oleh kewibawaan pemimpin. Para pengikut terkena pengaruh kekuatan dari pemimpinnya, dan bangkitlah secara spontan rasa ketaatan pada pemimpin.

Menurut Robbins dan Judge dalam Sriwidadi dan Charlie (2011) menyebutkan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok guna mencapai sebuah visi atau serangkaian tujuan yang direncanakan.

Sedangkan menurut Rivai dan Mulyadi dalam Sriwidadi dan Charlie (2011) mengungkapkan bahwa kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok.

Harsuko (2010) mengatakan kepemimpinan melibatkan penggunaan pengaruh dan bawahan semua hubungan dapat melibatkan kepemimpinan. Elemen kedua dalam definisi melibatkan pentingnya menjadi agen bagi perubahan yang mampu mempengaruhi perilaku dan kinerja pengikutnya. Dan yang terakhir, definisi itu memusatkan pada pencapaian tujuan.

Dalam bukunya Harsuko (2010) mengatakan dalam proses mempengaruhi tersebut ada dua kepemimpinan yaitu kepemimpinan formal (*Formal Leadership*) dan kepemimpinan informal (*informal leadership*). Formal leadership adalah pimpinan yang didasarkan pada kekuasaan (*power*) dan wewenang dari posisi formal. Informal leadership adalah pemimpin tidak resmi yang disetujui oleh anggota yang lain dalam organisasi. Formal leaders mempunyai kewenangan formal untuk mempengaruhi yang lain dengan sifat baik dari tanggung jawab terhadap pekerjaan. Informal leaders kewenangan formal kurang tetapi pengaruhnya terhadap yang lainnya dengan sifat yang baik keahlian khusus dan bakatnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses hubungan mempengaruhi atau mengarahkan (dari pemimpin) dan hubungan kepatuhan-ketaatan (partisipasi) para pengikut/bawahan secara sadar karena dipengaruhi oleh kewibawaan pemimpin dalam bekerjasama melalui cara pemberian visi, pemberian semangat, antusiasme, kasih, Kepercayaan, kegiatan, nafsu, obsesi, konsistensi, penggunaan simbol, perhatian mencapai sebuah visi atau serangkaian tujuan yang direncanakan untuk mencapai tujuan organisasi.

KEDISIPLINAN

Menurut S.P. Hasibuan (2012), kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya. Jadi, ia akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan, baik yang tertulis maupun tidak.

Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2011), kedisiplinan adalah suatu alat yang digunakan oleh para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Sedangkan Mankunegara (2011) mengatakan bahwa kedisiplinan dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Kedisiplinan merupakan salah satu media manajer mengubah perilaku bawahannya, baik dengan pendidikan, pelatihan maupun dengan kegiatan lainnya agar sadar dan bersedia bekerjasama menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku sebagai pedoman organisasi.

KOMUNIKASI

Suwarto (2014) mengatakan bahwa komunikasi adalah pengalihan informasi untuk memperoleh tanggapan, pengkoordinasian makna antara seseorang dan khalayak, saling berbagi informasi, gagasan

atau sikap, saling berbagi unsur-unsur perilaku atau modus kehidupan melalui perangkat-perangkat aturan, penyesuaian pikiran dan penciptaan perangkat simbol bersama di dalam pikiran para peserta.

Secara singkat, komunikasi adalah suatu peristiwa yang dialami secara internal yang murni personal yang dibagi dengan orang lain atau pengalihan informasi dari satu orang atau kelompok kepada pihak yang lain, terutama dengan menggunakan simbol. Komunikasi lebih mudah dipahami sebagai penciptaan kembali gagasan-gagasan informasi oleh publik jika diberikan petunjuk dengan simbol, slogan atau tema pokok (Nimmo, 2004) dalam Suwanto (2014).

Hasbiansyah (2011) dalam Daud dan Lingkan (2013) mengatakan Komunikasi pemerintahan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan komunikasi antara atasan dan bawahan.

Dari berbagai gambaran tentang komunikasi seperti dipaparkan di atas, dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan proses membangun kebersamaan dengan pengalihan informasi untuk memperoleh tanggapan, pengkoordinasian antara komunikator yang menyampaikan dengan yang menerima, saling berbagi informasi, gagasan atau sikap, saling berbagi unsur-unsur perilaku melalui perangkat-perangkat aturan.

PELAYANAN PUBLIK

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab 1 poin 1 dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan dan kepentingan masyarakat dengan tata cara pembayaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sambas, Jln. Tsyafiuddin Desa Dalam Kaum Kecamatan Sambas Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat pada bulan Juli sampai Agustus 2016. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika.

Populasi penelitian adalah pegawai Puskesmas Sambas berjumlah 32 orang. Sedangkan sampel penelitian adalah semua populasi dan dinamakan penelitian sensus atau penelitian populasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner, wawancara dan studi pustaka.

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif pada masing-masing variabel penelitian, analisis regresi linier serta menggunakan analisis inferensial dengan metode analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun secara bersama-sama, Priyatno (2012).

HASIL PENELITIAN

Hasil analisis dapat diketahui bahwa total *mean* variabel kepemimpinan (X_1) diperoleh nilai sebesar 3,91 yang artinya bahwa selama ini kepemimpinan yang ada di Puskesmas Sambas Kabupaten

Sambas Kalimantan Barat cenderung cukup baik. Total *mean* variabel kedisiplinan (X_2) diperoleh nilai sebesar 3,92 yang artinya bahwa selama ini kedisiplinan cenderung cukup baik. Total *mean* variabel komunikasi (X_3) diperoleh nilai sebesar 3,89 yang artinya bahwa selama ini komunikasi yang dilakukan cenderung cukup baik. Total *mean* variabel pelayanan publik (Y) diperoleh nilai sebesar 3,88 yang artinya bahwa selama ini pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga cenderung cukup baik.

Hasil analisis pengaruh antar variabel, yakni kepemimpinan memberikan sumbangan pengaruh terhadap pelayanan publik yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,884 dan signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$), serta *R Square* sebesar 0,396 yang berarti bahwa kepemimpinan memberikan sumbangan pengaruh terhadap pelayanan publik pada Puskesmas Sambas Kalimantan Barat sebesar 39%.

Variabel kedisiplinan memberikan sumbangan pengaruh terhadap pelayanan publik yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,733 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), serta nilai *R Square* sebesar 0,663 yang berarti bahwa kepemimpinan memberikan sumbangan pengaruh terhadap pelayanan publik pada Puskesmas Sambas Kalimantan Barat sebesar 66%.

Variabel komunikasi memberikan sumbangan pengaruh terhadap pelayanan publik yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,950 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) serta nilai *R Square* sebesar 0,733 yang berarti bahwa komunikasi memberikan sumbangan pengaruh terhadap pelayanan publik pada Puskesmas Sambas Kalimantan Barat sebesar 73%.

Variabel kepemimpinan, kedisiplinan, dan komunikasi memberikan sumbangan pengaruh terhadap pelayanan publik sebesar 77%. Hal ini dibuktikan dengan nilai f_{hitung} sebesar 23,952 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sedangkan nilai *R Square* sebesar 0,774 yang menunjukkan bahwa kepemimpinan, kedisiplinan, dan komunikasi memberikan sumbangan pengaruh pada pelayanan publik sebesar di Puskesmas Sambas Kalimantan Barat sebesar 77%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi terhadap pelayanan publik menunjukkan hasil pengaruh yang signifikan. Kepemimpinan dengan upaya mendorong partisipasi bawahan dalam kegiatan yang ditugaskan, menjalankan kerjasama yang baik, saling menjaga keharmonisan dan kepercayaan, konsisten dalam sikap dan tindakan, serta adanya semangat dorongan semangat dari pemimpin terhadap bawahan dengan memaparkan visi misi yang ada dinilai sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang publik yang diberikan oleh karyawan. Hasil analisis data juga menunjukkan bahwa kepemimpinan yang dijalankan selama ini dinilai cukup baik. Dengan demikian, kepemimpinan yang ada perlu terus ditingkatkan agar pelayanan publik terhadap masyarakat juga semakin meningkat.

Kedisiplinan yang dilakukan dengan menjaga kegiatan yang dapat meningkatkan pola pikir, sikap dan perilaku pada arah yang lebih baik, dilakukan dengan peningkatan pengetahuan dalam menjalankan tugas yang diberikan, menjalin kerjasama dalam menjalankan tugas, menjaga efektivitas kerja serta tepat waktu dalam menjalankan tugas yang ada menunjukkan respon yang cukup baik. Dengan kata lain bahwa dengan kedisiplinan pegawai yang baik dalam setiap perusahaan atau instansi akan mendorong terwujudnya pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dengan usaha peningkatan kedisiplinan terhadap pegawai, pelayanan publik akan juga semakin meningkat.

Komunikasi juga memberikan pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan indikator saling memberi tanggapan serta mengkoordinasikannya, saling berbagi informasi yang ada, saling berbagi gagasan serta saling

menjaga sikap dan perilaku antar pegawai menunjukkan respon cukup baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan komunikasi yang baik, pelayanan publik yang diberikan akan juga baik. Semakin baik komunikasi dalam suatu instansi, maka semakin baik pula pelayanan publik terhadap masyarakat diberikan.

Secara simultan, kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi juga memberikan pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Artinya dengan kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi yang baik, pelayanan publik juga akan baik. Semakin kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi meningkat dari setiap pegawai, maka pelayanan publik juga akan mengalami peningkatan. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa respon masyarakat terhadap pelayanan publik adalah cukup baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen yang ada dalam penelitian ini memberikan pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Kepemimpinan memberikan sumbangan berpengaruh terhadap pelayanan publik sebesar 39 %, kedisiplinan 66 %, dan komunikasi 73 %, dan secara bersama-sama variabel kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi berpengaruh terhadap pelayanan publik sebesar 77 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Kartini, Kartono, *Pemimpin Dan Kepemimpinan, Apakah Pemimpin abnormal Itu?* Edisi 4, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016.
- Sriwidadi, Teguh dan Oey Charlie, *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja SPG PD*, Sumber Jaya, Jurnal Bisnis Review, Vol 2, No. 1, Mei 2011.
- Harsuko, Riniwati, *Mendongkrak Motivasi Dan Kinerja*. UB Prees, Malang, 2010.
- Hasibuan, S.P. Melayu, *Manajemen Sumberdaya manusia*, Bumi Aksara, Edisi Ketiga, Jakarta, 2012.
- Veithzal, Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumberdaya manusia Untuk Perusahaan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Mankunegara, Anwar, Prabu, *Evaluasi Kinerja SDM*, Rafika Aditama, Bandung, 2014.
- Suwarto, *Pengaruh Komunikasi terhadap Keberhasilan Pelayanan Sidang di Lingkungan Sekretariat Jenderal MPR RI*, Jurnal Ilmiah WIDYA 51 Volume 2 Nomor 3 Agustus-Desember, Jakarta, 2014.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2011.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Cet. 8, Alfabeta, Bandung 2012.
- DuwiPriyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*, Andi Offset, Yogyakarta, 2012.