

## PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PUSKESMAS : *LITERATURE REVIEW*

Marysha Ikmaniar Hannari<sup>1\*</sup>, An'nisa Alwini<sup>2</sup>, Ananda Dwi Shafira<sup>3</sup>, Elsti Alvionita<sup>4</sup>, Suhada Ramadhanu<sup>5</sup>, David Brando Pratama Tarigan<sup>6</sup>, Muhammad Nabil Faiz<sup>7</sup>, Dewi Agustina<sup>8</sup>

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia<sup>1,2,3,4,5,6,7,8</sup>

\*Corresponding Author : marysha.ihannari@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dengan menggunakan metode literature review, artikel ini menganalisis berbagai literatur yang relevan dari jurnal ilmiah, buku, dan laporan penelitian terkait kepemimpinan dalam sektor kesehatan, khususnya di Puskesmas. Hasil kajian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif, seperti kepemimpinan transformasional dan partisipatif, dapat meningkatkan kinerja Puskesmas melalui peningkatan motivasi dan kepuasan kerja staf, serta memperkuat kolaborasi tim. Selain itu, keterampilan komunikasi, pengambilan keputusan, dan manajemen konflik oleh pimpinan terbukti berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Artikel ini merekomendasikan peningkatan kapasitas kepemimpinan melalui pelatihan bagi pimpinan Puskesmas sebagai strategi untuk memajukan kualitas pelayanan kesehatan primer.

**Kata kunci** : kepemimpinan, puskesmas, pusat kesehatan masyarakat primer

### ABSTRACT

*This research aims to understand the role of leadership in improving the quality of health services at Community Health Centers. Using the literature review method, this article analyzes various relevant literature from scientific journals, books and research reports related to leadership in the health sector, especially in Community Health Centers. The study results show that effective leadership styles, such as transformational and participative leadership, can improve the performance of Community Health Centers by increasing staff motivation and job satisfaction, as well as strengthening team collaboration. In addition, leadership's communication, decision-making and conflict management skills have been proven to contribute to creating a positive work environment that is responsive to community needs. This article recommends increasing leadership capacity through training for Community Health Center leaders as a strategy to advance the quality of primary health services.*

**Keywords** : leadership, community health center, primary community health center

### PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat, juga dikenal sebagai puskesmas, berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan. Pusat kesehatan adalah bagian penting dari sistem kesehatan nasional, terutama subsistem upaya kesehatan. Penyelenggaraan puskesmas harus ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan derajat masyarakat dan untuk mendukung program jaminan sosial nasional (Permenkes No 75 Tahun, 2014). Sumber daya manusia adalah bagian penting dari keberhasilan seorang manajer karena mereka membantu mengatur, memimpin, menjalankan, dan mengawasi karyawan agar bekerja sesuai dengan tujuan dan tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas(Tamsah & Nurung, 2022) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Puskesmas adalah salah satu komponen penting yang dapat memengaruhi efektivitas kerja pegawai. SDM yang berkualitas tinggi memiliki kemampuan untuk meningkatkan kompetensi, motivasi, dan kinerja pegawai sehingga mereka dapat memberikan layanan masyarakat yang

optimal. Selain itu gaya kepemimpinan di Puskesmas juga memengaruhi seberapa baik pegawai bekerja. Gaya kepemimpinan yang inklusif, memberdayakan, dan mendukung dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan kerja sama, dan mendorong pegawai untuk mencapai tujuan bersama (Putra, 2024).

Secara teoretis, gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam pelayanan puskesmas sangat memengaruhi kualitas pelayanan dan penelitian tentang gaya kepemimpinan di Puskesmas Sencano Jaya Kecamatan Batang menemukan bahwa gaya kepemimpinan berdampak positif dan kuat pada motivasi kerja dan kepuasan karyawan. Di Puskesmas Sencano Jaya Kecamatan Batang Peranap, ada temuan yang positif dan signifikan mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan layanan karyawan terhadap masyarakat (Rasifa, 2023).

Penelitian ini akan mengkaji secara lebih mendalam tentang keterkaitan antara peran kepemimpinan, kinerja organisasi dan kualitas pelayanan serta permasalahan di seluruh Puskesmas yang menghambat optimalisasi peran pimpinan Puskesmas dalam mengoptimalkan kinerja dan kualitas pelayanan Puskesmas tersebut. Hal ini perlu dilakukan guna mengetahui peran kepemimpinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

## METODE

Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah literature review. Melakukan pengumpulan data dari beberapa jurnal dengan menggunakan Google Scholar. Pencarian jurnal atau artikel dari 2020-2024 (5 tahun terakhir) dengan menggunakan kata kunci “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas”, “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan”, dan “Kinerja Layanan Puskesmas”. Artikel yang digunakan dalam format artikel asli, teks lengkap, dan akses terbuka. Penetapan artikel berdasarkan pada tujuan penulisan yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas. Studi yang digunakan adalah artikel yang membahas tentang Pengaruh Pemimpin dalam Kualitas Pelayanan dari Puskesmas se-Indonesia. Studi ini tidak ditentukan pada wilayah tertentu, namun untuk desain penelitian hanya beredar pada penelitian kuantitatif dan kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Hasil Pencarian Literatur yang Berkaitan dengan Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Layanan di Puskesmas**

Peneliti	Judul Artikel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
(Rasifa, 2023)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Di Puskesmas Kota Bau bau	Metode kuantitatif	Hasil penelitian dari jurnal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien, dengan koefisien korelasi 0,958 dan koefisien determinasi 91,80%. Gaya kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan semangat kerja dan kualitas pelayanan. Selain itu,

			penelitian mencatat bahwa 8,2% dari kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulan penelitian menekankan bahwa pemimpin yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi dan pelayanan publik		
(Darmin dkk., 2024)	Hubungan Kepemimpinan Puskesmas Dengan Petugas Kesehatan di Puskesmas Sangtombolang	Gaya Kepala Kinerja	Metode kuantitatif	Hasil penelitian dari jurnal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan, kompetensi petugas kesehatan, dan sarana prasarana memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas. Kepemimpinan berkontribusi besar terhadap ketersediaan sarana prasarana dan mutu pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, kompetensi petugas kesehatan juga berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.	
(Murnisiah Sureskiarti, 2020)	&	Hubungan Kepemimpinan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis	Gaya	Metode kuantitatif	Hasil penelitian dari jurnal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan(Y) di Puskesmas Long Ikis dengan nilai Sig.(2-tailed) 0,000(<0,05). Hal ini dapat dimaknai bahwa Mutu Pelayanan Kesehatan cukup dominan terpengaruh oleh tipe kepemimpinan Transformasional. Semakin kuat karakter Transformasional maka kualitas mutu pelayanan yang diberikan akan semakin baik serta derajat kekuatan hubungan yang sangat kuat
(Navis dkk., 2020)	Pengaruh Kompetensi Kesehatan, Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Leuwisadeng	Kepemimpinan, Tenaga Sarana Prasarana	Metode kuantitatif	Hasil penelitian dari jurnal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan, kompetensi petugas kesehatan, dan sarana prasarana memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas. Kepemimpinan berkontribusi besar terhadap ketersediaan sarana prasarana	

				dan mutu pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien.
(Nuraeni, 2022)	Pengaruh Keperimpinan, Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Ciluluk	Metode kuantitatif		Hasil penelitian dari jurnal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan, motivasi kerja, dan kompensasi saling berhubungan dan berkontribusi terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Ciluluk. Meskipun terdapat hubungan positif antara ketiga variabel tersebut, kinerja pegawai masih belum mencapai target yang ditetapkan, dengan realisasi kinerja hanya mencapai 70% dari target 100%. Penelitian juga mengidentifikasi kelemahan dalam kepemimpinan, motivasi yang rendah, dan kurangnya kerjasama antar pegawai. Diperlukan peningkatan dalam aspek-aspek tersebut untuk mencapai kinerja yang lebih baik
(Laia, 2023)	Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas	Gaya Metode kuantitatif		Hasil penelitian jurnal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Luahagundre Maniamolo. Gaya kepemimpinan memiliki koefisien regresi sebesar 0,566, sedangkan budaya organisasi sebesar 0,344, dan keduanya bersama-sama menjelaskan 44% variasi dalam kinerja pegawai. Penelitian ini menekankan pentingnya kepemimpinan yang efektif dan budaya organisasi yang mendukung untuk meningkatkan kinerja pegawai.
(Amir dkk., 2021)	Peran Kepemimpinan Di Puskesmas Terhadap Kinerja Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan	Mixed Method, Kualitatif dan Kuantitatif		Berdasarkan hasil penelitian diketahui, 22% responden yaitu pimpinan Puskesmas, berpendapat bahwa semangat staf Puskesmas yang dipimpinnya masih sangat rendah. Hal ini diduga berkaitan dengan gaya kepemimpinan Kepala Puskesmas. Maka perlu

				pendekatan yang persuasif agar bawahan mau berkomunikasi dengan baik terhadap pimpinan dan mau menyampaikan saran serta mau mengikuti arahan pimpinan.
(Rusmitasari 2020)	dkk.,	Kepemimpinan Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kota Yogyakarta	Metode kuantitatif	Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan menilai kepemimpinan di tempat kerja sudah baik. Kepemimpinan dapat memengaruhi kemampuan dan mendorong individu atau kelompok untuk bekerja mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan yang baik dari atasan diharapkan membuat personel dapat melaksanakan tugas dengan baik
(Putra, 2024a)		Pengaruh Pengembangan SDM, Gaya Kepemimpinan dan Teknologi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Puskesmas Meniting	Metode Kuantitatif	Penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan instruksional kepala Puskesmas Meniting berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai. Gaya ini melibatkan pemberian arahan, pedoman, dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas dengan baik. Melalui bimbingan dan dukungan, kepala Puskesmas dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai, sehingga meningkatkan efektivitas kerja. Selain itu, kepala Puskesmas juga memotivasi pegawai melalui penghargaan, pujian, dan dorongan yang meningkatkan motivasi dan semangat kerja.
(Salsabillah 2022)	dkk.,	Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Wonokromo Surabaya	Gaya Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden sangat sesuai 92,1% dengan gaya kepemimpinan demokratis dan memiliki tingkat motivasi kerja tinggi 55,3%. hasil uji silang antara gaya kepemimpinan dengan kinerja diperoleh 44,7% yang berarti semakin sesuai gaya kepemimpinan maka semakin baik juga kinerja pegawainya. Hasil uji silang antara motivasi kerja dengan kinerja

---

diperoleh 44,7% yang berarti semakin tinggi motivasi pegawai maka semakin baik juga kinerja yang dilakukan oleh pegawai tersebut

---

Hasil pencarian literatur menganai pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas layanan di Puskesmas sangat berpengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan oleh petugasnya. Salah satu penelitian yang menarik adalah penelitian yang mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memengaruhi kinerja tenaga kesehatan. Ini karena pemimpin transformasional mendorong pengikutnya untuk Pemimpin transformasional dapat sangat mempengaruhi pengikutnya jika mereka meninggalkan kepentingan pribadi mereka demi kebaikan organisasi. Mengubah kesadaran pengikut dengan membantu orang lain melihat masalah dengan cara yang berbeda dan dapat mendorong pengikut untuk berusaha keras untuk mencapai tujuan bersama (Darmin dkk., 2024).

Salah satu faktor yang sangat meningkatkan kinerja seorang pegawai adalah faktor kepemimpinan terhadap kinerja; tingkat kepemimpinan yang lebih tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik. Rekan kerja dengan memberikan kepemimpinan dalam bentuk tindakan atau kata-kata secara langsung kepada sesama karyawan atau kepemimpinan dalam bentuk sarana yang mendukung agar karyawan merasa diawasi dalam menyelesaikan tugas dan memiliki kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan menggunakan sarana dan prasarana yang mendukung otomatis, karyawan dapat menghemat waktu dan mencapai tujuan pekerjaan yang diharapkan tanpa mengorbankan kualitas penyelesaian pekerjaan. Selain motivasi salah satu hal yang harus dipenuhi oleh pemimpin adalah pemberian kompensasi kepada pegawai. Terpenuhinya kebutuhan dasar seseorang dan keluarganya sangat memengaruhi motivasi kerja pegawai dan tingkat kinerja mereka. Ini karena kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka dalam bekerja. Pegawai diharapkan lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat (Nuraeni, 2022).

Penelitian ini juga sejalan juga dengan penelitian yang dikemukakan oleh (Permenkes No 75 Tahun, 2014; Rasifa, 2023) Dalam hal gaya kepemimpinan, agar organisasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkannya, para pemimpin harus memiliki kemampuan untuk mengelola semua sumber daya yang tersedia, serta untuk menyesuaikan gaya kepemimpinan mereka dengan kemampuan dan potensi rekan-rekannya. dengan harapan bahwa gaya kepemimpinan seorang pemimpin dapat membantu seluruh anggota organisasi bekerja lebih baik, yang pada akhirnya akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, keberhasilan dan kemajuan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh pemimpinnya. Manajemen organisasi sebanding dengan kualitas pemimpinnya. Oleh karena itu, penempatan pemimpin harus sesuai dengan standar profesional.

## KESIMPULAN

Dari hasil kajian literatur ini, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan di Puskesmas memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan primer. Kepemimpinan yang efektif, terutama gaya transformasional dan partisipatif, terbukti dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja staf, memperkuat kolaborasi antar anggota tim, serta menciptakan lingkungan kerja yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Keterampilan komunikasi, pengambilan keputusan yang bijaksana, serta kemampuan manajemen konflik menjadi kompetensi penting yang harus dimiliki oleh pimpinan Puskesmas. Studi ini juga menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan kapasitas kepemimpinan untuk menghadapi tantangan yang terus berkembang dalam

pelayanan kesehatan. Dengan memperkuat peran kepemimpinan, diharapkan Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan berkelanjutan kepada masyarakat.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, A., Lesmana, O., Noerjoedianto, D., & Subandi, A. (2021). Peran Kepemimpinan di Puskesmas terhadap Kinerja Organisasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(2), 526–537. <https://doi.org/10.31539/joting.v3i2.2208>
- Darmin, Rahayu Ningsih, S., Malik Darmin Asri, A., Kesehatan, F., Muhammadiyah Bima, U., Ilmu Kesehatan, F., Kesehatan dan Teknologi Graha Medika, I., Administrasi Kesehatan, P., Kesehatan dan Teknologi Buton Raya, I., & Tenggara, S. (2024). *JURNAL PROMOTIF PREVENTIF* (Vol. 7, Nomor 2). <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Laia, H. (2023). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PUSKESMAS*. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Pareto>
- Murnisiah, E., & Sureskiarti, E. (2020). *Hubungan Gaya Kepemimpinan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis* (Vol. 2, Nomor 1).
- Navis, D., Sulaeman, S., Ahmad, G., & Rustiana, S. H. (2020). *Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Leuwisadeng*. 1(1).
- Nuraeni, Y. A. (2022). *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Ciluluk*.
- Permenkes No 75 Tahun. (2014). *Permenkes RI, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Putra, S. P. (2024a). Pengaruh Pengembangan SDM, Gaya Kepemimpinan dan Teknologi Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Di Puskesmas Meniting. *Nusantara Hasana Journal*, 3(11), Page.
- Putra, S. P. (2024b). The Influence Of Human Resource Development, Leadership Style And Technology On Employee Work Effectiveness At Meniting Health Center. *Nusantara Hasana Journal*, 3(11), Page.
- Rasifa. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Di Puskesmas Kota Baubau Informasi Artikel Abstrak. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 12(1). <https://ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/administratio/>
- Rusmitasari, H., Ahid Mudayana, A., Kesehatan Masyarakat, F., Muhammadiyah Semarang, U., & Ahmad Dahlan, U. (2020). Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kota Yogyakarta. Dalam *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia* (Vol. 15, Nomor 1). <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi>,
- Salsabillah, R. S., Putri, A., & Wijaya, S. (2022). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Wonokromo Surabaya*. <http://sosains.greenvest.co.id>
- Tamsah, H., & Nurung, J. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. <https://doi.org/10.31237/osf.io/yvpu>