

PENGARUH PROPORSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS BARA PERMAI PALOPO

Meiliawati Anggreini Poli¹, Andi Irfan², Arianto Taliding³

^{1,2,3}STIM LPI Makassar, Jl. Bung, Makassar, Indonesia

Email: taliding2012@gmail.com

Article History

Received: 22-04-2025

Revision: 15-05-2025

Accepted: 20-05-2025

Published: 14-06-2025

Abstract. This research aims to analyze the significant influence of the proportion of employees on the quality of service at the Bara Permai Palopo Community Health Center. The sample in this study were patients who visited the Bara Permai Palopo Health Center. The data in this study was collected using a survey research method, namely by distributing questionnaires directly to patients who visited the Bara Permai Palopo Health Center. The research results will be analyzed using simple regression analysis. The results of this research indicate that the proportion of employees influences the quality of service at the Bara Permai Palopo Community Health Center.

Keywords: Proportion of Employees, Quality of Service

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh signifikan proporsi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bara Permai Palopo. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Bara Permai Palopo. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode penelitian survei yakni dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada para pasien yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Bara Permai Palopo. Hasil penelitian akan dianalisis menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proporsi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bara Permai Palopo.

Kata Kunci: Proporsi Pegawai, Kualitas Pelayanan

How to Cite: Poli, M.A., Irfan, A., Talidin, A. (2025). Pengaruh Proporsi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bara Permai Palopo. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (2), 5063-5071. [10.54373/ifiheb.v5i2.3016](https://doi.org/10.54373/ifiheb.v5i2.3016)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan, seperti institusi pemerintah, lembaga independen, atau badan hukum yang dibentuk melalui undang-undang, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi yang berlaku. Layanan ini dapat berbentuk barang, jasa, atau pelayanan administratif yang bertujuan untuk kepentingan umum. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat secara efisien, adil, dan transparan oleh pihak penyedia layanan (Riski, 2020).

Oleh karena itu, sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah diharuskan untuk melakukan reformasi signifikan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Reformasi ini penting agar layanan publik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi

juga memberikan nilai tambah dan meningkatkan kepercayaan publik (Fahmi, 2023). Tuntutan ini mencakup penyederhanaan proses birokrasi, peningkatan efisiensi, dan penghapusan tumpang tindih kewenangan yang seringkali memperlambat pelayanan.

Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, masih menunjukkan ketidakpuasan yang signifikan. Di Indonesia, akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau masih menjadi masalah besar. Hal ini bertentangan dengan amanah Pasal 27 Ayat (2) UUD 1945, yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Pasal ini mengimplikasikan bahwa seluruh warga negara Indonesia, tanpa terkecuali, memiliki hak yang setara untuk mendapatkan akses terhadap pekerjaan yang layak guna memenuhi kebutuhan dasar, seperti pangan, sandang, papan, serta kebutuhan non-materiil seperti kesehatan dan spiritualitas.

Masalah akses ini memperlihatkan ketidakmampuan sistem pelayanan publik untuk memenuhi hak-hak dasar tersebut. Rendahnya kualitas dan keterjangkauan pelayanan kesehatan tidak hanya menghambat pemenuhan kebutuhan fisik masyarakat, tetapi juga berdampak pada kesejahteraan mental dan spiritual. Dengan demikian, perlu adanya upaya yang lebih signifikan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, sesuai dengan prinsip keadilan sosial yang tercantum dalam konstitusi (Santosa, 2024).

Sebagai bagian dari usaha pemerintah untuk menyediakan layanan kesehatan yang memadai, telah didirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di berbagai kecamatan. Puskesmas ini berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menekankan pada upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan yang optimal. Hal tersebut ditegaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, yang menyatakan bahwa Puskesmas memiliki peran penting dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) di wilayah kerjanya. Selain itu, Puskesmas juga berfungsi sebagai wahana pendidikan bagi tenaga kesehatan, memperkuat posisi strategisnya dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah terus melakukan penambahan dan peningkatan fasilitas Puskesmas untuk memperluas jangkauan layanan kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat di seluruh Indonesia.

Kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna atau pasien. Dalam konteks kesehatan, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek yang dapat memengaruhi pengalaman dan hasil perawatan pasien. Dalam konteks Puskesmas, kualitas pelayanan kesehatan sangat penting

untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menerima pelayanan yang optimal dan merata (Fahmi, 2023).

Salah satu faktor yang signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan adalah proporsi pegawai. Proporsi pegawai yakni rasio atau perbandingan jumlah pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi atau institusi, dibandingkan dengan jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Proporsi ini penting dalam konteks pelayanan publik, karena jumlah pegawai yang memadai dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Yulianti, 2022).

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pasien Puskesmas Bara Permai Palopo. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Bara Permai Palopo yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Bara Permai Palopo. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan metode *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dari populasi yang ada berdasarkan kriteria tertentu yaitu : 1) pasien di Puskesmas Bara Permai Palopo. 2). Menerima pelayanan di Puskesmas Bara Permai Palopo lebih dari 1 tahun.

Variabel penelitian meliputi variabel independen, yaitu proporsi pegawai yang memiliki 4 indikator sedangkan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan yang memiliki 5 indikator. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi dan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 22.

HASIL

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel di bawah ini memperlihatkan nilai minimum, nilai maksimum, mean (rata-rata) dan standar deviasi dari variabel penelitian dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total X	43	16	75	58.95	9.554
Total Y	43	10	50	35.88	7.420
Valid N (listwise)	43				

Sumber: Output SPSS 22(2024)

Variabel independen yaitu proporsi pegawai memiliki nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 75 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 58.95. Variabel dependen yaitu kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 50 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 35.88.

Uji Validitas

Tabel di bawah ini memperlihatkan hasil pengujian terhadap validitas dari setiap item pernyataan pada variabel penelitian dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Jumlah Item	Pearson Correlation	Status
1.	Proporsi Pegawai (X)	10	0,723 – 0,861	Valid
2.	Kualitas Pelayanan (Y)	15	0,687 – 0,932	Valid

Sumber: Output SPSS 22(2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 2, masing-masing item pernyataan memiliki skor yang berada diatas 0,05 maka semua item pernyataan dikatakan valid dan memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam analisis data.

Uji Reliabilitas

Tabel di bawah ini memperlihatkan hasil pengujian terhadap reliabilitas dari pernyataan pada variabel penelitian dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Jumlah Item	Cronbach’s Alpha	Status
1.	Proporsi Pegawai (X1)	10	0,939	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (Y)	15	0,971	Reliabel

Sumber: Output SPSS 22(2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3, dapat dilihat bahwa kedua variabel yaitu proporsi pegawai dan kualitas pelayanan memiliki *Cronbach’s Alpha* diatas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa adanya stabilitas dan konsistensi suatu instrumen pengukuran dalam mengukur konsep tertentu sehingga dapat digunakan untuk analisis data.

Uji Normalitas

Tabel di bawah ini memperlihatkan hasil pengujian normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* kriteria untuk menguji apakah nilai residual terdistribusi normal sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig	α	Keterangan
0,200	0,05	Terdistribusi Normal

Sumber: Output SPSS 22(2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4, nilai dari hasil pengujian normalitas adalah 0,200 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa data residual terdistribusi dengan normal.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh proporsi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Tabel berikut menunjukkan hasil analisis regresi linear sederhana menggunakan bantuan SPSS.

Tabel 5. Hasil Pengolahan Regresi Linear Sederhana

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.416	5.229		5.052	.000
	Total X	.907	.143	.704	6.351	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Output SPSS 22(2024)

Dari tabel diatas di peroleh persamaan Regresi Linear Sederhana yaitu sebagai berikut:
 $(Y) = 26,416 + 0,907X$

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa proporsi pegawai secara signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa proporsi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen, nilai koefisien determinasi antar 0 dan 1.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.484	6.866

a. Predictors: (Constant), Total X
 b. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Output SPSS 22(2024)

Nilai Adjusted R square menunjukkan nilai sebesar 0,484. Hal ini menandakan kemampuan variabel independen (proporsi pegawai) menjelaskan variabel dependen (kualitas pelayanan) sebesar 0,484 atau 48,4%.

DISKUSI

Hasil pengujian pada tabel 5 menunjukkan nilai signifikansi proporsi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,000 dimana 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga terbukti bahwa proporsi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bara Permai Palopo.

Puskemas adalah fasilitas kesehatan yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan masyarakat. Puskesmas melayani banyak pasien setiap harinya. Jumlah pegawai di Puskesmas Bara Permai Palopo sesuai dengan proporsinya sehingga waktu tunggu pasien tidak terlalu lama sehingga pelayanan menjadi optimal. Proporsi pegawai yang sesuai memungkinkan pasien dilayani lebih cepat dan efisien. Proporsi pegawai yang cukup juga dapat memastikan semua jenis layanan di puskesmas yaitu pemeriksaan umum, imunisasi, layanan gizi, kesehatan ibu dan anak, serta penanganan penyakit menular dapat berjalan dengan lancar.

Selain itu, interaksi yang personal dan mendetail sangat penting untuk diagnosis dan perawatan yang tepat. Dengan proporsi pegawai yang cukup, interaksi dengan pasien tidak terburu-buru yang dapat mempengaruhi kualitas diagnosis dan kepuasan pasien. Selain layanan kuratif, puskesmas bertanggung jawab dalam program pencegahan dan promosi kesehatan masyarakat. Dengan proporsi pegawai yang ideal, program-program ini dapat dijalankan lebih efektif untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Puskesmas memiliki target tertentu yang harus dicapai sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan. Proporsi pegawai yang mencukupi memastikan puskesmas dapat memenuhi standar tersebut, baik dalam aspek kuantitas maupun kualitas layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rekawana (2018) yang menyatakan bahwa proporsi pegawai di Puskesmas Omben berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa proporsi pegawai sangat menentukan baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa proporsi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bara Permai Palopo. Ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dengan jumlah pasien yang dilayani dapat menghambat kelancaran

operasional dan menurunkan kepuasan pasien. Proporsi pegawai yang ideal memungkinkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan efisien serta memberikan kesempatan bagi tenaga kesehatan untuk memberikan perhatian yang lebih personal kepada pasien. Selain itu, proporsi pegawai yang memadai juga mendukung keberhasilan program-program kesehatan preventif dan promotif yang menjadi tugas utama puskesmas.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh proporsi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bara Permai Palopo, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai bentuk kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pertama, disarankan agar pemerintah daerah bersama pengelola Puskesmas melakukan penataan ulang terhadap komposisi tenaga kesehatan, khususnya dengan menyeimbangkan proporsi antara pegawai berstatus PNS, PTT, dan Sukwan. Peningkatan jumlah tenaga berstatus PNS diharapkan mampu menjamin stabilitas dan keberlanjutan pelayanan. Kedua, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap beban kerja setiap unit pelayanan untuk menentukan kebutuhan tenaga kerja secara tepat dan proporsional.

Ketiga, proses perekrutan tenaga kesehatan hendaknya didasarkan pada kebutuhan nyata di lapangan, dengan mempertimbangkan jenis layanan yang tersedia dan jumlah pasien yang dilayani agar target pelayanan minimal dapat tercapai secara optimal. Keempat, meskipun tenaga non-PNS seperti Sukwan memiliki keterbatasan dalam status kepegawaian, mereka tetap perlu dibekali pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala guna menjaga kualitas pelayanan. Kelima, diperlukan penguatan sistem manajemen sumber daya manusia di lingkungan Puskesmas yang berbasis pada kinerja, mencakup evaluasi berkala, insentif yang adil, serta penyusunan jenjang karier yang jelas.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi seperti sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) juga direkomendasikan guna mendukung efisiensi kerja dan mempercepat pelayanan administratif. Selanjutnya, kolaborasi lintas sektor antara Puskesmas, Dinas Kesehatan, perguruan tinggi, dan organisasi masyarakat perlu diperkuat dalam rangka memperluas cakupan program pelayanan dan memperbaiki manajemen SDM. Terakhir, untuk memperkaya temuan yang ada, disarankan agar penelitian di masa mendatang memperluas variabel kajian, misalnya dengan mengikutsertakan faktor kepemimpinan, motivasi kerja, budaya organisasi, serta kondisi sarana dan prasarana dalam menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas.

REFERENSI

- Amelia, R., & Dhiwangkara, R. (2023). Analisis Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(2), 101-110.
- Arifin, M., Dewi, S., & Supriyadi, T. (2020). *Optimalisasi proporsi pegawai dalam pelayanan kesehatan*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(3), 145-156.
- Arifin, M., & Rahmawati, R. (2022). *Pengaruh proporsi pegawai terhadap kualitas layanan di puskesmas*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 101-110.
- Arifin, N. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Kasus*. Unisnu Press.
- Dessler, G. (2017). In *Human Resource Management*, 15th Edition. Pearson.
- Dewi, S., & Supriyadi, T. (2021). *Hubungan proporsi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 77-85.
- Fahmi, A. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Sektor Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 23-35.
- Hidayat, M., & Yulianto, F. (2022). Pendekatan Proaktif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 4(3), 150-160.
- Kinicki, A. & William, B. K. (2020). *Management: A Practical Introduction*. New York: McGraw Hill Education.
- Kristiani, S., & Ramadhan, F. (2024). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6(1), 45-58.
- Larasati, Sri. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta.
- Lestari, S., Handayani, N., & Setiawan, A. (2021). *Pengaruh jumlah tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit*. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 5(4), 89-97.
- Nasution, F. (2020). *Dampak proporsi pegawai terhadap efisiensi pelayanan kesehatan*. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), 56-64.
- Nuraini, L., & Susanto, H. (2020). *Analisis pengaruh jumlah pegawai terhadap kualitas pelayanan pasien*. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 6(3), 123-130.
- Prasetyo, E. (2022). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Pelatihan*, 9(2), 67-75.

- Puspita, R., Sari, Y., & Handayani, N. (2021). *Kontribusi proporsi pegawai dalam pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pelanggan*. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 7(1), 34-41.
- Rahayu, D. (2022). "Pengaruh Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(3), 60-70.
- Rahmawati, S. (2023). Peran Motivasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Sektor Retail. *Jurnal Riset Bisnis*, 8(1), 78-85.
- Rekawana, B. (2018). Pengaruh Proporsi Pegawai dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Omben Kecamatan Omben Kabupaten Sampang. *Universitas Airlangga*.
- Rizki, R. (2020). "Peran Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(2), 101-110.
- Santosa, T. (2024). Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Kepemimpinan dan Organisasi*, 3(1), 12-25.
- Sari, Y., Setiawan, A., & Lestari, S. (2019). *Pentingnya proporsi tenaga kesehatan dalam mengurangi waktu tunggu pasien*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 25-32.
- Setiawan, A., & Handayani, N. (2020). *Rasio tenaga kesehatan dan kualitas layanan di puskesmas*. *Jurnal Kesehatan*, 14(2), 112-119.
- Setiawan, A. (2021). "Kontribusi Pegawai Terhadap Produktivitas Perusahaan." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 25-35.
- Setiawan, D., & Arifin, M. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 90-102.
- Setiono, B. A., & Pamungkas, A.R. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perkembangan Global*. Surakarta: Berkah Wisnu.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widiastuti, R., & Susanto, B. (2021). Pengaruh Keterampilan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 10(1), 33-40.
- Yulianti, L. (2022). Dampak Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan. *Jurnal Psikologi Kerja*, 11(3), 201-215.