

PENTINGNYA KOMITMEN PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS PASONGSONGON

Oleh :

Ismail, Sachlan Effendi, & Moh. Sa'id,*

E-mail: ismilemoon@gmail.com

ABSTRACT

Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, yang terjadi di Puskesmas Pasongsongan banyak masyarakat Pasongsongan yang berobat keluar wilayah, oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan komitmen dan partisipasi pimpinan dan seluruh anggota .

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui komitmen pemimpin Puskesmas Pasongsongan dalam mengelola keterbatasan sumber daya yang ada dan pemberian layanan terhadap masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, melalui tiga indikator komitmen *affective comitmen*, *continuance comitmen*, *normative comitmen*, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi, serta teknik analisis datanya melalui aktivitas reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diambil kesimpulan bahwasanya komitmen kepala UPT Puskesmas Pasongsongan dalam tiga komponen komitmen yang telah dibahas dan dinilai perlu dipertahankan.

Kata kunci: Komitmen pemimpin, Kualitas pelayanan

A. PENDAHULUAN

Pemimpin dalam sebuah organisasi merupakan ujung tombak keberhasilan organisasi, seorang pemimpin harus memiliki sifat-sifat kepemimpinan. Sifat kepemimpinan ini terdapat dalam hubungan antara manusia, yaitu hubungan mempengaruhi (dari pimpinan), dan hubungan kepatuhan/ketaatan para pengikut (bawahan). Seorang pemimpin harus mempunyai komitmen dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi dan juga harus tertanam dalam dirinya sifat melayani, memiliki rasa kasih sayang dan perhatian pada mereka yang dipimpinnya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat khususnya dibidang kesehatan merupakan salah satu bentuk akuntabilitas publik, namun yang terjadi di Puskesmas Pasongsongan saat ini berdasarkan persepsi masyarakat yang menilai sisi pelayanan yang dirasa masih lambat, jam buka pelayanan yang tidak menentu, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Sehingga masyarakat Pasongsongan cenderung memilih berobat keluar wilayah. Dari latar belakang inilah sebabnya saya mengambil judul “Pentingnya Komitmen Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Upt Puskesmas Pasongsongan”.

Tujuan Penelitian, Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui komitmen pemimpin Puskesmas Pasongsongan dalam mengelola keterbatasan sumber daya yang ada dan pemberian pelayanan terhadap masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

* Dosen FISIP Universitas Wiraraja Sumenep

B. KERANGKA DASAR TEORI

Definisi Pemimpin dan Kepemimpinan, Dalam praktik sehari-hari pemimpin dan kepemimpinan diartikan sama, padahal kedua pengertian tersebut berbeda. Pemimpin adalah orang yang tugasnya memimpin, sedangkan kepemimpinan adalah bakat dan atau sifat yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin.

Definisi Komitmen, Meyer dan Ellen dalam Khaerul Umam (2010:258) merumuskan suatu definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Definisi Pelayanan Publik Dan Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2008:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Menurut Montgo-Mery kualitas adalah suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Pengertian Puskesmas, Puskesmas adalah pusat pengembangan pembinaan, dan pelayanan sekaligus merupakan pos pelayanan terdepan dalam pelayanan pembangunan kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada masyarakat yang bertempat tinggal dalam wilayah tertentu (Depkes RI, 2001).

C. METODE PENELITIAN

Fokus Penelitian, fokus dalam penelitian ini adalah sebagaimana yang dikemukakan oleh Meyer dan Allen dalam Khaerul Umam (2010:262), bahwa untuk mengukur komitmen terdapat beberapa indikator, yaitu:

1. *Affective Commitment*

Individu dengan *affective commitment* yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi. *Affective commitment* berhubungan dengan tingkat kehadiran individu dalam organisasi dan memiliki hubungan positif dengan keinginan untuk menyarankan suatu hal demi kemajuan organisasi serta loyalitas individu terhadap organisasi.

2. *Continuance Commitment*

Individu dengan *continuance commitment* akan bertahan dalam organisasi, bukan karena alasan emosional, tapi karena adanya rasa kerugian besar jika meninggalkan organisasi. Berkaitan dengan hal ini individu tersebut tidak dapat diharapkan memiliki keinginan yang kuat untuk berkontribusi pada organisasi, *continuance commitment* memiliki hubungan negatif dengan tingkat kehadiran dalam organisasi.

3. *Normative Commitment*

Individu dengan *Normative Commitment* yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas. *Normative Commitment* berhubungan positif dengan pengukuran hasil kerja.

Sumber Data, Menurut Sugiyono (2013:376), ada dua jenis data yang biasanya digunakan dalam penelitian sosial yaitu, data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data peneliti menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemimpin pada dasarnya adalah seorang yang mempunyai tugas untuk memimpin, dimana dalam diri seorang pemimpin harus memiliki sifat-sifat kepemimpinan seperti apa yang sudah dinyatakan oleh Ki Hajar Dewantara dalam Veitzhzal Rivai dkk (2013:26), Ki Hajar Dewantara mengajarkan agar seorang pemimpin itu harus memiliki sifat *ing ngarso sung tuloda* artinya di depan pemimpin memberi contoh dan teladan, *ing madyo mangun karso* di tengah pemimpin membangun karsa, gagasan ide dan karya dan *tutwuri handayani* artinya di belakang memberi dorongan/motivasi.

Dengan memiliki sifat-sifat diatas maka pemimpin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pengelola organisasi. Terutama organisasi publik seperti Puskesmas yang bergerak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana masyarakat berharap agar pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang berkualitas, untuk memenuhi harapan tersebut di butuhkan komitmen dari seorang pemimpin organisasi. Karena komitmen merupakan motor penggerak dalam mengimplementasikan kebijakan, sehingga dapat menyumbangkan sesuatu terhadap organisasinya.

Menurut Meyer dan Ellen dalam Khoirul Umam (2010:262) terdapat 3 (tiga) indikator komitmen *affective commitment*, *continuance commitment*, *normative commitment*.

1. Indikator *affective commitment*

Individu dengan *affective commitment* yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi.

2. Indikator *continuance commitment*

Individu dengan *continuance commitment* yang tinggi akan bertahan dalam organisasi, bukan karena alasan emosional, tapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut, ia akan mengalami kerugian besar jika meninggalkan organisasi. Semakin besar *Continuance commitment* seseorang, ia akan bersikap pasif atau membiarkan saja keadaan yang berjalan tidak baik.

3. Indikator *normative commitment*

Individu dengan *normative commitment* yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas, perasaan semacam itu akan memotivasi individu untuk bertingkah laku secara baik dan melakukan tindakan yang tepat bagi organisasi.

Berdasarkan pendapat Meyer dan Ellen di atas, telah memberikan pemahaman bahwa pemimpin yang berkomitmen dapat dilihat dari 3 (tiga) komponen diatas. Maka dari itu, peneliti meminjam teori dari Meyer dan Ellen dalam penelitian pentingnya komitmen pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik di UPT Puskesmas Pasongsongan.

1. **Affective Commitment**

Menurut Meyer & Ellen komitmen afektif berkaitan dengan emosional yang erat terhadap organisasi. Artinya individu yang memiliki *Affective Commitment* akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi yang berarti terhadap organisasinya. Semakin tinggi kedekatan emosional individu terhadap organisasi maka orang tersebut memiliki *Affective Commitment* yang kuat terhadap organisasi, semakin rendah kedekatan emosional individu maka individu tersebut memiliki *Affective Commitment* yang rendah pula.

Terkait dengan uraian tersebut diatas kepala UPT Puskesmas Pasongsongan dalam menjalankan profesinya sebagai pelayan masyarakat selalu berupaya untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Upayanya dalam mengatasi setiap permasalahan yang ada terutama dalam menanggapi setiap persoalan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat yaitu tentang kondisi Puskesmas Pasongsongan sudah dilakukan semaksimal mungkin. Semenjak kepemimpinan drg. Yenny Tri Suci, M.Kes menunjukkan adanya peningkatan, dilihat dari jumlah pasien baik dari rawat jalan ataupun dari rawat inap dibandingkan dengan

pemimpin sebelumnya. Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan sebelumnya berkisar antara 10 sampai 20 pasien setiap harinya sekarang berkisar antara 20 sampai 30 pasien setiap harinya, sedangkan kunjungan pasien rawat inap sebelumnya berkisar antara 30 sampai 40 pasien tiap bulanya sekarang berkisar antara 50 sampai 60 setiap bulanya.

Tanpa adanya komitmen seorang pemimpin tidak mungkin akan mendapatkan hasil yang positif dalam menjalankan tugas sebagai pemimpin dalam mengelola organisasi. Skill yang mempunyai diimbangi dengan komitmen yang kuat terhadap organisasi merupakan salah satu kunci untuk membawa organisasi kearah yang lebih baik. Sehingga citra buruk Puskesmas yang selama ini masyarakat Pasongsongan rasakan dapat berubah menjadi lebih baik sejak kepemimpinan drg. Yenny Tri Suci.

2. *Continuance Commitment*

Dalam komponen ini, pemimpin dengan *continuance commitment* yang tinggi akan bertahan dalam organisasi bukan karena alasan emosional, tapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut, ia akan mengalami kerugian besar jika meninggalkan organisasi. *Continuance commitment* berhubungan dengan bagaimana anggota organisasi merespons ketidakpuasaannya terhadap kejadian-kejadian dalam pekerjaan dan tidak ada rasa peduli terhadap kejadian yang tidak baik yang terjadi dalam organisasi, dengan kata lain komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu organisasi dan kebutuhan untuk bertahan, tanpa adanya kontribusi positif terhadap organisasi. Kunci dari komitmen ini adalah “Kebutuhan”.

Dalam hal ini drg. Yenny tri Suci, M.Kes dalam menjalankan tugas kepemimpinan di UPT Puskesmas Pasongsongan selalu merespon tanggapan bawahan dan apapun yang terjadi dalam Puskesmas harus diselesaikan dengan baik demi mewujudkan keseimbangan antara pemberilayanan dan penerima layanan agar keduanya tidak ada salah satu pihak yang dirugikan.

Sebagai pemberi layanan dirinya telah megupayakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Keberadaanya di Puskesmas bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan pribadi semata, tapi karena sudah menjadi kepala dirinya bertanggung jawab penuh untuk mengelola Puskesmas Pasongsongan menjadi lebih baik.

3. *Normative Commitment*

Komitmen normatif didasarkan pada norma yang ada dalam diri seorang pemimpin, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Ia merasa harus bertahan karena loyalitas. Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi “Kekharusan”. Oleh karena itu diperlukan komitmen dari seorang pemimpin untuk mencapai tujuannya. Sebab tanpa komitmen seorang pemimpin akan berhenti di perjalanannya apabila menemui kesulitan.

Kesulitan yang dihadapi drg. Yenny tri Suci dalam menjalani tugas kepemimpinan di UPT Puskesmas Pasongsongan tidak lain adalah membangun citra positif agar dapat membuat masyarakat Pasongsongan tertarik untuk berobat di Puskesmas Pasongsongan. Dari hal tersebut inilah drg Yenny Tri Suci mengupayakan untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin dan hal terpenting adalah mengupayakan agar Puskesmas Pasongsongan memiliki lahan yang lebih luas untuk dibangun Puskesmas yang baru. Usaha tersebut membuahkan hasil, sekarang Puskesmas Pasongsongan memiliki lokasi yang lebih luas dari Puskesmas yang ada saat ini berdiri diatas lahan seluas 300 m² sedangkan luas lokasi yang akan dibangun Puskesmas yang baru memiliki luas kurang lebih 4176 m².

Ini menunjukan begitu pentingnya komitmen dalam menjalani tugas kepemimpinan. Karena komitmen merupakan langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemimpin yang berkomitmen akan mampu melaksanakan tugas dan kewajiban dengan

sepenuh hati serta mengarahkan kemampuan terbaik dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan sekecil apapun.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi tentang pentingnya komitmen pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Pasongsongan, yang telah melalui tahapan analisis maka dapat diambil beberapa kesimpulan, bahwasanya komitmen kepala UPT Puskesmas Pasongsongan dalam tiga (3) dimensi komitmen yang telah dibahas sebelumnya dinilai perlu dipertankan. Hal tersebut dapat dinilai dari beberapa penjelasan dari masing-masing fokus dibawah ini.

1. *Affective Commitment*

Sejak kepemimpinan drg. Yenny Tri Suci, M.Kes di UPT Puskesmas Pasongsongan banyak kemajuan baik dari pelayanan rawat inap ataupun dari rawat jalan. Dalam komponen ini drg. Yenny Tri Suci, M.Kes memiliki *affective commitment* yang kuat terhadap UPT Puskesmas Pasongsongan.

2. *Continuance Commitment*

Keberadaan drg. Yenny Tri Suci, M.Kes sebagai kepala UPT Puskesmas Pasongsongan bukan hanya mementingkan kebutuhan pribadi saja, keberadaanya selalu memperhatikan apa yang terjadi di UPT Puskesmas Pasongsongan. Dan selalu melakukan pembenahan-pembenahan terhadap kekurangan-kekurangan yang ada di Puskesmas Pasongsongan.

3. *Normative Commitment*

Dalam komponen ini drg. Yenny Tri Suci, M.Kes memiliki normatif komitmen yang kuat, terlihat dalam usahannya untuk mengatasi permasalahan yang ada di UPT Puskesmas Pasongsongan.

E. Daftar Pustaka

- Arikunto Suharsini, 2010. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Depkes RI, 2006. *Pedoman Kegiatan Perawat kesehatan Di Puskesmas*, Jakarta: Direktorat Bina Pelayanan keperawatan dan Pelayanan Medik.
- Dwiyanto Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto Agus, 2009. *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Gomes, Faustino, Cardoso. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hoetomo, 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar
- Iensufiie Tikno, 2010. *Leadership untuk Profesional dan Mahasiswa*, Jakarta: Erlangga Group.
- Muninjaya Gde.A.A, 2004. *Manajmen Kesehatan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Narbuko Cholid, Achmadi Abu, 2007. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Poltak Sinambella Lijan,dkk, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rivai Veithazal, Bachtiar, & Rafli Amar Boy, 2013. *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ryaas Rasyid Muhammad, 2007. *Makna Pemerintahan; Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Mutiara Sumber W
- Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian kualitatif*. Bandung: Alvabeta
- Sutopo, Suryanto Adi, 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Umam Khaerul, 2010. *Perilaku Organsasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

[http:// Jurnal Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap. www.responsitory.unhas.ac.id](http://www.responsitory.unhas.ac.id)