

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja pegawai dan lingkungan kerja terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karangnunggal, Kabupaten Tasikmalaya. Tantangan utama yang melatarbelakangi kajian ini meliputi rendahnya kemampuan interpretasi protokol klinis, hambatan komunikasi antarpribadi, serta infrastruktur teknologi informasi yang belum memadai. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan melibatkan pegawai puskesmas sebagai responden. Data dikumpulkan untuk mengukur kontribusi variabel secara parsial maupun simultan terhadap pencapaian efektivitas pelayanan di institusi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai berada pada kategori cukup baik, terutama pada pemahaman instruksi kerja, meski ketangkasan teknis masih perlu ditingkatkan. Lingkungan kerja turut memberikan kontribusi positif melalui kepemimpinan yang akomodatif, meskipun kolaborasi internal masih lemah. Analisis statistik membuktikan adanya hubungan yang sangat kuat antara

kemampuan kerja dan lingkungan kerja. Secara keseluruhan, kedua faktor tersebut memberikan pengaruh yang sangat besar dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Kesimpulannya, peningkatan efektivitas layanan memerlukan integrasi antara pengembangan kapasitas pegawai dan perbaikan iklim organisasi secara menyeluruh demi mewujudkan pelayanan kesehatan prima.

1. Pendahuluan

Pemerintah Indonesia menempatkan sektor kesehatan sebagai prioritas pembangunan nasional melalui penguatan pelayanan kesehatan primer untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, merata, dan berkelanjutan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024, yang menegaskan tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah dalam menjamin akses pelayanan kesehatan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam perspektif manajemen publik, efektivitas pelayanan merupakan indikator keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tujuan secara optimal melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia (Gibson et al., 2012; Steers, 2015).

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana, tetapi juga oleh efektivitas organisasi dalam mengelola sumber daya manusia. Robbins dan Judge (2020) menjelaskan bahwa kemampuan kerja merupakan kombinasi kemampuan intelektual dan fisik yang memengaruhi kinerja pegawai, sedangkan Spencer dan Spencer (2013) menegaskan bahwa kompetensi terdiri atas pengetahuan, keterampilan, motif, sifat, dan konsep diri yang menjadi dasar keberhasilan pelaksanaan tugas.

Selain kemampuan kerja, lingkungan kerja menjadi faktor penting yang menentukan efektivitas pelayanan. Nitisemito (2018) dan Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif akan meningkatkan motivasi serta produktivitas pegawai. Temuan penelitian nasional menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan (Herman et al., 2024; Kencana et al., 2025; Ruspiandi et al., 2025). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian internasional yang menegaskan bahwa lingkungan kerja yang mendukung, kepemimpinan yang efektif, dan kompetensi tenaga kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan

(Aiken et al., 2021; Al-Hamdan et al., 2022; World Health Organization [WHO], 2023).

Meskipun demikian, berbagai Puskesmas di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Penelitian Fitri Aningsih dan Kusumastuti (2022) menunjukkan bahwa tingginya beban kerja yang tidak diimbangi dengan lingkungan kerja yang memadai dapat menurunkan kualitas pelayanan. Penelitian Pera et al. (2025) juga menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, sarana, dan tata kelola organisasi masih menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan memerlukan sinergi antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang kondusif.

Fenomena serupa terjadi di UPTD Puskesmas Karangnunggal. Meskipun telah memperoleh akreditasi Paripurna, masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti belum optimalnya kemampuan kerja pegawai, pemanfaatan teknologi digital yang terbatas, kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai, serta masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan implementasi pelayanan di lapangan sehingga berpotensi memengaruhi efektivitas organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, kemampuan kerja dan lingkungan kerja diduga merupakan faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karangnunggal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan teori manajemen sumber daya manusia sektor publik serta menjadi dasar bagi Puskesmas dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional-kausal untuk

menganalisis pengaruh kemampuan kerja (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap efektivitas pelayanan (Y) di UPTD Puskesmas Karangnunggal, Kabupaten Tasikmalaya. Pendekatan ini menghasilkan data numerik yang dianalisis secara objektif untuk menguji hubungan antarvariabel, baik secara parsial maupun simultan.

Populasi penelitian berjumlah 111 pegawai yang terdiri atas PNS, PPPK, dan tenaga kontrak BLUD. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 86 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling melalui simple random sampling agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih.

Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert lima poin, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data ordinal kemudian ditransformasikan menjadi data interval menggunakan Method of Successive Interval (MSI), dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), serta uji F untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap efektivitas pelayanan.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis jalur dalam penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda yang dikembangkan untuk menguji besarnya kontribusi variabel kemampuan kerja (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap efektivitas pelayanan kesehatan (Y), yang dinyatakan melalui persamaan struktural $Y = \rho_{yx_1}X_1 + \rho_{yx_2}X_2 + \varepsilon$. Dalam rumus tersebut, ρ_{yx_1} dan ρ_{yx_2} merupakan koefisien jalur yang menunjukkan derajat pengaruh langsung dari masing-masing variabel independen setelah dilakukan standardisasi, sementara ε merepresentasikan variabel residu atau faktor lain di luar model yang turut memengaruhi efektivitas pelayanan di UPTD Puskesmas Karangnunggal. Kekuatan hubungan antar variabel ini dihitung berdasarkan matriks korelasi untuk menentukan apakah hipotesis mengenai peningkatan kualitas layanan kesehatan di Kabupaten Tasikmalaya didukung oleh data empiris secara signifikan.

Tabel 1

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	,194	1,108		,862
	Kemampuan Kerja	,562	,082	,594	,000
	Lingkungan Kerja	,364	,085	,367	,000

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Correlations				
		Kemampuan Kerja	Lingkungan Kerja	Efektivitas Pelayanan Kesehatan
Kemampuan Kerja	Pearson Correlation	1	,895	,922
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	86	86	86
Lingkungan Kerja	Pearson Correlation	,895	1	,899
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	86	86	86
Efektivitas Pelayanan Kesehatan	Pearson Correlation	,922	,899	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86

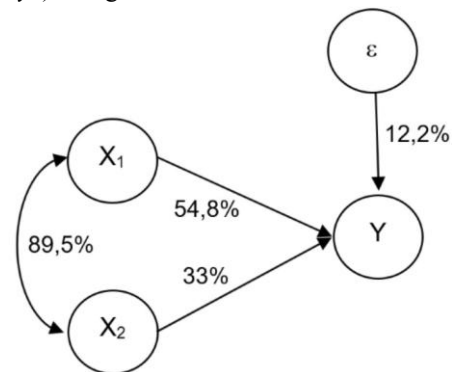
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pengaruh langsung X_1 :	$\rho_{yx_1}:\rho_{yx_1}$	0,594	0,594		0,352
Pengaruh tak langsung X_1 melalui X_2 :	$\rho_{yx_1}:\rho_{x_2}:\rho_{yx_2}$	0,594	0,895	0,367	0,195
Pengaruh total X_1 = pengaruh langsung + tidak langsung X_1					0,548

Pengaruh langsung X_2	$\rho_{yx_2}:\rho_{yx_2}$	0,367	0,367		0,135
Pengaruh tak langsung X_2 melalui X_1 :	$\rho_{yx_2}:\rho_{x_1}:\rho_{yx_1}$	0,367	0,895	0,594	0,195
Pengaruh total X_2 = pengaruh langsung + tidak langsung X_2					0,330

Total Pengaruh X Terhadap Y	0,878
Besar epsilon	87,8%
	0,122
	12,2%

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat digambarkan dalam bentuk analisis jalur (*Path Analysis*) sebagai berikut:



Gambar1.

Struktur Jalur (*Path Analysis*)

Keterangan

X_1 = Kemampuan kerja
 X_2 = Lingkungan kerja
 Y = Efektivitas pelayanan
 ε = Pengaruh faktor lain

Analisis Data: 1) Tingkat hubungan antara kemampuan kerja pegawai dengan lingkungan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Karangnunggal Kabupaten Tasikmalaya diperoleh sebesar 89,5%. 2) Besarnya pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Karangnunggal Kabupaten Tasikmalaya sebesar 54,8%, 3) Besarnya pengaruh lingkungan

kerja terhadap efektivitas pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Karangnunggal Kabupaten Tasikmalaya sebesar 33%, 4) Besarnya pengaruh kemampuan kerja pegawai dan lingkungan terhadap efektivitas pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Karangnunggal Kabupaten Tasikmalaya sebesar 87,8%. 5) Nilai efsilon (ϵ) atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti sebesar 12,2%

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karangnunggal sangat dipengaruhi secara signifikan oleh sinergi antara kemampuan kerja pegawai dan kondisi lingkungan kerja dengan kontribusi total mencapai 87,8%. Secara parsial, kemampuan kerja pegawai memegang peran lebih dominan (54,8%) dibandingkan faktor lingkungan (33%), yang menunjukkan bahwa kompetensi individu tetap menjadi pilar utama dalam kualitas layanan. Sementara itu, sisanya sebesar 12,2% dipengaruhi oleh faktor eksternal atau variabel lain yang tidak diteliti (epsilon).

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kognitif dan teknis pegawai merupakan fondasi utama dalam efektivitas pelayanan. Pegawai memiliki kapasitas tinggi dalam menyerap instruksi kerja, memproses informasi secara cepat, serta mengoperasikan peralatan medis modern dengan tangkas, yang secara langsung meminimalisir risiko kesalahan fatal. Meski demikian, terdapat dikotomi yang menarik; sementara kemampuan intelektual dan pengambilan keputusan dalam situasi darurat dinilai sangat memadai, aspek interaksi sosial dan komunikasi interpersonal justru memerlukan perhatian khusus. Skor yang cenderung lebih rendah pada dimensi keramah-tamahan menunjukkan adanya celah dalam membangun hubungan emosional dengan pasien, meskipun stabilitas emosional pegawai dalam menghadapi tekanan kerja sudah berada pada level yang baik.

Dari sisi lingkungan kerja, keberhasilan organisasi sangat ditopang oleh fasilitas fisik yang ergonomis serta kepemimpinan yang partisipatif. Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi dan ketersediaan alat medis yang prima terbukti mampu mengurai antrean dan meningkatkan akurasi diagnosa. Selain itu, gaya kepemimpinan yang mau mendengar masukan bawahan menjadi faktor krusial yang mendongkrak moral kerja staf. Namun, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek fasilitas pendukung seperti area istirahat dan toilet, yang meskipun bersifat sekunder, tetap berpengaruh pada

loyalitas dan kenyamanan jangka panjang pegawai dalam menjalankan tugas harian yang memiliki beban fisik tinggi.

Secara keseluruhan, sinergi antara kompetensi individu dan iklim organisasi yang kondusif bermuara pada tingkat kepuasan pasien yang tinggi serta efisiensi birokrasi di wilayah Karangnunggal. Kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu dalam merespons keluhan menjadi indikator keberhasilan yang diakui masyarakat, yang didukung oleh soliditas kerjasama tim antarpegawai. Kesimpulannya, efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas ini tidak hanya bergantung pada kecanggihan alat atau kepintaran klinis semata, melainkan pada keseimbangan antara profesionalisme teknis, dukungan fasilitas yang memadai, dan kualitas interaksi manusiawi yang terus diupayakan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karangnunggal dengan kontribusi sebesar 87,8%, sedangkan 12,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Secara parsial, kemampuan kerja memberikan pengaruh lebih besar (54,8%) dibandingkan lingkungan kerja (33%), sehingga menunjukkan bahwa kompetensi pegawai merupakan faktor utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kencana et al. (2025) dan Ruspiandi et al. (2025) yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan. Hasil tersebut juga konsisten dengan penelitian internasional yang menegaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan merupakan determinan utama keberhasilan pelayanan primer dan keselamatan pasien (Aiken et al., 2021; WHO, 2023).

Kemampuan kerja pegawai tercermin dari kemampuan memahami prosedur, mengoperasikan peralatan medis, serta mengambil keputusan secara cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan. Namun demikian, aspek komunikasi interpersonal dan empati terhadap pasien masih memerlukan penguatan agar pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga berorientasi pada kepuasan masyarakat. Temuan ini mendukung penelitian Al-Hamdan et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kompetensi profesional perlu diimbangi dengan kemampuan komunikasi dan kolaborasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Herman et al. (2024) yang menyatakan bahwa

kompetensi teknis dan soft skills tenaga kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas organisasi pelayanan publik.

Dari aspek lingkungan kerja, penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas, pemanfaatan teknologi informasi, dan kepemimpinan yang partisipatif berkontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan. Lingkungan kerja yang kondusif mendorong peningkatan produktivitas, mempercepat proses pelayanan, dan memperkuat kerja sama antarpegawai. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan fasilitas pendukung, seperti ruang istirahat dan sarana sanitasi, untuk menunjang kenyamanan kerja pegawai. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fitri Aningsih dan Kusumastuti (2022), Pera et al. (2025), serta penelitian internasional oleh Lake et al. (2022) yang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja yang sehat, dukungan organisasi, dan kepemimpinan yang efektif berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pegawai, dan keselamatan pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu maupun ketersediaan fasilitas secara terpisah, tetapi oleh sinergi keduanya dalam menciptakan organisasi pelayanan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada masyarakat. Temuan ini memperkuat berbagai hasil penelitian nasional dan internasional dalam lima tahun terakhir yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia, lingkungan kerja yang mendukung, serta transformasi digital merupakan strategi utama untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan primer secara berkelanjutan (WHO, 2023; OECD, 2023; Kencana et al., 2025; Ruspiandi et al., 2025).

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karangnunggal terbukti sangat bergantung pada keterpaduan antara kompetensi pegawai dan suasana tempat kerja yang mendukung. Meskipun kondisi lingkungan berperan penting dalam menunjang operasional, kemampuan serta keahlian individu setiap pegawai menjadi faktor yang paling menonjol dalam menentukan kualitas layanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas sumber daya manusia yang diiringi dengan penataan lingkungan kerja yang kondusif merupakan kunci utama dalam mencapai efektivitas pelayanan yang optimal, di samping adanya pengaruh dari faktor eksternal lainnya.

Saran

UPTD Puskesmas Karangnunggal disarankan meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, memperkuat kemampuan komunikasi pelayanan, serta mengoptimalkan fasilitas dan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya diharapkan menjadikan hasil penelitian ini sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan pengembangan sumber daya manusia, penyediaan sarana prasarana, dan evaluasi kinerja Puskesmas. Peneliti selanjutnya disarankan mengkaji faktor lain, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, budaya organisasi, atau transformasi digital untuk memperkaya model penelitian efektivitas pelayanan kesehatan.

5. Daftar Pustaka

- Aningsih, F., & Kusumastuti, I. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Petugas Kesehatan UPTD Puskesmas Rimbo Bujang IX. *JIDAN: Jurnal Ilmiah Bidan*, 6(1), 24–38.
- Aiken, L. H., et al. (2021). Nurse staffing and education and hospital mortality: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*.
- Al-Hamdan, Z., Manojlovich, M., & Tanima, B. (2022). *Jordanian nursing work environments, intent to stay, and job satisfaction*. *Journal of Nursing Management*.
- Aningsih, F., & Kusumastuti, I. (2022). Analisis Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- Gibson, J. L. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herman, H., Putra, W. T., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Kerja dan Lingkungan terhadap Efektivitas Kerja Tim Medis. *Jurnal Administrasi Publik*.

- Kencana, M. P., Handayani, S., & Subhi, R. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Riset Manajemen*.
- Lake, E. T., et al. (2022). *Hospital work environment and patient outcomes: A systematic review*. Medical Care.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nitisemito, A. S. (2018). *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pera, M. P. D., Rengga, A., & da Silva, Y. O. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan: Studi Kasus Tata Kelola Lingkungan Organisasi. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior*. England: Pearson Education Limited.
- Ruspiandi, R., Indah, D., & Setiawan, A. (2025). Kompetensi Pegawai sebagai Penentu Keberhasilan Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2013). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Steers, R. M. (2015). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Zaini, Z., & Agustian, R. (2019). Korelasi Kompetensi Pegawai terhadap Efektivitas Kerja Organisasi Publik. *Jurnal Pengembangan SDM*.



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).