

ABSTRAK

Sektor kesehatan di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal kesetaraan dan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada seluruh masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di Puskesmas, menjadi fokus penting dalam upaya meningkatkan sistem pelayanan di berbagai daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM), gaya kepemimpinan transformasional, dan motivasi terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Mayang, Kabupaten Jember. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Puskesmas Mayang yang berjumlah 73 orang, dengan menggunakan teknik total sampling. Metode pengumpulan data melibatkan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM dan gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, motivasi terbukti memediasi hubungan antara kompetensi SDM, gaya kepemimpinan transformasional, dan kualitas pelayanan. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya pengelolaan kompetensi SDM, penerapan gaya kepemimpinan yang transformasional, serta peningkatan motivasi tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Mayang. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan di sektor kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Kompetensi Sumber Daya Manusia; Gaya Kepemimpinan Transformasional; Motivasi; Kualitas Pelayanan; Puskesmas Mayang.

ABSTRAK

The healthcare sector in Indonesia faces various challenges, particularly in terms of equity and the quality of healthcare services provided to the entire population. Improving the quality of healthcare services, especially in public health centers (Puskesmas), is a key focus in efforts to enhance the service system in various regions. This study aims to analyze the impact of human resources (HR) competency, transformational leadership style, and motivation on service quality at Puskesmas Mayang, Jember Regency. The approach used is quantitative with a descriptive and causal research design. The population in this study consists of all employees at Puskesmas Mayang, totaling 73 individuals, using total sampling technique. Data collection methods include questionnaires, interviews, observations, and documentation. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of Smart PLS 4 software. The results show that HR competency and transformational leadership style have a significant positive effect on service quality. Additionally, motivation was found to mediate the relationship between HR competency, transformational leadership style, and service quality. The implications of these findings highlight the importance of managing HR competencies, applying transformational leadership styles, and enhancing healthcare workers' motivation to improve service quality at Puskesmas Mayang. This study is expected to contribute to the development of policies in the healthcare sector to improve the quality of services.

Keywords: Human Resources Competency; Transformational Leadership Style; Motivation; Service Quality; Puskesmas Mayang.