

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS SOAKONORA GALELA SELATAN  
KABUPATEN HALMAHERA UTARA**

*THE EFFECT OF LEADERSHIP AND CONTINUOUS IMPROVEMENT ON SERVICE QUALITY AT  
SOAKONORA COMMUNITY HEALTH CENTER SOUTH GALELA NORTH HALMAHERA REGENCY*

Oleh:

**Chindy Novelia Dara<sup>1</sup>**

**Arrazi B. Hasan Jan<sup>2</sup>**

**Indrie D. Palandeng<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>[chindydara062@student.unsrat.ac.id](mailto:chindydara062@student.unsrat.ac.id)

<sup>2</sup>[indriedebbie@unsrat.ac.id](mailto:indriedebbie@unsrat.ac.id)

<sup>3</sup>[arrazihasanjan@gmail.com](mailto:arrazihasanjan@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dan perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soakonora Galela Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel pegawai Puskesmas Soakonora. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Perbaikan berkesinambungan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Secara simultan, kedua variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,679. Kesimpulan penelitian menegaskan pentingnya kepemimpinan yang efektif dan penerapan perbaikan berkesinambungan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Puskesmas untuk memperkuat budaya kerja berbasis evaluasi dan pembaruan layanan demi kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan, Perbaikan Berkesinambungan, Kualitas Pelayanan

**Abstract:** This study aims to analyze the influence of leadership and continuous improvement on service quality at Puskesmas Soakonora Galela Selatan. A quantitative approach was applied, involving staff members of Puskesmas Soakonora as respondents. Data were collected using questionnaires and analyzed through multiple linear regression. The results show that leadership has a positive and significant effect on service quality with a significance value of 0.000 ( $p < 0.05$ ). Continuous improvement also shows a positive and significant effect with a significance value of 0.000 ( $p < 0.05$ ). Simultaneously, both variables significantly influence service quality, supported by an F-test significance value of 0.000 and a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.679. The study concludes that effective leadership and systematic implementation of continuous improvement are essential in enhancing service quality. The findings are expected to serve as input for strengthening evaluation-based and improvement-oriented work culture at the Puskesmas to increase community satisfaction.

**Keywords:** Leadership, Continuous Improvement, Service Quality

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) mempunyai peran penting dalam memberikan layanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat tugas pokok dari puskesmas yaitu memberikan pelayanan secara merata serta terjangkau untuk seluruh masyarakat. Puskesmas berperan penting dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan mencegah penyakit sejak dini. Fungsi puskesmas tidak hanya terbatas pada pelayanan kesehatan fisik, tetapi juga mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk menjalankan keempat fungsi tersebut secara optimal, dibutuhkan sistem manajemen yang solid dan kepemimpinan yang efektif.

Menurut Sule dan Saeful (2019:210), kepemimpinan merupakan suatu proses, dimana proses tersebut dapat

mengubah serta mengarahkan para pegawai dalam melakukan pekerjaan. Seorang pemimpin yang kompeten di Puskesmas tidak hanya dituntut mampu mengarahkan dan mengawasi jalannya operasional sehari-hari, tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk menginspirasi, memotivasi, serta membangun komitmen bersama dalam tim kerja.

Hubungan antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan sangat erat sebab pemimpin yang efektif mampu membentuk pola pikir dan perilaku kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di lingkungan Puskesmas kualitas pelayanan bukan hanya diukur dari hasil medis, tetapi juga dari bagaimana tenaga kesehatan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pasien meliputi keramahan, kecepatan dalam melayani, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas.

Komitmen untuk terus melakukan evaluasi, penyempurnaan, serta inovasi dalam berbagai aspek pelayanan merupakan bagian dari budaya kerja yang dibangun oleh kepemimpinan yang efektif. Komitmen budaya inilah yang kemudian mendorong lahirnya praktik perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) sebagai upaya sistematis dalam meningkatkan mutu layanan. Perbaikan berkesinambungan merupakan suatu rangkaian upaya perbaikan yang dilakukan oleh para pekerja bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam menjalankan tugas melalui pendekatan yang sistematis dan diterapkan secara bertahap. Dalam konteks pelayanan kesehatan, seperti di puskesmas, upaya ini sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan terbaik, mulai dari proses administrasi hingga penanganan medis.

Meskipun puskesmas memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, pada kenyataannya masih banyak yang menghadapi berbagai tantangan dalam mencapai tujuan tersebut. Salah satu tantangan utama yang sering dihadapi adalah rendahnya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang belum optimal dapat disebabkan oleh berbagai faktor internal, seperti kepemimpinan yang lemah serta belum maksimalnya pelaksanaan perbaikan secara berkesinambungan. Puskesmas Soakonora Galela Selatan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Halmahera Utara yang berperan penting dalam menyediakan layanan yang mudah diakses dan berkualitas bagi masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih belum optimal. Sejumlah keluhan dari pasien mencakup lamanya waktu tunggu, rendahnya responsivitas tenaga medis, serta keterlambatan kehadiran baik dari pimpinan maupun pegawai.

Salah satu indikator yang mencerminkan kualitas pelayanan adalah jumlah kunjungan pasien. Puskesmas Soasio berhasil mencatat total kunjungan pasien sepanjang tahun dengan variasi kunjungan per bulan yang tetap stabil. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk berkunjung ke Puskesmas Soasio relatif lebih besar. Hal ini diduga erat kaitannya kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dengan demikian, perbandingan data ini memperkuat dugaan bahwa kepemimpinan yang baik dan memotivasi kerja pegawai yang tinggi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang terjaga akan mendorong minat masyarakat untuk memilih puskesmas Soasio sebagai tempat berobat sehingga jumlah kunjungan tetap stabil dan tetap tinggi dibandingkan dengan puskesmas Soakonora. Kondisi ini diduga berkaitan dengan berbagai faktor internal puskesmas, seperti kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, efektivitas kepemimpinan dalam mengelola operasional, serta sejauh mana perbaikan dilakukan secara berkesinambungan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana pengaruh kepemimpinan dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya dalam konteks Puskesmas Soakonora Galela Selatan.

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Soakonora Galela Selatan
2. Untuk mengetahui pengaruh perbaikan secara berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan Pada Puskesmas Soakonora, Galela Selatan
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, dan perbaikan secara berkesinambungan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soakonora Galela Selatan

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Operasional

Menurut Heizer dan Render (2022), manajemen operasional adalah, suatu proses atau kegiatan untuk membuat produk atau jasa dari input ke output. Ini termasuk aktivitas mengelola serta mengkoordinasikan penggunaan berbagai sumber daya, dengan cara yang cepat dan mudah dalam menghasilkan barang atau menambah

nilai barang tersebut. kata operasional mengarah pada setiap pelaksanaan, yang mengambil bagian pada proses produksi bagi pelanggan

### **Kepemimpinan**

Menurut Widawati dan Sari (2023:219), kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan organisasi secara efektif dan efisien, karena pemimpin bertugas mengarahkan jalannya organisasi. Tugas ini tidaklah mudah mengingat pemimpin harus mampu memahami berbagai karakter dan perilaku bawahannya. Selain itu, pemimpin juga dituntut untuk dapat mengelola waktu secara optimal serta menunjukkan konsistensi dalam hal kedisiplinan, seperti datang tepat waktu, agar dapat menjadi teladan yang baik bagi seluruh anggota organisasi.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Dewanti dan Tjandra (2014), kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang terus berubah dan melibatkan interaksi antara produk jasa, manusia, proses, serta lingkungan, yang secara keseluruhan bertujuan untuk memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan menjadi elemen yang wajib dijaga oleh perusahaan agar dapat bertahan di tengah persaingan dan tetap memperoleh kepercayaan dari para pelanggan

### **Total Quality Management**

Manajemen kualitas mutu merupakan pendekatan manajerial dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui perubahan berkelanjutan pada barang dan jasa. Manajemen kualitas mutu menekankan pentingnya kualitas yang melibatkan seluruh bagian organisasi, mulai dari pemasok hingga konsumen, dalam upaya mencapai mutu yang optimal. Menurut Tjiptono dan Diana (1995), Manajemen Kulitas Mutu mempunyai beberapa unsur, yang sangat penting dalam membentuk serta meningkatkan Kualitas pada organisasi perusahaan maupun lembaga pendidikan.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian Tiho, Jan, dan Karuntu (2022) bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis konsep dan unsur- unsur Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kinerja manajerial pada PT. Dayana Cipta Manado. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan sampel yang diambil di PT. Dayana Cipta Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, PT. Dayana Cipta Manado telah menerapkan unsur dalam Total Quality Management (TQM) sesuai dalam pelaksanaan manajemen perusahaan, tetapi untuk unsur pendidikan dan pelatihan belum diterapkan secara optimal dalam perusahaan

Penelitian Mawengkang, Palandeng, dan Wangke (2023) bertujuan untuk menguji pengaruh Total Quality Management (TQM) yang terdiri dari Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung selama masa pandemi Covid-19. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling terhadap 40 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung, selain itu secara parsial Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.

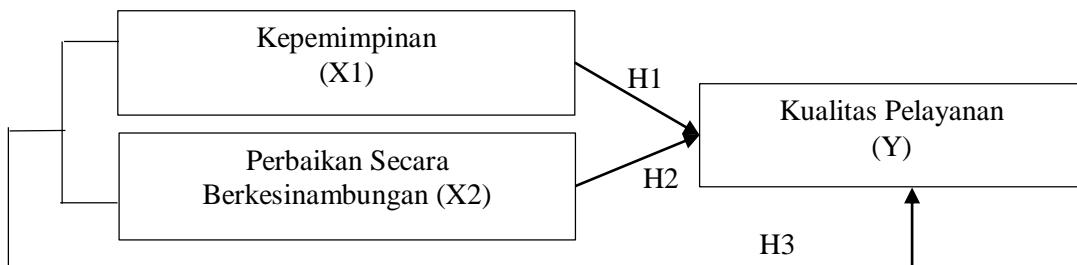
Penelitian Runtunuwu, Palandeng, dan Karuntu (2024) bertujuan untuk menilai bagaimana kinerja operasional PT Jaka Propertindo Real Estate (BUSINESS 8) di Kota Manado dipengaruhi oleh penerapan TQM. Metode yang digunakan adalah nonprobability sampling, dengan sampel jenuh yang terdiri dari 33 responden dari seluruh populasi. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor komunikasi, perbaikan sistem secara berkesinambungan, dan fokus pada pelanggan, semuanya secara signifikan dan positif mempengaruhi kinerja operasional. Namun demikian, Kinerja Operasional tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Komitmen Jangka Panjang. Kinerja Operasional pada PT. Jaka Propertindo Real Estate (BUSINESS 8) di Kota Manado secara simultan dipengaruhi oleh faktor-faktor Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Komitmen Jangka Panjang, dan Komunikasi.

### **Hipotesis Penelitian**

H1: Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan

H2: Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kualitas Pelayanan

## Model Penelitian



**Gambar 1. Model Penelitian**

*Sumber: Kajian Peneliti, 2025*

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pengaruh kepemimpinan dan perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Soakonora Galela Selatan. Desain ini dipilih untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antar variabel melalui analisis statistik (Sujarwani, 2023:21).

### Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan staf kesehatan di Puskesmas Soakonora Galela Selatan yang berjumlah 41 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil dan masih dalam batas yang memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan, maka penelitian ini seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Menurut Sujarwani (2023:88), teknik sampling jenuh merupakan metode penentuan sampel yang dilakukan dengan melibatkan seluruh anggota populasi sebagai bagian dari sampel penelitian.

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai dan staf kesehatan di Puskesmas Soakonora Galela Selatan.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarluaskan kuesioner kepada seluruh pegawai dan staf kesehatan di Puskesmas Soakonora Galela Selatan. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel utama dalam penelitian, yaitu kepemimpinan, perbaikan berkesinambungan, dan kualitas pelayanan. Distribusi kuesioner dilakukan secara langsung maupun melalui media online untuk memudahkan proses pengumpulan data dan memastikan seluruh responden dapat berpartisipasi.

### Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

#### Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Kepemimpinan (X1)	Kepemimpinan merupakan suatu proses dinamis dan kompleks yang bertujuan untuk mengarahkan, memengaruhi, memotivasi, membimbing, serta mengajak anggota organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengarahkan</li> <li>- Memotivasi</li> <li>- Mengelola waktu</li> <li>- Menemukan solusi dan mempererat kerja sama tim</li> <li>- Memberikan apresiasi</li> <li>- Perencanaan (Plan)</li> <li>- Pelaksanaan (Do)</li> <li>- Evaluasi (Chek)</li> </ul>
Perbaikan Berkesinambungan (X2)	Perbaikan berkesinambungan adalah upaya yang dilakukan secara terus-menerus untuk	

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (Y)	<p>mengembangkan program melalui evaluasi yang menghasilkan solusi.</p> <p>Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tindak Lanjut (Act)</li> <li>- Tangibles (bukti fisik)</li> <li>- Reliability (keandalan)</li> <li>- Responsiveness (Daya tangkap)</li> <li>- Assurance (jaminan)</li> <li>- Empathy (Empati)</li> </ul>

## Pengujian Instrumen

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sujarweni (2023:158), kuesioner dinyatakan valid apabila setiap butir pernyataan di dalamnya mampu merepresentasikan variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel, di mana suatu item dianggap valid jika nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel.

Uji Reliabilitas di implementasikan kepada pernyataan yang valid uji reliabilitas dipakai untuk mengukur kuesioner yang adalah alat ukur dari variabel. Sebuah kuesioner dikatakan reliabel atau terpercaya jika jawaban yang di berikan pada kuesioner Konsisten atau seimbang variabel penelitian dikatakan reliabel memiliki vronbach Alpha  $> 0,60$  (Sujarweni, 2023:158).

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu tahapan penting dalam analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan syarat utama dalam metode statistik parametrik seperti uji regresi, korelasi, dan analisis varians. Menurut Sujarweni (2023:159), uji normalitas dilakukan agar hasil pengujian data dapat diinterpretasikan secara tepat dan tidak menyesatkan. Apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig.) dari hasil uji lebih besar dari 0,05, maka data dikatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak normal

#### Uji Multikolinieritas

Menurut Sujarweni (2023:162), uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi atau hubungan linear yang tinggi antar variabel independen. Keberadaan multikolinearitas dapat menyebabkan model regresi menjadi bias dan tidak stabil, karena sulit untuk menentukan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model. Namun, jika nilai Tolerance kurang dari 0,10 atau nilai VIF lebih dari 10, maka terdapat indikasi multikolinearitas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksaaman varian dari residual atau galat pada setiap nilai pengamatan. Menurut Sujarweni (2023:162), heteroskedastisitas merupakan kondisi di mana varians residual tidak konstan atau tidak sama antara satu pengamatan dengan yang lainnya, yang dapat menyebabkan model regresi menjadi tidak valid untuk melakukan prediksi. Jika nilai signifikansi (Sig.) dari hasil regresi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model bebas dari gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka terdapat indikasi terjadinya heteroskedastisitas. Selain uji statistik, deteksi heteroskedastisitas juga dapat dilakukan secara visual melalui scatterplot antara residual dan nilai prediksi.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sujarweni (2023:164) Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Metode ini bertujuan untuk melihat seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen secara simultan maupun parsial terhadap perubahan pada variabel dependen. Model persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan

X1 = Kepemimpinan

X2 = Perbaikan berkesinambungan

b<sub>1</sub> = Koefisien variabel Kepemimpinan

b<sub>2</sub> = Koefisien variabel Perbaikan Berkesinambungan

a = Konstanta

e = Eror

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Sujarwени (2023:183), R Square (R<sup>2</sup>) atau koefisien determinasi adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar proporsi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Sebaliknya, jika nilai R<sup>2</sup> mendekati 0, maka kemampuan

### Uji Hipotesis

#### Uji F dan Uji T

Menurut Sujarweni (2023:187), uji F adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama.

Menurut Sujarweni (2023:186), uji t adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam model regresi linear. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tersebut berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Sig.	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kepemimpinan (X1)				
X1.1	0,000	0,561	0,316	Valid
X1.2	0,000	0,494	0,316	Valid
X1.3	0,000	0,553	0,316	Valid
X1.4	0,000	0,484	0,316	Valid
X1.5	0,000	0,473	0,316	Valid
X1.6	0,000	0,515	0,316	Valid
X1.7	0,001	0,684	0,316	Valid
X1.8	0,001	0,519	0,316	Valid
X1.9	0,000	0,674	0,316	Valid
X1.10	0,000	0,713	0,316	Valid
Perbaikan Berkesinambungan (X2)				
X2.1	0,000	0,535	0,316	Valid
X2.2	0,000	0,674	0,316	Valid
X2.3	0,000	0,532	0,316	Valid
X2.4	0,000	0,633	0,316	Valid
X2.5	0,000	0,521	0,316	Valid
X2.6	0,000	0,563	0,316	Valid
X2.7	0,001	0,479	0,316	Valid
X2.8	0,000	0,495	0,316	Valid

X2.9	0,002	0,561	0,316	Valid
X2.10	0,001	0,475	0,316	Valid
X2.11	0,001	0,514	0,316	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)				
Y.1	0,000	0,631	0,316	Valid
Y.2	0,000	0,528	0,316	Valid
Y.3	0,000	0,546	0,316	Valid
Y.4	0,001	0,502	0,316	Valid
Y.5	0,000	0,627	0,316	Valid
Y.6	0,003	0,446	0,316	Valid
Y.7	0,003	0,448	0,316	Valid
Y.8	0,001	0,495	0,316	Valid
Y.9	0,003	0,427	0,316	Valid
Y.10	0,003	0,457	0,316	Valid
Y.11	0,000	0,531	0,316	Valid
Y.12	0,000	0,548	0,316	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 26, 2025

Setelah dilakukan uji validitas, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa setiap indikator dinyatakan baik. Seluruh butir pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  serta r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga semua item dianggap valid dan layak digunakan dalam tahap analisis berikutnya.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Ketetapan	Keterangan
Kepemimpinan (X1)	0,897	0,60	Reliabel
Perbaikan Berkesinambungan (X2)	0,857	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,830	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26, 2025

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yang meliputi tiga variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y), memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 dan dapat dinyatakan reliabel.

### Pengujian Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4.70248806
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.084
	Negative	-.078
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Monte Carlo Sig.(2-Sig. tailed)

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil olah data SPSS 26, 2025

Hasil uji normalitas pada tabel 4 menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang lebih tinggi dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal

### Uji Multikolininearitas

Berdasarkan tabel 5, hasil uji multikolininearitas menunjukkan bahwa nilai Tolerance untuk masing- masing

variabel, yaitu Kepemimpinan dan Perbaikan Berkesinambungan, adalah sebesar 0,984, dan nilai VIF masing-masing sebesar 1,016. Nilai Tolerance yang berada di atas 0,10 dan nilai VIF yang jauh di bawah angka 10 menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel-variabel independen dalam model regresi ini.

**Tabel 5. Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kepemimpinan	984	1.016
Perbaikan Berkesinambungan	984	1.016

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
*Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2025*

**Uji Heteroskedastisitas****Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.478	4.304		.111	.912
Kepemimpinan	-.034	.038	-.141	-.885	.382
Perbaikan Berkesinambungan	.120	.094	.203	1.274	.211

a. Dependent Variable: ABS\_RES  
*Sumber: Hasil olah data SPSS 26, 2025*

Berdasarkan tabel 6, diperoleh hasil Variabel Kepemimpinan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,382 ( $>0,05$ ) Variabel Perbaikan Berkesinambungan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,211 ( $> 0,05$ ) dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kedua variable tidak terdapat gejala heterokedastisitas dalam model regresi ini.

**Analisis Regresi Linier Berganda****Tabel 7. Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21,625	21,734		7,908	.000
Kepemimpinan	.166	.024	.608	6.844	.000
Perbaikan Berkesinambungan	.342	.060	.509	5.729	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
*Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2025*

Berdasarkan tabel 7, dapat disimpulkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut;

$$Y = 21,625 + 0,166 X_1 + 0,342 X_2$$

- Nilai konstanta (a) sebesar 21,625. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Kepemimpinan (X1) dan Perbaikan Berkesinambungan (X2) tidak mengalami perubahan atau bernilai nol, maka Kualitas Layanan (Y) tetap bernilai sebesar 21,625.
- Nilai koefisien regresi untuk Kepemimpinan (X1) adalah sebesar 0,166. Angka ini menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Artinya, apabila Kepemimpinan (X1) meningkat sebesar 1%, maka Kualitas Layanan (Y) diperkirakan juga akan meningkat sebesar 0,166.
- Nilai koefisien regresi untuk Perbaikan Berkesinambungan (X2) adalah sebesar 0,342. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan Berkesinambungan berpengaruh Positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, jika perbaikan Berkesinambungan (X2) Meningkat sebesar 1% maka kualitas Pelayanan (Y) diperkirakan akan meningkat sebesar

**Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)****Tabel 8. Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	840 <sup>a</sup>	705	690	1.978

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Perbaikan Berkesinambungan

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Hasil olah data SPSS 26, 2025

Hasil pada tabel 8 dapat dilihat bahwa korelasi = nilai R sebesar 0,840, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen (kepemimpinan dan perbaikan Berkesinambungan) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kualitas Pelayanan). Determinasi = Nilai adjusted R square sebesar 0,690, yang berarti bahwa 69,0% variasi dari kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepemimpinan dan perbaikan berkesinambungan. Sedangkan sisanya sebesar 31,0% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

**Uji Hipotesis****Uji F (Simultan)****Tabel 9. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	355.513	2	177.757	45.428	.000 <sup>b</sup>
	Residual	148.690	38	3.913		
	Total	504.203	40			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Fokus pada pelanggan, Kerjasama tim, Komitmen jangka panjang, Perbaikan berkesinambungan

Sumber: Hasil olah data SPSS 26, 2025

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa nilai Fhitung = 45,428 dengan signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi signifikan secara statistik. Dengan kata lain, variabel Kepemimpinan dan Perbaikan Berkesinambungan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan.

**Uji T (Parsial)**

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa:

1. Hasil uji t pada variabel Kepemimpinan Menunjukkan nilai t hitung = 6,844 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan
2. Hasil uji t pada variabel Perbaikan Berkesinambungan menunjukkan nilai t hitung = 5,729 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Yang artinya variabel perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

**Pembahasan****Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan nilai koefisien positif yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara variabel Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan adalah positif, yang berarti bahwa peningkatan pada Kepemimpinan akan diikuti oleh peningkatan Kualitas Pelayanan. Dengan kata lain, semakin baik kepemimpinan yang diterapkan di Puskesmas Soakonora Galela Selatan, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Indikator kepemimpinan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi mengarahkan, memotivasi, membimbing, mengelola waktu, menemukan solusi dan mempererat kerja sama tim, serta memberikan apresiasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hasil ini mendukung konsep Total Quality Management (TQM) yang menekankan kepemimpinan sebagai pilar utama dalam menciptakan budaya mutu (Nasution, 2015). Pemimpin berperan penting dalam menetapkan visi, memberi teladan, serta mengarahkan tim agar berorientasi pada mutu. Menurut Widawati dan Sari (2023:219), kepemimpinan yang efektif juga ditunjukkan dengan kedisiplinan dan kemampuan mengelola

waktu, yang menjadi teladan bagi pegawai. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini berpengaruh langsung terhadap kecepatan, keramahan, dan profesionalisme pelayanan. Pada konteks Puskesmas Soakonora, kepemimpinan yang kuat tercermin dari kemampuan pimpinan dalam mengarahkan, memotivasi, membimbing, dan menjadi teladan kedisiplinan. Akan tetapi, hasil observasi di lapangan menunjukkan masih adanya kelemahan pada aspek kedisiplinan pimpinan dan pegawai, seperti keterlambatan hadir yang berdampak pada keterlambatan pelayanan. Hal ini menegaskan pentingnya kepemimpinan yang konsisten agar dapat menciptakan budaya kerja positif. Penelitian ini sejalan dengan temuan Fatahuddin et al. (2023) yang menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur di Kecamatan Soreang. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Yuniarti dan Gunawan (2023) yang menekankan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif berkontribusi terhadap meningkatnya loyalitas pegawai dan kepuasan pelanggan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian Lassa dan Tiza (2021) yang menemukan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu.

### **Pengaruh Perbaikan berkesinambungan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan nilai koefisien positif yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara variabel Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kualitas Pelayanan adalah positif, yang berarti bahwa peningkatan pada Perbaikan Berkesinambungan akan diikuti oleh peningkatan Kualitas Pelayanan. Dengan kata lain, semakin baik penerapan perbaikan berkesinambungan di Puskesmas Soakonora Galela Selatan, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Indikator perbaikan berkesinambungan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi perencanaan (Plan), pelaksanaan (Do), pemeriksaan (Check), dan tindakan perbaikan (Act) (Ramlawati, 2020:87). Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hasil ini mendukung konsep Total Quality Management (TQM) yang menekankan continuous improvement sebagai pilar utama dalam menciptakan budaya mutu (Deming, 2005). Menurut Hannari et al. (2024), Perbaikan berkesinambungan harus dijalankan secara konsisten melalui siklus PDCA untuk menghindari pengulangan kesalahan dan menjaga mutu pelayanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini berpengaruh langsung terhadap kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, serta kepuasan pasien. Pada konteks Puskesmas Soakonora, perbaikan berkesinambungan sangat dibutuhkan untuk mengatasi kelemahan pelayanan yang ditemukan di lapangan. Hasil observasi menunjukkan masih terdapat keluhan pasien terhadap antrian panjang, administrasi yang berbelit, serta keterlambatan pelayanan akibat SOP yang tidak dijalankan secara konsisten. Minimnya evaluasi dan tindak lanjut atas keluhan pasien menunjukkan bahwa siklus Plan-Do-Check-Act belum berjalan optimal. Padahal, apabila siklus tersebut diterapkan dengan baik, maka berbagai kelemahan dapat segera diperbaiki sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan sesuai harapan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan temuan Mewengkang et al. (2023) yang menyatakan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan di RS TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Hannari et al. (2024) yang menegaskan bahwa penerapan PDCA terbukti mampu memperbaiki kelemahan sistem pelayanan kesehatan. Namun, berbeda dengan penelitian Bakobat et al. (2021) yang menemukan bahwa perbaikan berkesinambungan tidak selalu berpengaruh signifikan apabila tidak diikuti dengan ketersediaan sumber daya yang memadai.

### **Pengaruh Kepemimpinan dan Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepemimpinan (X1) dan Perbaikan Berkesinambungan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Puskesmas Soakonora Galela Selatan. Hasil ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya mengandalkan salah satu variabel, melainkan perlu integrasi antara kepemimpinan yang efektif dan perbaikan berkesinambungan yang konsisten. Kepemimpinan memberikan arah, motivasi, dan teladan bagi pegawai, sedangkan perbaikan berkesinambungan menyediakan sistem evaluasi yang memastikan pelayanan selalu ditingkatkan. Kombinasi keduanya menciptakan sinergi yang kuat untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik kepemimpinan yang diterapkan, terutama dalam hal mengarahkan, memotivasi, membimbing, mengelola waktu, menemukan solusi,

- mempererat kerja sama tim, dan memberikan apresiasi, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penerapan siklus *Plan-Do-Check-Act (PDCA)* secara konsisten terbukti mampu memperbaiki kelemahan prosedur pelayanan, mempercepat waktu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pasien.
  3. Kepemimpinan dan perbaikan berkesinambungan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,679 menunjukkan bahwa 67,9% variasi kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kedua variabel ini, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas, maka dapat dijelaskan saran sebagai berikut:

1. Pimpinan Puskesmas disarankan untuk senantiasa melibatkan staf dalam proses perencanaan maupun pengambilan keputusan. Hal ini akan menumbuhkan rasa kebersamaan, meningkatkan partisipasi, serta memperkuat komitmen pegawai dalam melaksanakan tugas, sehingga kualitas pelayanan dapat semakin optimal.
2. Puskesmas perlu melaksanakan evaluasi mutu layanan secara rutin dan menjadikan hasil evaluasi tersebut sebagai dasar tindak lanjut untuk memperbaiki prosedur kerja maupun inovasi pelayanan. Selain itu, keterlibatan staf dalam proses evaluasi sangat penting agar hasil perbaikan lebih objektif, menyeluruh, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
3. Puskesmas disarankan untuk menjaga serta meningkatkan kondisi sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu, peralatan medis, dan kebersihan lingkungan. Perhatian terhadap fasilitas fisik sangat penting karena menjadi faktor utama yang dirasakan langsung oleh pasien dalam menilai mutu pelayanan, sekaligus dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas

## DAFTAR PUSTAKA

- Bakobat, H., Wulur, M., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 9, No. 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36492>
- Deming, W. E. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dewanti, R., & Tjandra, H. (2014). Peran Mediator Kepuasan Pelanggan dalam Menciptakan Sikap dan Perilaku Loyal. *Binus Business Review*, 5(1), 1–7. <https://journal.binus.ac.id/index.php/BBR/article/view/1190>
- Fatahuddin, A., Sultan, S., & Badaruddin. (2023b). Pengaruh Kepemimpinan, Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Kecamatan Soreang Kota Parepare. *Jurnal Pusaran Manajemen*, 2(1), 88–101. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jpm/article/view/3607>
- Hannari, M. I., Alwini, A., Shafira, A. D., Alvionita, E., Ramadhanu, S., Tarigan, D. B. P., Faiz, M. N., & Agustina, D. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan Di Puskesmas: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Vol. 5, No. 4, 11899–11905. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/37480>
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Operations Management*. Jakarta: Salemba Empat
- Lassa, A., & Tiza, A. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kefamenanu Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 93–112. <https://jakp.fisip.unand.ac.id/index.php/jakp/article/view/233>
- Mewengkang, N., Palandeng, I. D., & Wangke, S. J. C. (2023b). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Tni Al Dr. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19.

*Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 11, No. 1, 635–644.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/45942>

Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ramlawati (2020). *Total Quality Management*. Makasar: Nas Media Pustaka

Runtunuwu, G. C., Palandeng, I. D. & Karuntu, M. M. (2024). Pengaruh Implementasi Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Operasional Pada Pt. Jaka Propertindo Real Estate (Business 8) Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 12, No. 1, 60–70. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/53684>

Sule, E. T., & Saeful, K. (2019). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media

Sujarweni, V. W. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi : Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Tiho, R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2022). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT Dayana Cipta Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 10, No. 1, 1147-1156. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/39376>

Tjiptono, F., & Diana, A. (1995). *Total Quality Management. (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widawati, S., & Sari, D. F. (2023). *Manajemen Operasional*. Bali: CV. Intelektual Manifes Media

Yuniarti, Bake, J., & Gunawan. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Di Kota Kendari. *Publica : Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 14(2), 189–198. <https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/957>