



## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN PETUGAS PUSKESMAS DI UPT BLUD PUSKESMAS PEMENANG KABUPATEN LOMBOK UTARA

Andi Asmadi<sup>1</sup>, Menap<sup>2</sup>, Lalu Abdul Khalik<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Administrasi Kesehatan, Universitas Qomarul Huda  
Badaruddin Bagu, Indonesia

\*E-mail: [andibrora@gmail.com](mailto:andibrora@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.33394/bioscientist.v12i2.13349>

Submit: 31-10-2024; Revised: 30-11-2024; Accepted: 06-12-2024; Published: 30-12-2024

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor dominan yang mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan di UPT BLUD Puskesmas Pemenang. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan responde sebanyak 60 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan korelasi Spearman untuk menguji hubungan antara variabel seperti kompetensi, disiplin, dan fasilitas layanan, dan dampaknya terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kompetensi dan disiplin petugas kesehatan merupakan faktor yang paling signifikan mempengaruhi kinerja layanan; (2) kompetensi menunjukkan korelasi positif yang kuat dengan kinerja layanan ( $\rho = 0,828$ ,  $p < 0,001$ ), yang artinya bahwa staf yang terampil dapat memberikan layanan yang lebih efektif; (3) disiplin memiliki dampak positif yang substansial ( $\rho = 0,760$ ,  $p < 0,001$ ), yang artinya bahwa pentingnya kepatuhan terhadap protokol dan jadwal; (4) ketersediaan fasilitas yang memadai memiliki pengaruh sedang terhadap kinerja layanan ( $\rho = 0,342$ ,  $p = 0,008$ ). Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja layanan kesehatan di Puskesmas memerlukan pendekatan yang komprehensif, sehingga pengembangan profesional berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi staf, penegakan disiplin, dan investasi strategis dalam infrastruktur layanan sangatlah penting.

**Kata Kunci:** layanan kesehatan, kompetensi, disiplin, kualitas layanan, infrastruktur.

**ABSTRACT:** This study aims to identify the dominant factors that influence the performance of health services at the UPT BLUD Puskesmas Pemenang. This study used a cross-sectional design with 60 respondents. Data collection was carried out through questionnaires. Data analysis used Spearman correlation to test the relationship between variables such as competence, discipline, and service facilities, and their impact on service quality. The results showed that (1) the competence and discipline of health workers were the most significant factors influencing service performance; (2) competence showed a strong positive correlation with service performance ( $\rho = 0.828$ ,  $p < 0.001$ ), which means that skilled staff can provide more effective services; (3) discipline had a substantial positive impact ( $\rho = 0.760$ ,  $p < 0.001$ ), which means that the importance of compliance with protocols and schedules; (4) the availability of adequate facilities had a moderate effect on service performance ( $\rho = 0.342$ ,  $p = 0.008$ ). This confirms that improving the performance of health services in Community Health Centers requires a comprehensive approach, so that continuous professional development to improve staff competence, discipline enforcement, and strategic investment in service infrastructure is very important.

**Keywords:** healthcare service, competence, discipline, service quality, infrastructure.

**How to Cite:** Asmadi, A., Menap, M., & Khalik, L. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Petugas Puskesmas di UPT BLUD Puskesmas Pemenang Kabupaten Lombok Utara. *Bioscientist: Jurnal Ilmiah Biologi*, 12(2), 2089-2105. <https://doi.org/10.33394/bioscientist.v12i2.13349>



**Bioscientist: Jurnal Ilmiah Biologi** is Licensed Under a CC BY-SA [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



## PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) memiliki peran krusial dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab atas layanan promotif dan preventif. Berdasarkan Permenkes N0.75/2014 (2014), Puskesmas berfungsi untuk memberikan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP). Namun, dalam praktiknya, berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya fasilitas, serta masalah manajerial seringkali memengaruhi kinerja pelayanan. Situasi ini menciptakan tantangan tersendiri bagi Puskesmas untuk dapat memberikan layanan kesehatan yang optimal dan merata di masyarakat (Ferdinand, 2011).

UPT BLUD Puskesmas Pemenang, yang berlokasi di Kabupaten Lombok Utara, mencerminkan beberapa tantangan tersebut. Data profil Puskesmas tahun 2023 menunjukkan bahwa meskipun upaya peningkatan layanan terus dilakukan, masih terdapat beberapa masalah yang belum terselesaikan, seperti penurunan persentase jumlah pengunjung dari 6,40% pada tahun 2022 menjadi 4,24% pada tahun 2023. Hal ini dapat mengindikasikan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, yang mungkin dipicu oleh masalah internal seperti minimnya fasilitas dan kendala manajerial lainnya (PKM Pemenang, 2023).

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada beberapa faktor utama, yaitu kompetensi tenaga kesehatan, disiplin kerja, dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Di UPT BLUD Puskesmas Pemenang, indikator kinerja pada tahun 2023 menunjukkan bahwa cakupan pelayanan hanya mencapai nilai 76,03, yang termasuk kategori "kurang" berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh Puskesmas. Sementara itu, mutu pelayanan memiliki nilai 7,19, yang juga dikategorikan sebagai "kurang" dalam sistem penilaian internal Puskesmas (PKM Pemenang, 2023). Kriteria untuk kategori "kurang" ini mengacu pada standar kinerja Puskesmas yang menetapkan nilai minimal untuk mutu dan cakupan pelayanan, yakni 80 dan 8.0 secara berturut-turut. Ini menunjukkan bahwa meskipun telah ada perbaikan manajerial, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas ini. Temuan ini konsisten dengan studi oleh Daba *et al.* (2024) yang menekankan pentingnya manajemen kinerja dan dukungan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Mengatasi masalah ini memerlukan pendekatan holistik yang mencakup perbaikan aspek teknis seperti penyediaan fasilitas yang lebih memadai serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Penelitian oleh Aoun & Tajvar (2024) menyoroti pentingnya perencanaan strategis dan pendanaan berkelanjutan untuk menjamin stabilitas serta keberlanjutan layanan kesehatan di tengah kondisi ekonomi yang penuh tantangan. Mengambil pelajaran dari konteks serupa, Puskesmas Pemenang perlu menerapkan manajemen yang efisien dengan fokus pada pelatihan berkelanjutan, pengawasan, serta peningkatan disiplin kerja untuk mendukung tercapainya standar pelayanan yang lebih baik.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kompetensi tenaga kesehatan, disiplin kerja, dan ketersediaan fasilitas. Ferdinand (2011) menekankan



bahwa peningkatan kinerja memerlukan sinergi antara manajemen yang efektif dan kemampuan teknis tenaga kesehatan. Namun, di UPT BLUD Puskesmas Pemenang, beberapa indikator kinerja masih menunjukkan ketidaksesuaian dengan standar yang diharapkan, terutama dalam aspek mutu dan cakupan pelayanan yang belum optimal (PKM Pemenang, 2023).

Penelitian oleh Song *et al.* (2024) mengindikasikan bahwa iklim organisasi yang kondusif dapat memengaruhi persepsi keadilan dan motivasi kerja tenaga kesehatan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka. Sementara itu, studi di Lebanon menunjukkan pentingnya perencanaan strategis dalam mengatasi tantangan ekonomi yang dapat memengaruhi pelayanan kesehatan (Aoun & Tajvar, 2024). Meski demikian, sebagian besar penelitian yang ada masih terbatas pada konteks global dan belum banyak yang secara spesifik mengkaji dampak kedisiplinan, kompetensi, dan fasilitas secara bersamaan dalam konteks layanan kesehatan di Indonesia.

Data di Puskesmas Pemenang menunjukkan penurunan mutu pelayanan dari nilai 8,41 pada tahun 2021 menjadi 7,19 pada tahun 2023, serta peningkatan keluhan pasien terkait prosedur administrasi dan waktu tunggu (PKM Pemenang, 2023). Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam implementasi strategi peningkatan kinerja. Studi terbaru oleh Musoke *et al.* (2024) merekomendasikan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan supervisi untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan di lapangan, yang dapat menjadi acuan untuk mengatasi masalah serupa di Puskesmas Pemenang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan di UPT BLUD Puskesmas Pemenang, dengan fokus pada aspek kedisiplinan, kompetensi tenaga kesehatan, dan ketersediaan fasilitas. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan komprehensif yang tidak hanya menganalisis setiap faktor secara terpisah, tetapi juga mengeksplorasi bagaimana interaksi antara ketiga variabel tersebut memengaruhi kinerja pelayanan secara keseluruhan. Studi ini mengacu pada teori manajemen kinerja, yang menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dan fasilitas dalam pencapaian tujuan organisasi, serta teori motivasi yang berfokus pada peran motivasi dalam meningkatkan kinerja individu. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis untuk peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas melalui pengembangan strategi manajemen yang lebih efektif, khususnya dalam aspek pelatihan dan pengawasan tenaga kesehatan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Metode ini dipilih karena memungkinkan penilaian hubungan antara variabel independen (kedisiplinan, kompetensi, dan fasilitas) dan variabel dependen (kinerja pelayanan) dalam satu periode pengamatan yang sama. Pendekatan ini memanfaatkan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner, serta data sekunder dari dokumen resmi. Penggabungan kedua jenis data bertujuan untuk memperdalam analisis dan memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan di fasilitas kesehatan.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari tenaga pelayanan di UPT BLUD Puskesmas Pemenang, termasuk tenaga medis, kesehatan, dan non-kesehatan. Pada tahun 2023, populasi yang teridentifikasi mencapai 112 orang. Untuk memperoleh sampel yang representatif, peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Pemilihan tingkat kesalahan 10% ( $\alpha = 0,10$ ) dalam perhitungan sampel ini dilakukan berdasarkan konteks penelitian yang melibatkan sampel terbatas, yaitu 60 responden. Meskipun tingkat kesalahan yang umumnya digunakan dalam standar akademik adalah 5% ( $\alpha = 0,05$ ), penggunaan tingkat kesalahan 10% diperbolehkan dalam penelitian dengan ukuran sampel kecil atau jika akses terhadap data terbatas.

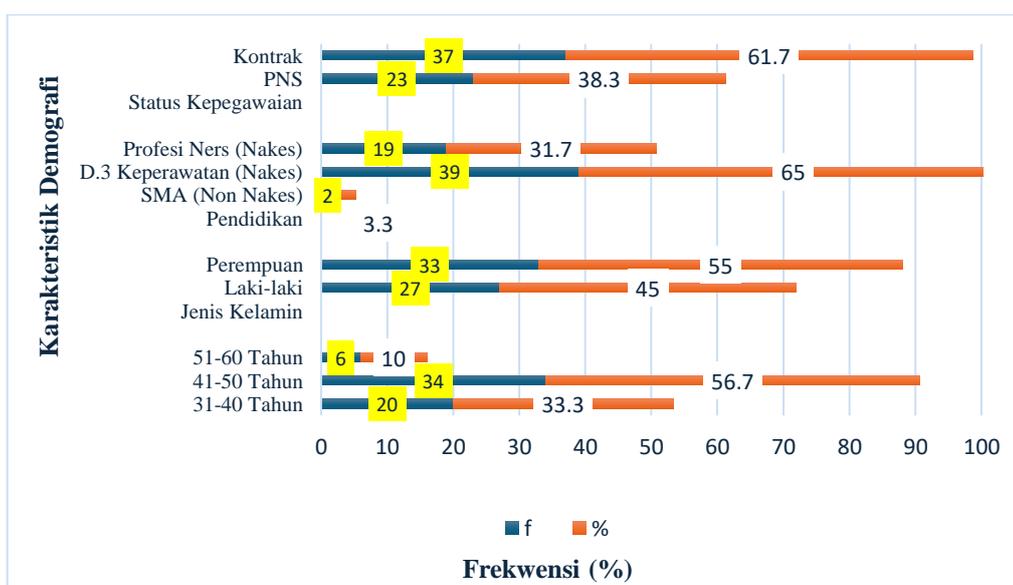
Analisis data dilakukan dengan metode univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik variabel dan distribusi data dengan tabel frekuensi. Sedangkan analisis bivariat, untuk menguji hubungan antara variabel independen (kedisiplinan, kompetensi, fasilitas) dan variabel dependen (kinerja pelayanan) dengan uji Rank Spearman. Pendekatan ini dipilih karena data penelitian berskala ordinal, sehingga metode uji ini dianggap tepat untuk menentukan kekuatan dan arah hubungan antar variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mendeskripsikan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan di UPT BLUD Puskesmas Pemenang, Kabupaten Lombok Utara. Analisis dilakukan terkait data demografi responden, kedisiplinan petugas, fasilitas pelayanan, dan kompetensi petugas serta keterkaitannya dengan kinerja pelayanan. Elaborasi hasil penelitian secara rinci adalah sebagai berikut:

### *Karakteristik Demogerapi Responden*

Data demografi responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status kepegawaian dipaparkan dalam bentuk Gambar 1.



**Gambar 1. Karakteristik Demografi**



Berdasarkan data pada Gambar 1 diketahui bahwa mayoritas responden berada dalam kelompok usia 41-50 tahun, yaitu sebanyak 34 orang (56,7%), diikuti oleh kelompok usia 31-40 tahun dengan 20 orang (33,3%), dan kelompok usia 51-60 tahun sebanyak 6 orang (10,0%). Dominasi kelompok usia 41-50 tahun ini mencerminkan bahwa sebagian besar petugas kesehatan berada pada fase paruh baya, yang umumnya menghadapi tantangan terkait penurunan kemampuan sensorik, seperti pendengaran dan penglihatan, yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi dengan pasien.

Meskipun terdapat tantangan, pengalaman kerja yang lebih luas pada kelompok usia paruh baya juga berperan positif, terutama dalam menangani kasus-kasus yang memerlukan penilaian klinis mendalam. Namun, kelelahan kerja pada kelompok usia ini juga perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi produktivitas dan kualitas layanan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai dinamika usia ini penting untuk merancang program pelatihan dan jadwal kerja yang lebih sesuai.

Isaacowitz *et al.* (2017) menyebutkan bahwa individu paruh baya mengalami perubahan dalam memproses informasi sensorik, yang memengaruhi persepsi sosial dan emosional mereka. Perubahan ini dapat menjadi tantangan dalam interaksi dengan pasien, terutama jika informasi tidak diproses dengan baik. Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa pengalaman yang dimiliki oleh kelompok usia ini dapat mengkompensasi kekurangan tersebut, memungkinkan mereka tetap memberikan layanan yang efektif. Penelitian oleh Bourke *et al.* (2024) menyoroti pentingnya menyesuaikan pendekatan layanan kesehatan berdasarkan usia, khususnya untuk petugas paruh baya yang mungkin membutuhkan dukungan tambahan berupa pelatihan sensorik dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi interaksi dengan pasien. Strategi ini dapat diadopsi oleh Puskesmas Pemenang guna mengurangi potensi kesalahan persepsi dalam komunikasi dan meningkatkan kepuasan pasien.

Responden penelitian terdiri dari 27 laki-laki (45,0%) dan 33 perempuan (55,0%). Data ini menunjukkan bahwa petugas perempuan sedikit lebih dominan di Puskesmas Pemenang. Komposisi ini dapat memengaruhi pendekatan layanan, di mana petugas perempuan cenderung menunjukkan kepekaan yang lebih tinggi terhadap aspek interpersonal, seperti keramahan dan empati dalam interaksi dengan pasien. Distribusi gender yang relatif seimbang memungkinkan kolaborasi yang baik antara petugas perempuan dan laki-laki, yang masing-masing memiliki pendekatan berbeda dalam melayani pasien. Petugas perempuan lebih mengutamakan hubungan interpersonal, sedangkan petugas laki-laki cenderung fokus pada efisiensi dan hasil fungsional. Perbedaan ini perlu diakomodasi dalam pelatihan untuk memaksimalkan keunggulan masing-masing.

Aldarabseh (2019) mencatat bahwa perbedaan gender mempengaruhi kinerja dalam konteks pelayanan, di mana perempuan menunjukkan sensitivitas lebih besar terhadap aspek interpersonal, sementara laki-laki lebih berorientasi pada tugas. Hal ini relevan dalam upaya peningkatan kualitas layanan di Puskesmas, yang membutuhkan kombinasi kedua pendekatan tersebut. Penelitian Nida *et al.* (2024) menambahkan bahwa perbedaan gender ini bisa menjadi faktor penting dalam merancang program pelatihan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di UPT BLUD Puskesmas Pemenang, perbedaan usia tidak secara langsung dibahas dalam



hasil penelitian ini. Namun, dapat diimplikasikan bahwa usia mungkin mempengaruhi kinerja melalui faktor pengalaman dan stamina. Petugas yang lebih muda mungkin memiliki energi yang lebih tinggi, tetapi petugas yang lebih tua sering kali memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam menghadapi situasi medis kompleks. Kinerja tinggi lebih dipengaruhi oleh kompetensi dan disiplin, bukan hanya usia. Oleh karena itu, baik tenaga muda maupun yang lebih tua dapat berkontribusi pada kinerja optimal jika memiliki kompetensi dan disiplin yang baik.

Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan D3 Keperawatan, yaitu sebanyak 39 orang (65,0%), diikuti oleh 19 orang (31,7%) dengan pendidikan Profesi Ners, dan 2 orang (3,3%) dengan pendidikan SMA (Non-Nakes). Jumlah petugas dengan pendidikan D3 dan Profesi Ners yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar petugas telah memiliki dasar pendidikan kesehatan yang baik, yang mendukung kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan berkualitas. Pendidikan yang lebih tinggi berkontribusi langsung pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam menangani pasien, termasuk kemampuan merespons situasi darurat dengan lebih baik. Petugas dengan pendidikan yang lebih tinggi juga lebih cenderung mematuhi prosedur standar dengan disiplin, sehingga mengurangi risiko kesalahan medis.

Zere *et al.* (2011) menegaskan bahwa pendidikan tinggi meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas kesehatan. Hal ini penting karena petugas dengan pendidikan yang lebih baik mampu mengidentifikasi masalah kesehatan dengan lebih cepat dan menawarkan solusi efektif. Pendidikan formal yang mendalam juga mendorong penerapan praktik berbasis bukti, meningkatkan efisiensi layanan. Penelitian Admassu & Gorems (2024) menyebutkan bahwa pendidikan lanjutan dan pelatihan berkelanjutan dapat memastikan petugas kesehatan terus memperbarui pengetahuan mereka sesuai perkembangan standar layanan medis. Oleh karena itu, Puskesmas Pemenang perlu mengadopsi pendekatan pelatihan berkelanjutan sebagai strategi peningkatan kualitas.

Sebanyak 37 responden (61,7%) adalah karyawan kontrak, sementara 23 responden (38,3%) berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Mayoritas petugas yang berstatus kontrak menunjukkan bahwa stabilitas pekerjaan mungkin menjadi tantangan, yang dapat memengaruhi komitmen dan motivasi dalam memberikan pelayanan berkualitas. Petugas dengan status PNS cenderung memiliki tingkat keterlibatan dan motivasi yang lebih tinggi karena jaminan pekerjaan yang stabil, tunjangan yang jelas, dan prospek karier yang baik. Sebaliknya, ketidakpastian yang dihadapi karyawan kontrak dapat menurunkan motivasi, berdampak pada kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan kebijakan yang meningkatkan stabilitas dan kesejahteraan karyawan kontrak untuk meningkatkan kinerja mereka.

Ogunleye & Osekita (2016) menyebutkan bahwa stabilitas pekerjaan yang dimiliki PNS memungkinkan mereka lebih fokus dan berdedikasi terhadap pekerjaan. Marzuki *et al.* (2023) menunjukkan bahwa ketidakpastian di kalangan karyawan kontrak dapat mengurangi motivasi dan komitmen mereka, berdampak negatif pada kualitas layanan yang diberikan. Harris *et al.* (2024) dalam penelitiannya tentang manajemen tenaga kesehatan menekankan bahwa program insentif dan jaminan pekerjaan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja, terutama

bagi karyawan kontrak. Oleh karena itu, Puskesmas Pemenang dapat mempertimbangkan program insentif yang mendukung kesejahteraan dan stabilitas karyawan kontrak guna meningkatkan motivasi kerja dan kualitas layanan.

Berdasarkan temuan penelitian di UPT BLUD Puskesmas Pemenang, untuk mempertahankan tenaga kesehatan yang berkinerja baik, penting bagi Puskesmas untuk mengimplementasikan strategi pengelolaan SDM jangka panjang. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah menyusun program karier berkelanjutan yang dirancang untuk mendukung pengembangan kompetensi tenaga kesehatan. Program ini dapat mencakup pelatihan rutin, pendidikan lanjutan, sertifikasi khusus, serta kesempatan rotasi jabatan untuk memberikan tantangan dan memperluas keterampilan. Selain itu, pengelolaan karier yang transparan dan jalur karier yang jelas, akan meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan profesional, yang pada akhirnya akan berkontribusi positif pada peningkatan kinerja secara keseluruhan.

Selain program pengembangan kompetensi, lingkungan kerja yang kondusif memegang peranan penting dalam mendorong kinerja yang tinggi. Puskesmas perlu memperhatikan beberapa aspek, seperti pola komunikasi internal yang efektif antara petugas kesehatan, serta memastikan adanya dukungan supervisi yang konstruktif dari pihak manajemen. Supervisi yang baik dapat membantu menyelesaikan masalah operasional dan mendukung pengambilan keputusan yang cepat. Selain itu, penyediaan fasilitas fisik yang memadai, seperti ruang kerja yang nyaman dan peralatan medis yang lengkap, akan sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kepuasan tenaga kesehatan. Semua faktor ini, jika dikelola dengan baik, akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

### ***Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan di UPTD Puskesmas Pemenang Kabupaten Lombok Utara.***

Hasil penelitian ini mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Pemenang, Kabupaten Lombok Utara. Analisis difokuskan pada tiga variabel utama yaitu disiplin tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas, dan kompetensi petugas. Metode korelasi Spearman digunakan untuk menentukan kekuatan dan arah hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan kinerja pelayanan. Hasil uji statistik membantu mengidentifikasi faktor paling dominan yang meningkatkan kinerja layanan, memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antara variabel-variabel tersebut dan kualitas pelayanan kesehatan.

**Tabel 1. Crosstab Variabel Independent (X) dengan Variabel Dependent (Y) (n=60)**

Variabel-Kategori	Kinerja Pelayanan			Koefisien Korelasi	Sig.**	Keputusan
	Kurang	Cukup	Baik			
	f (%)	f (%)	f (%)			
<b>Disiplin</b>						
Kurang Disiplin	5 (55,6)	0 (0,0)	0 (0,0)			
Cukup Disiplin	3 (33,3)	6 (50,0)	1 (2,6)	0,760**	0,001	Ha: diterima
Disiplin	1 (11,1)	6 (50,0)	38 (97,4)			

Variabel-Kategori	Kinerja Pelayanan			Koefisien Korelasi	Sig.**	Keputusan
	Kurang f (%)	Cukup f (%)	Baik f (%)			
<b>Fasilitas</b>						
Tidak Lengkap	3 (33,3)	1 (8,3)	7 (17,9)	0,342**	0,008	Ha: diterima
Cukup Lengkap	5 (55,6)	5 (41,7)	4 (10,3)			
Lengkap	1 (11,1)	6 (50,0)	28 (71,8)			
<b>Kompetensi</b>						
Kurang Kompeten	5 (55,6)	1 (8,3)	0 (0,0)	0,828**	0,001	Ha: diterima
Cukup Kompeten	4 (44,4)	6 (50,0)	1 (2,6)			
Kompeten	0 (0,0)	5 (41,7)	38 (97,4)			

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas, maka akan dibahas secara mendalam setiap variabel penelitian untuk melihat hubungannya berdasarkan hasil uji *Ranks Spearman* sebagai berikut:

### 1. Hubungan disiplin petugas dengan kinerja pelayanan

Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara disiplin dan kinerja pelayanan kesehatan, dengan koefisien korelasi sebesar 0,760. Nilai ini mengindikasikan korelasi positif yang sangat kuat, di mana peningkatan disiplin di kalangan tenaga kesehatan diikuti oleh peningkatan kinerja pelayanan. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,001 menunjukkan bahwa korelasi ini signifikan pada tingkat kepercayaan 99% ( $p < 0,01$ ), memperkuat kesimpulan bahwa disiplin merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas layanan kesehatan.

Disiplin memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Studi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang disiplin lebih cenderung mematuhi protokol dan memberikan pelayanan tepat waktu, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan (Pujirahayu *et al.*, 2023). Selain itu, disiplin juga berkontribusi dalam membangun keterlibatan dan kohesi tim, sehingga memperkuat kinerja kolektif tenaga kesehatan (Linh *et al.*, 2023). Komitmen terhadap organisasi juga berperan penting, di mana tenaga kesehatan yang merasa terikat dengan organisasi mereka cenderung lebih disiplin dan meningkatkan kinerja pelayanan (Sharma & Dhar, 2016).

Temuan ini menegaskan pentingnya disiplin sebagai fokus utama dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di sektor kesehatan (Rizal *et al.*, 2020). Puskesmas harus menerapkan strategi untuk meningkatkan disiplin melalui kepemimpinan yang efektif, pelatihan berkelanjutan, dan penciptaan budaya kerja yang mendukung. Peningkatan disiplin tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga memperkuat kepuasan pasien, sebuah indikator kunci dalam menilai keberhasilan layanan kesehatan.

Meskipun sebagian besar staf mematuhi ketentuan dasar terkait ketepatan waktu, jam kerja, dan SOP, hanya sebagian kecil yang menunjukkan tingkat disiplin tinggi. Data ini mengungkapkan potensi masalah manajerial karena disiplin yang rendah dapat berdampak negatif pada efisiensi operasional dan kepuasan pasien (Prawesti *et al.*, 2024). Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan



terhadap protokol disiplin harus menjadi prioritas, karena terbukti terkait dengan peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Disiplin yang lebih tinggi juga terbukti berhubungan dengan hasil kesehatan yang lebih baik. Kok et al. (2015) melaporkan bahwa tenaga kesehatan yang secara ketat mematuhi SOP lebih mungkin memberikan intervensi tepat waktu, yang berdampak signifikan pada pemulihan pasien. Hal ini sangat penting dalam situasi kritis seperti kesehatan ibu dan anak (Tuyisenge et al., 2020). Oleh karena itu, perlunya penguatan kebijakan disiplin melalui pelatihan yang terstruktur menjadi lebih jelas untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa disiplin adalah elemen fundamental dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Melalui peningkatan kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu, dan pelatihan berkelanjutan, disiplin dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien, serta memperkuat kepercayaan pada sistem kesehatan.

## **2. Hubungan fasilitas pelayanan dengan kinerja pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi signifikan antara fasilitas pelayanan dan kinerja pelayanan, dengan koefisien korelasi Spearman rho sebesar 0,342 dan nilai signifikansi 0,008. Korelasi positif ini mengindikasikan bahwa peningkatan fasilitas pelayanan terkait dengan peningkatan kinerja, yang menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur fisik dan fasilitas lainnya memiliki peran penting dalam kinerja penyedia layanan. Hasil ini sejalan dengan pandangan bahwa fasilitas yang terjaga baik penting untuk efektivitas pemberian layanan, terutama di mana pengalaman dan interaksi pelanggan sangat menentukan (Kazungu & Kubenea, 2023). Signifikansi korelasi ini ( $p \leq 0,001$ ) memperkuat hipotesis bahwa fasilitas pelayanan merupakan representasi nyata dari kualitas layanan, memengaruhi kepuasan pengguna dan kinerja secara keseluruhan.

Hubungan ini telah diidentifikasi dalam berbagai konteks, termasuk sektor kesehatan (Ajemu & Desta, 2020) dan transportasi publik (Prasidi *et al.*, 2023), yang menekankan pentingnya kesiapan fasilitas dalam memberikan pengalaman layanan yang superior. Korelasi ini mendukung pandangan bahwa lingkungan fisik yang optimal mendukung penyediaan layanan yang berkualitas.

Koefisien korelasi sebesar 0,342 dalam penelitian ini menunjukkan hubungan moderat namun signifikan antara fasilitas dan kinerja pelayanan. Dalam literatur, hubungan ini sering dikaitkan dengan konsep *servicescape*, yang merujuk pada lingkungan fisik tempat layanan diberikan (Lee & Kim, 2014). Fasilitas yang berkualitas memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Studi ini menegaskan bahwa meningkatkan aspek fisik fasilitas pelayanan dapat secara langsung memperbaiki kinerja penyedia layanan.

Pada sektor kesehatan, korelasi serupa telah diamati, menunjukkan bahwa kualitas fasilitas berhubungan langsung dengan kepuasan pasien dan hasil kesehatan (Gage *et al.*, 2018). Hubungan ini menegaskan bahwa fasilitas yang baik tidak hanya memengaruhi pengalaman pelanggan langsung tetapi juga memiliki implikasi lebih luas untuk efektivitas dan pemanfaatan layanan. Demikian pula, di institusi pendidikan, Tenri Aben *et al.* (2022) menemukan



bahwa kualitas fasilitas secara signifikan berdampak pada kepuasan siswa, yang selanjutnya dapat memengaruhi kinerja layanan pendidikan secara keseluruhan. Korelasi moderat yang ditemukan dalam penelitian ini juga menyoroti pentingnya organisasi berinvestasi dalam pemeliharaan dan peningkatan fasilitas pelayanan. Wibowo *et al.* (2022) menyatakan bahwa infrastruktur dan kualitas layanan yang memadai adalah faktor penting untuk kepuasan pengguna, terutama di pusat transportasi seperti bandara. Dengan menarik paralel antara sektor-sektor ini, studi ini menunjukkan bahwa optimalisasi fasilitas bisa menjadi strategi untuk meningkatkan kinerja di berbagai bidang layanan.

Pentingnya fasilitas dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan kinerja karyawan didukung oleh penelitian di berbagai sektor. Agusantoso *et al.* (2023) menemukan adanya hubungan positif antara kualitas layanan fasilitas, kualitas layanan interaktif, dan kepuasan kerja karyawan, yang bersama-sama berkontribusi pada peningkatan kinerja. Hal ini menyoroti peran ganda fasilitas pelayanan: tidak hanya memastikan kepuasan pengguna akhir tetapi juga meningkatkan motivasi dan kinerja penyedia layanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan sebelumnya di sektor transportasi publik, di mana kualitas fasilitas stasiun terbukti signifikan dalam meningkatkan kepuasan penumpang (Prasidi *et al.*, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas adalah penentu universal kinerja layanan di berbagai sektor. Konsistensi temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas harus diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Dalam konteks Puskesmas, kelengkapan fasilitas sangat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Kelengkapan fasilitas pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi kinerja petugas dan hasil pasien. Islam & Haider (2018) menemukan bahwa ketersediaan fasilitas yang lengkap berkorelasi dengan kualitas layanan kesehatan ibu dan anak. Ketika fasilitas dilengkapi dengan baik dan dipelihara, tenaga kesehatan dapat menjalankan tugasnya lebih efektif, yang berdampak pada kepuasan dan hasil pasien yang lebih baik. Selain itu, aksesibilitas terhadap fasilitas yang lengkap juga memengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan secara keseluruhan (Chhetri & Zacarías, 2021). Fasilitas dengan sumber daya yang terbatas cenderung menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan yang konsisten.

Perbedaan kelengkapan fasilitas ini memiliki dampak besar pada kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan kerja mereka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kekurangan sumber daya dapat menurunkan motivasi dan meningkatkan frustrasi di kalangan tenaga kesehatan, yang pada akhirnya mengurangi kualitas layanan (Muoghalu & Awolowo, 2017). Oleh karena itu, penting untuk mengatasi kesenjangan dalam ketersediaan sumber daya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan efisien. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas fasilitas dalam meningkatkan kinerja layanan. Korelasi signifikan menunjukkan bahwa investasi dalam pemeliharaan dan peningkatan fasilitas adalah strategi kunci untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Kelengkapan fasilitas membantu mengoptimalkan operasi,



mengurangi kesenjangan akses, dan meningkatkan hasil layanan, menjadikannya prioritas strategis bagi efisiensi operasional di berbagai sektor.

### **3. hubungan kompetensi petugas dengan kinerja pelayanan**

Berdasarkan data pada Tabel 1, bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kompetensi petugas dan kinerja pelayanan, dengan koefisien korelasi sebesar 0,828 ( $p < 0,05$ ). Data *cross table* mengungkap bahwa petugas dengan tingkat kompetensi tinggi berkontribusi signifikan pada kinerja pelayanan yang baik, di mana 97,4% dari mereka tergolong dalam kategori kinerja baik. Sebaliknya, petugas dengan kompetensi lebih rendah lebih sering berada pada kategori kinerja cukup atau kurang, menyoroti pentingnya peningkatan kompetensi untuk kualitas layanan yang optimal.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar tenaga kesehatan mampu menjalankan tugasnya dengan baik, masih ada kebutuhan untuk pelatihan lebih lanjut guna meningkatkan kompetensi secara keseluruhan (Alhassan et al., 2015). Tenaga kesehatan yang masuk dalam kategori kurang kompeten mungkin menghadapi tantangan dalam memberikan perawatan berkualitas secara konsisten, yang pada akhirnya memengaruhi hasil kesehatan pasien. Kompetensi dalam konteks ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas secara efektif. Komara (2019) membagi kompetensi menjadi keterampilan soft seperti komunikasi, kepemimpinan, dan keterampilan interpersonal, yang semuanya memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kompetensi ini memungkinkan tenaga kesehatan untuk berinteraksi dengan baik dengan pasien dan kolega, sehingga meningkatkan kinerja pelayanan secara keseluruhan.

Hasil penelitian Kusuma & Sumiati (2024) menemukan bahwa kompetensi profesional signifikan dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia, yang esensial untuk memberikan layanan kesehatan yang efektif. Ketika tenaga kesehatan terlatih dengan baik dan memiliki keterampilan yang memadai, mereka lebih mampu memberikan perawatan berkualitas yang berujung pada hasil pasien yang lebih baik. Pengembangan profesional yang berkelanjutan juga merupakan faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan. Elfi & Lestari (2022) menegaskan bahwa program pelatihan berkelanjutan dapat meningkatkan kinerja dengan memperbarui pengetahuan dan keterampilan petugas. Dalam sektor kesehatan yang terus berkembang, di mana teknologi dan metode baru terus muncul, pengembangan berkelanjutan ini menjadi sangat penting.

Organisasi yang mendukung juga berperan besar dalam pengembangan kompetensi. Buangin et al. (2022) mengungkapkan bahwa budaya organisasi yang positif mendorong kolaborasi dan komunikasi di antara staf, yang penting untuk pelayanan yang efektif. Ketika organisasi mengutamakan pembelajaran dan pengembangan, tenaga kesehatan lebih cenderung menunjukkan kinerja yang baik. Motivasi merupakan faktor penting lain yang memengaruhi hubungan antara kompetensi dan kinerja pelayanan. Rauf & HB (2024) menemukan bahwa tenaga kesehatan dengan tingkat kompetensi tinggi yang termotivasi lebih mungkin untuk menunjukkan kinerja superior. Oleh karena itu, menciptakan



lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi sangat penting untuk meningkatkan kompetensi staf, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, peningkatan kompetensi dapat secara signifikan mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan kepuasan pasien.

Temuan ini juga menekankan pentingnya kompetensi teknis dalam memastikan kesiapan tenaga kesehatan untuk menangani tugas-tugas medis yang kompleks. Ketergantungan yang semakin besar pada teknologi dalam layanan kesehatan mengharuskan tenaga kesehatan untuk menguasai prosedur klinis dan penggunaan peralatan medis (Endeshaw, 2020). Kesenjangan antara tenaga kesehatan yang kurang kompeten dan kompeten menunjukkan perlunya pelatihan dan pengembangan berkelanjutan guna menjaga kualitas layanan di semua tingkatan penyediaan layanan kesehatan (Leonardsen *et al.*, 2021). Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan kompetensi tenaga kesehatan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penyediaan pelatihan berkelanjutan, meningkatkan keterampilan, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, organisasi kesehatan dapat meningkatkan kompetensi stafnya.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa (1) kompetensi petugas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan di UPT BLUD Puskesmas Pemenang; (2) terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan secara statistik antara kompetensi petugas kesehatan dan kinerja mereka dalam memberikan layanan kesehatan. Tingkat kompetensi petugas kesehatan yang lebih tinggi berhubungan erat dengan kinerja yang lebih baik; (3) ketersediaan fasilitas yang memadai berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Fasilitas yang lengkap mempermudah pelaksanaan tugas oleh petugas kesehatan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien; (4) peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Pemenang memerlukan pendekatan komprehensif yang mencakup pengembangan kompetensi petugas kesehatan serta peningkatan fasilitas pelayanan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa area yang dapat ditingkatkan lebih lanjut untuk memperkuat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya. Penelitian lanjutan sangat diperlukan untuk mengeksplorasi metode yang lebih efektif dalam mengembangkan kompetensi tenaga kesehatan, mengoptimalkan fasilitas, serta menerapkan kebijakan yang mendukung peningkatan kinerja dan kepuasan pasien. Beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian berikutnya adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kompetensi Tenaga Kesehatan: Penelitian lebih lanjut perlu mengkaji efektivitas program pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada peningkatan keterampilan teknis dan soft skills tenaga kesehatan. Studi mendalam mengenai penggunaan metode inovatif, seperti modul daring dan



- simulasi medis, diperlukan untuk memastikan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan secara efektif. Diharapkan, langkah ini dapat memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan.
2. **Evaluasi Investasi Fasilitas Kesehatan:** Penelitian lanjutan disarankan untuk melakukan analisis biaya-manfaat terkait pengadaan dan pemeliharaan fasilitas kesehatan. Studi ini akan memberikan wawasan mengenai strategi investasi yang efisien dan berkelanjutan, serta dampaknya terhadap peningkatan kinerja layanan di Puskesmas dan pusat kesehatan lainnya. Dengan demikian, akan diidentifikasi strategi investasi yang lebih tepat guna untuk pengembangan fasilitas.
  3. **Pengembangan Kebijakan Disiplin dan Pengawasan:** Studi lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan disiplin serta mekanisme pengawasan dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan metode insentif dan disinsentif yang efektif dalam mendorong kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), sehingga dapat meningkatkan disiplin dan kinerja secara keseluruhan.
  4. **Studi Longitudinal untuk Dampak Kebijakan:** Penelitian jangka panjang sangat direkomendasikan untuk memantau keberlanjutan dampak dari program pengembangan kompetensi, peningkatan fasilitas, dan penerapan kebijakan disiplin. Studi ini penting untuk mengidentifikasi tantangan yang mungkin muncul seiring waktu dan memastikan efektivitas kebijakan dalam jangka panjang di berbagai kondisi operasional. Dengan pendekatan ini, keberlanjutan dan efektivitas kebijakan dapat terus ditingkatkan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Pemenang beserta staf yang telah memberikan izin serta dukungan dalam pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian ini. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, serta kepada para pembimbing yang dengan sabar telah membimbing, memberikan arahan, dan masukan yang berharga selama proses penyusunan tesis ini. Dukungan dan kontribusi semua pihak sangat berarti dalam keberhasilan penyelesaian penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admassu, W., & Gorems, K. (2024). Analyzing health service employees' intention to use e-health systems in southwest Ethiopia: using UTAUT-2 model. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1136. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11567-y>
- Agusantoso, Priscilla, & Wahyu Gunawan P., A. (2023). The Effect of Facility Service Quality, Interactive Service Quality, Delivery Service, Compensation, Job Satisfaction on Employee Performance. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(8), 1417–1425. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i8.494>
- Ajemu, K. F., & Desta, A. (2020). Level of Quality of Option B+PMTCT Service Provision in Public Health Facilities in Mekelle Zone, Northern Ethiopia:



- Cross-Sectional Study. *BMC Health Services Research*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05429-6>
- Aldarabseh, W. M. (2019). Customer Satisfactions on Islamic Banking Services in Almadinah City, Saudi Arabia. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 1–8. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2019/v11i430136>
- Alhassan, R. K., Duku, S., Janssens, W., Nketiah-Amponsah, E., Spieker, N., Ostenberg, P. V., Arhinful, D., Pradhan, M., & Wit, T. F. R. de. (2015). Comparison of Perceived and Technical Healthcare Quality in Primary Health Facilities: Implications for a Sustainable National Health Insurance Scheme in Ghana. *Plos One*, 10(10), e0140109. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0140109>
- Aoun, N., & Tajvar, M. (2024). Healthcare delivery in Lebanon: a critical scoping review of strengths, weaknesses, opportunities, and threats. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1122. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11593-w>
- Bourke, M., Haddara, A., Loh, A., Saravanamuttoo, K. A., Bruijns, B. A., & Tucker, P. (2024). Effect of capacity building interventions on classroom teacher and early childhood educator perceived capabilities, knowledge, and attitudes relating to physical activity and fundamental movement skills: a systematic review and meta-analysis. *BMC Public Health*, 24(1), 1409. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18907-x>
- Buangin, A., Yasnani, Y., & Kalza, L. A. (2022). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 3(1). <https://doi.org/10.37887/jakk.v3i1.38053>
- Chhetri, D., & Zacarías, F. (2021). Advocacy for Evidence-Based Policymaking in Public Health: Experiences and the Way Forward. *Journal of Health Management*, 23(1), 85–94. <https://doi.org/10.1177/0972063421994948>
- Daba, L., Beza, L., Kefyalew, M., Teshager, T., Wondimneh, F., Bidiru, A., & Ketema, I. (2024). Job performance and associated factors among nurses working in adult emergency departments at selected public hospitals in Ethiopia: a facility-based cross-sectional study. *BMC Nursing*, 23(1), 312. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01979-w>
- Elfi, E., & Lestari, A. D. (2022). Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022. *Media Informasi*, 18(1), 26–32. <https://doi.org/10.37160/bmi.v18i1.5>
- Endeshaw, B. (2020). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Ferdinand, A. (2011). *Manajemen Kinerja dalam Layanan Kesehatan*. Penerbit XYZ.
- Gage, A., Leslie, H. H., Bitton, A., Jerome, J. G., Joseph, J. P., Thermidor, R., & Kruk, M. E. (2018). Does Quality Influence Utilization of Primary Health Care? Evidence From Haiti. *Globalization and Health*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0379-0>



- Harris, A. H. S., Liu, P., Breland, J. Y., Nieser, K. J., & Schmidt, E. M. (2024). Differences across race and ethnicity in the quality of antidepressant medication management. *Health Services Research, 59*(5). <https://doi.org/10.1111/1475-6773.14347>
- Isaacowitz, D. M., Livingstone, K. M., & Castro, V. L. (2017). Aging and emotions: experience, regulation, and perception. *Current Opinion in Psychology, 17*, 79–83. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2017.06.013>
- Islam, M. R., & Haider, A. K. M. N. (2018). Service availability and readiness assessment of maternal and child health services using the WHO tool in Kapasia and Sreepur Upazila of Gazipur District in Bangladesh. *Journal of Public Health and Epidemiology, 10*(2), 34–42.
- Kazungu, I., & Kubenea, H. (2023). Customer Satisfaction as A mediator of Service Facility And word of Mouth in Higher Learning Institutions. *Journal of Applied Research in Higher Education, 15*(5), 1649–1663. <https://doi.org/10.1108/jarhe-04-2022-0128>
- Kok, M. C., Dieleman, M., Taegtmeier, M., Broerse, J. E., Kane, S. S., Ormel, H., Tijm, M. M., & de Koning, K. A. (2015). Which intervention design factors influence performance of community health workers in low- and middle-income countries? A systematic review. *Health Policy and Planning, 30*(9), 1207–1227. <https://doi.org/10.1093/heapol/czu126>
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan, 4*(1), 73–84. <https://doi.org/10.17509/mimbardik.v4i1.16971>
- Kusuma, O. A., & Sumiati, S. (2024). Peningkatan Kinerja Sdm Melalui Kompetensi Profesional dan Employee Engagement dengan Pengaruh Efek Koordinasi Lintas Fungsi. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 7*(6), 5795–5803. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i6.4552>
- Lee, S. Y., & Kim, J. H. (2014). Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service Facilities. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering, 13*(1), 125–131. <https://doi.org/10.3130/jaabe.13.125>
- Leonardsen, A.-C., Brynhildsen, S., Hansen, M. T., & Grøndahl, V. A. (2021). Supervising students in a complex nursing practice- a focus group study in Norway. *BMC Nursing, 20*(1), 168. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00693-1>
- Linh, T. T. N., Ngan, P. T., & Khanh, N. Q. (2023). The Impact of Engagement on Job Completion's Level of Medical Staff: A Case at Thai Thuy General Hospital, Thai Binh. *Tạp Chí Y Học Công Đồng, 64*(13). <https://doi.org/10.52163/yhc.v64i13.858>
- Marzuki, S., Iriani, N., Putera, W., Saripuddin, S., Nurjaya, N., & Yahya, I. L. (2023). Employment Status and Commitment in Improving Employee Performance at PT PLN (Persero). *The Management Journal of Binaniaga, 8*(1), 41–56. <https://doi.org/10.33062/mjb.v8i1.21>
- Muoghalu, C. O., & Awolowo, O. (2017). The Health Workers Perspectives in the Management of Sick Cell Disease in an Urban Health Centre in Ile-Ife,



- Nigeria. *Journal of Hematology & Thromboembolic Diseases*, 05(01). <https://doi.org/10.4172/2329-8790.1000262>
- Musoke, D., Lubega, G. B., Twesigye, B., Nakachwa, B., Brown, M. O., & Gibson, L. (2024). Enhancing the capacity of community health workers in prevention and control of epidemics and pandemics in Wakiso district, Uganda: evaluation of a pilot project. *BMC Primary Care*, 25(1), 260. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02522-1>
- Nida, S., Tyas, A. S. A., Putri, N. E., Larasanti, A., Widoyopi, A. A., Sumayyah, R., Listiana, S., & Espresso, A. (2024). A systematic review of the types, workload, and supervision mechanism of community health workers: lessons learned for Indonesia. *BMC Primary Care*, 25(1), 82. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02319-2>
- Ogunleye, A. J., & Osekita, D. A. (2016). Effect of job status, gender, and employees' achievement motivation behavior on work performance: a case study of selected local government employees in Ekiti State, Nigeria. *European Scientific Journal*, 12(26).
- Permenkes N0.75/2014. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- PKM Pemenang. (2023). *Profil UPTD Puskesmas Pemenang 2023*.
- Prasidi, A., Fachrial, P., Fitri Sabilla, M., Maisarah, P., Ratnasari, D., & Pahrudin, C. (2023). The Influence of Service Quality and Station Facilities on Mass Rapid Transit Jakarta Passengers' Satisfaction. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i9.13400>
- Prawesti, N., Kamalia, L. O., & Munir, S. (2024). The Relationship of Standard Operating Procedures for Services at the Health Center to Community Satisfaction During the Covid-19 Pandemic in Kendari City. *Waluya The International Science of Health Journal*, 3(1), 28–32. <https://doi.org/10.54883/wish.v3i1.692>
- Pujirahayu, E. R., Sutikno, S., & Hidayat, N. (2023). The Influence of Online Attendance System and Work Discipline on The Performance of Educational Staff in Universitas Negeri Semarang. *Management Analysis Journal*, 12(4), 485–496. <https://doi.org/10.15294/maj.v12i4.73506>
- Rauf, N. I., & HB, E. (2024). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Kesehatan di Klinik Cerebellum Kota Makassar. *Jurnal Promotif Preventif*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/10.47650/jpp.v7i1.1097>
- Rizal, A., Rochima, E., Rahmatunnisa, M., & Endyana, C. (2020). Effect Work Discipline, Leadership and Motivation on Staff Performance in West Java Province Regional Development Office. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(1), 36–47. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v4i1.164>
- Sharma, J., & Dhar, R. L. (2016). Factors influencing job performance of nursing staff. *Personnel Review*, 45(1), 161–182. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2014-0007>
- Song, J., Shi, X., Zheng, X., Lu, G., & Chen, C. (2024). The impact of perceived organizational justice on young nurses' job performance: a chain mediating



- role of organizational climate and job embeddedness. *BMC Nursing*, 23(1), 231. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01898-w>
- Tenri Aben, Muriyati, & Siringoringo, E. (2022). The Effect of Academic Service Quality on Student Satisfaction Level Stikes Panrita Husada Bulukumba. *Comprehensive Health Care*, 6(3), 159–166. <https://doi.org/10.37362/jch.v6i3.956>
- Tuyisenge, G., Hategeka, C., Luginaah, I., Cechetto, D. F., & Rulisa, S. (2020). “I cannot say no when a pregnant woman needs my support to get to the health centre”: involvement of community health workers in Rwanda’s maternal health. *BMC Health Services Research*, 20(1), 524. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05405-0>
- Wibowo, U. L. N. W., Mintje, Q. A. P., Sulung, S. D., & Qiram, I. (2022). Analysis of Passenger Satisfaction on Green Airport Blimbingsari International Service. *Ilomata International Journal of Management*, 3(4), 548–557. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v3i4.609>
- Zere, E., Oluwole, D., Kirigia, J. M., Mwikisa, C. N., & Mbeeli, T. (2011). Inequities in skilled attendance at birth in Namibia: A decomposition analysis. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 11(1), 34. <https://doi.org/10.1186/1471-2393-11-34>