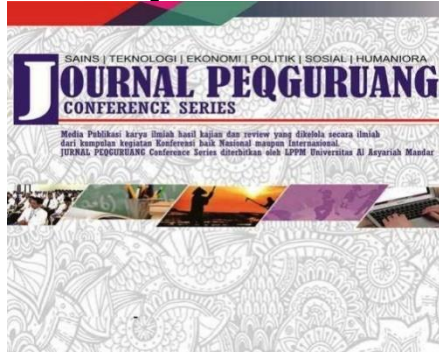


Graphical abstract



PENGARUH MANAJEMEN PUSKESMAS TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN SERAM BAGIAN BARAT

^{1*}Aswad Rotasouw, ²Andi Alim, ³Zamli, ⁴Ekafadly Jusuf

^{1*2,3,4}, Universitas Mega Buana Palopo.

*Email: aswadrotasouw4@gmail.com

Abstract

Quality health development can increase awareness, willingness, and ability to live healthily and independently for every person, in order to achieve optimal public health status. The public tends to demand better, friendlier, and higher quality public services, including health services. With the increasing public demand for quality health services, the function of basic health services in community health centers (puskesmas) needs to be gradually improved to become more effective and efficient. Objective: This study aims to determine the relationship between Community Health Center Management and the Quality of Community Health Center Services in West Seram Regency in 2024. Method: This quantitative research uses a Cross-Sectional Study design. Participants include 308 respondents, consisting of Community Health Center Heads, Administration Heads, and service staff from 22 community health centers in West Seram Regency. Data were collected through observation and analyzed using SPSS, including univariate, bivariate, and chi-square tests for multivariate analysis. Results show several factors correlating with the quality of community health center services. The most significant factors are supervision, control, and evaluation ($p=0.000$), as well as strengthening mobilization and implementation ($p=0.000$). Planning also has a significant influence ($p=0.001$). All these relationships were verified using the chi-square test.

Keywords: Service Quality, Puskesmas, Puskesmas Management

Abstrak

Pembangunan kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat secara mandiri bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan umum yang lebih baik, lebih ramah dan lebih bermutu termasuk pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan maka fungsi pelayanan kesehatan dasar di puskesmas secara bertahap perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien. Tujuan: penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Manajemen Puskesmas terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Lingkungan Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2024. Metode: Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain Cross Sectional Study. Partisipannya mencakup 308 responden, terdiri dari Kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, dan staf pelayanan dari 22 puskesmas di Kabupaten Seram Bagian Barat. Data dikumpulkan melalui observasi dan dianalisis menggunakan SPSS, meliputi analisis univariat, bivariat, dan uji chi-square untuk multivariat. Hasil menunjukkan beberapa faktor yang berkorelasi dengan kualitas layanan puskesmas. Faktor yang paling signifikan adalah pengawasan, pengendalian dan penilaian ($p=0,000$), serta penguatan penggerakan dan pelaksanaan ($p=0,000$). Perencanaan juga berpengaruh signifikan ($p=0,001$). Semua hubungan ini diverifikasi menggunakan uji chi-square.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Puskesmas, Manajemen Puskesmas

Article history

DOI: 10.35329/jp.v6i2.5694

Received : 2024-07-31/ Received in revised form : 2024-08-08/ Accepted : 2024-11-21

1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Muninjaya, 2011). Manajemen puskesmas adalah serangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan kontrol untuk mencapai sasaran/tujuan secara efektif dan efisien. Terselenggaranya upaya kesehatan yang bermutu dan sesuai standar bagi puskesmas yang sudah terakreditasi dapat terlaksana secara terus menerus dan berkesinambungan sesuai dengan siklus manajemen puskesmas ('PERMENKES 44', 2016).

Indonesia dalam sebaran pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama sampai dengan tahun 2019 memiliki 9.992 puskesmas dan yang sudah terakreditasi sampai dengan bulan juli 2019 sebanyak 7.610 puskesmas, dan yang belum terakreditasi sebanyak 2.382 puskesmas dengan sebaran tingkatan kelulusan sebagai berikut: terakreditasi dasar sebanyak 2382 puskesmas, terakreditasi madya 4.281 puskesmas, terakreditasi utama 875 puskesmas dan terakreditasi paripurna 72 puskesmas. Salah satu cara untuk menilai mutu dan kualitas pelayanan puskesmas dilakukan dengan akreditasi.

Provinsi Maluku terdapat 208 puskesmas yang tersebar di 11 kabupaten/kota dan yang sudah terakreditasi sebanyak 88 puskesmas dengan tingkat kelulusan 54 puskesmas terakreditasi dasar atau sebesar 62%, 32 puskesmas terakreditasi madya atau sebesar 36% dan 2 puskesmas terakreditasi utama atau sebesar 2% sedangkan untuk tingkat paripurna belum ada atau 0% (Dinas Kesehatan Provinsi Maluku, 2022)

Di Kabupaten Seram Bagian Barat memiliki 22 puskesmas, dan yang sudah terakreditasi 18, diantaranya: terakreditasi Utama 1, puskesmas terakreditasi Madya 9, puskesmas terakreditasi Paripurna 1, puskesmas terakreditasi Dasar 7, dan 4, Puskesmas dalam Proses akreditasi ditahun 2024, dari hasil evaluasi Bidang Pelayanan Kesehatan (yankes)

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas kepada masyarakat belum mencapai tujuan yang diinginkan dan masih terdapat banyak kelemahan. Meskipun Puskesmas berusaha melayani semua kebutuhan perawatan, pasien tetap tidak puas dengan layanan yang mereka terima (Irmawati, Sultan and Nurhannis, 2017)..

Berdasarkan hasil observasi awal Puskesmas-puskesmas di Wilayah Kabupaten Seram Bagian Barat peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini. Pertama, terkait dengan kemampuan Puskesmas-puskesmas di Wilayah Kabupaten Seram Bagian Barat untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai dengan masalah di lapangan menunjukkan adanya ketidakpastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di Puskesmas-puskesmas di Wilayah

Kabupaten Seram Bagian Barat ini tergolong rendah karena informasi mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi serta biaya tarif pelayanan baik biaya administrasi atau pengobatan tindak medis tidak diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien terutama pengunjung baru yang tidak mengetahui secara jelas waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya yang ditetapkan pihak puskesmas sehingga puskesmas belum memberikan layanan secara tepat sejak awal.

Kedua, masalah penting lainnya dalam pelayanan Puskesmas di Wilayah Kabupaten Seram Bagian Barat adalah kesediaan puskesmas untuk membantu pasien dan penyelenggaraan layanan tepat waktu. Masalah ini ditunjukkan oleh masalah yang ada di lapangan, seperti kurangnya daya tanggap pihak puskesmas terhadap waktu pelaksanaan layanan, kecepatan layanan, dan ketertiban layanan, serta kurangnya daya tanggap pihak puskesmas dalam melayani pasien karena petugas pelayanan tidak selalu tersedia. Ini berarti bahwa pihak puskesmas sering menunda waktu pelayanan karena mereka tidak dapat menyediakan layanan dengan segera. Akibatnya, layanan tidak selalu tepat waktu. (Berdasarkan temuan awal dan wawancara yang dilakukan peneliti pada 4 Maret 2023).

Ketiga, terkait dengan aspek yang meliputi pengetahuan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk mengantisipasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan, maka sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan yaitu kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam menangani pelayanan di puskesmas. Kurangnya kuantitas sumber daya manusia ditunjukkan oleh kurangnya jumlah dokter umum, analisis kesehatan, dan ahli gizi sehingga rasio jumlah tenaga medis ini tidak sesuai dengan jumlah penduduk atau jumlah pasien yang berobat (Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 05 Maret 2024).

Keempat, masalah lain dalam pelayanan Puskesmas di Wilayah Kabupaten Seram Bagian Barat yaitu minimnya partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasi terhadap unit pelaksana sebagai upaya untuk turut serta meningkatkan kualitas kinerja unit pelayanan, salah satunya diakibatkan karena tidak tersedianya fasilitas pengaduan seperti kotak saran untuk menuangkan kritik dan saran membangun bagi kinerja puskesmas. Selama ini, puskesmas juga jarang melakukan sosialisasi program program puskesmas ke warga, baik berupa temu warga atau forum diskusi dalam menampung aspirasi masyarakat.

Kelima, masalah yang ditemukan di lapangan yaitu terkait dengan aspek fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan dimana sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai ditunjukkan oleh kurangnya jumlah peralatan medis, peralatan operasional untuk pelayanan puskesmas keliling belum beroperasi secara efektif, jumlah kursi untuk

pemeriksaan pasien masih terbatas, jumlah bangku di ruang tunggu pasien juga masih kurang sehingga banyak pasien yang berdiri saat mengantri dan belum tersedianya pelayanan rawat inap sehingga pelayanan di puskesmas ini hanya menyediakan pelayanan rawat jalan, maka khusus pasien yang membutuhkan pelayanan rawat inap akan dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah. (Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 05 Maret 2024).

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti akan memalukan penelitian terhadap mutu pelayanan Kesehatan di puskesmas puskesmas terhadap pengaruh manajemen Puskesmas terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Berdasarkan

penjelasan pada latar belakang penelitian, maka pokok masalah yang akan ditelaah dalam penelitian ini adalah pengaruh manajemen Puskesmas terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Seram Bagian Barat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	F	%
Jenis Kelamin		
Laki - Laki	132	34,7
Wanita	248	65,3
Jumlah	380	100
Jenis Nakes dan Profesi		
Dokter	21	5,5
Perawat	195	51,3
Bidan	74	19,5
Kesling	12	3,2
Gizi	12	3,2
Kesmas	14	3,7
Analisis Kesehatan	14	3,7
Kepala Puskesmas	12	3,2
Ka. Tata Usaha	10	2,6
Farmasi/ Apoteker	8	2,1
Lain-lain	8	2,1
Jumlah	380	100
Pendidikan		
Diploma	204	53,7
S1/ D4	176	46,3
Jumlah	380	100,0

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan metode Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *Cross Sectional Study*.

Penelitian ini dilakukan di seluruh Puskesmas Puskesmas yang di Kabupaten Seram Bagian Barat. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan juni tahun 2024. Populasi penelitian adalah seluruh Kepala puskesmas, Kepala Tata Usaha dan Pegawai puskesmas yang memberikan pelayanan di 22 puskesmas.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Dengan pertimbangan responden adalah pegawai atau staf puskesmas baik sebagai Kepala puskesmas, Kepala Tata Usaha dan Staf Puskesmas yang bertugas dalam memberikan pelayanan di 22 puskesmas untuk dipilih dan dijadikan sampel yang berjumlah 380 pegawai di 22 Puskesmas.

Variabel Independen Perencanaan Puskesmas

Tabel.2.Distribusi Berdasarkan Perencanaan

Perencanaan Puskesmas	F	%
Baik	353	92,9
Kurang	27	7,1
Jumlah	380	100

Sumber Data Primer, 2024

2. Variabel Penguatan penggerakan dan Pelaksanaan

Tabel.3.Distribusi Berdasarkan Perencanaan

Penguatan penggerakan dan Pelaksanaan	F	%
Baik	337	88,7
Kurang	43	11,1
Jumlah	380	100

Sumber Data Primer, 2024

3. Variabel Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja

Tabel 4. Distribusi Berdasarkan Perencanaan

Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja	F	%
Baik	349	91,8
Kurang	31	8,2
Jumlah	380	100

Sumber Data Primer, 2024

4. Variabel Mutu pelayanan

Tabel 5. Distribusi Berdasarkan Mutu pelayanan

Mutu pelayanan	F	%
Baik	338	88,9
Kurang	42	11,3
Jumlah	380	100

Sumber Data Primer, 2024

Analisis Bivariat

1. Variable Perencanaan Puskesmas terhadap mutu pelayanan

Tabel 6.Tabulasi Silang Perencanaan

Mutu Pelayanan Puskesmas							
Penguatan Pergerakan							
Pelaksanaan	Kurang baik		Baik		Total		Sig-p
	f	%	f	%	f	%	
<i>Kurang</i>	8	29,6	19	40,4	27	100	
<i>Baik</i>	34	9,6	319	90,4	355	100	<0,000
Jumlah	42	11,1	338	88,9	380	100	

Sumber Data Primer, 2024

2. Hubungan Penguatan penggerakan dan Pelaksanaan terhadap mutu pelayanan pukesmas

Tabel. 7 Tabulasi Silang Penguatan penggerakan dan Pelaksanaan

Mutu Pelayanan Pukesmas							
Penguatan Pergerakan							
Pelaksanaan	Kurang baik		Baik		Total		Sig-p
	f	%	f	%	f	%	
<i>Kurang</i>	14	32,6	29	67,4	43	100	
<i>Baik</i>	28	8,3	309	91,7	337	100	<0,000
Jumlah	42	11,1	338	88,9	380	100	

Sumber Data Primer, 2024

3. Hubungan Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja

Mutu Pelayanan Pukesmas							
Penguatan Pergerakan							
Pelaksanaan	Kurang baik		Baik		Total		Sig-p
	f	%	f	%	f	%	
<i>Kurang</i>	12	38,7	19	61,3	31	12	
<i>Baik</i>	30	8,6	319	91,4	349	30	<0,000
Jumlah	42	11,1	338	88,9	380	42	

Sumber Data Primer, 2024

Analisis Multivariat

Uji Regresi Logistik

Tabel 9 Uji Regresi Logistik

Variabel.		B	Sig.	Exp(B)
Step 2 ^a	Perencanaan	1,374	,003	3,950
	Pergerakan_pelaksanaan	1,673	,000	5,328
	Pengawasan_pengendalian_penilaian	1,904	,000	6,716
	Constant	-1,445	,058	,601

Sumber Data Primer, 2024

Pembahasan

- 1) Pengaruh Perencanaan puskesmas terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Kabuapten Seram Bagian Barat Tahun 2024.

Dengan nilai sig-p $0,003 < 0,05$, variabel perencanaan puskesmas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kabupaten Seram Bagian Barat pada tahun 2024. Hasil OR variabel Perencanaan Puskesmas menunjukkan nilai OR 3,950. Ini menunjukkan bahwa variabel Perencanaan Puskesmas yang kurang baik cenderung memiliki pengaruh yang tiga kali lipat terhadap penurunan kualitas pelayanan puskesmas. Nilai B = Logaritma Natural dari $3,950 = 1,374$. Ini menunjukkan bahwa Perencanaan Puskesmas mempunyai pengaruh positif terhadap pemilihan kualitas pelayanan karena nilai B bernilai positif. Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel perencanaan puskesmas memiliki t hitung 0,003 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar $0,003 < 0,05$ pada tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa probabilitas p 0,003 lebih besar dari 0,05, sehingga Hipotesis Ha menunjukkan bahwa ada pengaruh perencanaan terhadap kualitas pelayanan puskesmas.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarumaselej (Tarumaselej, 2020) tentang Pengaruh manajemen puskesmas terhadap mutu pelayanan puskesmas di kota Ambon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh perencanaan ($p= 0,000$), terhadap mutu pelayanan puskesmas di kota Ambon pada tahun 2020.

Menurut hasil penelitian ini, beberapa perencanaan puskesmas sudah baik dan memiliki pemahaman yang baik tentang kualitas pelayanan kesehatan. Tahun 2024, perencanaan puskesmas akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kabupaten Seram Bagian Barat. Ini ditunjukkan oleh hasil OR variabel perencanaan puskesmas, yang menunjukkan nilai OR 3,950, yang menunjukkan bahwa perencanaan puskesmas yang baik cenderung memiliki pengaruh yang tiga kali lipat terhadap kualitas pelayanan puskesmas. Karena nilai B bernilai positif, perencanaan puskesmas akan memiliki pengaruh yang positif

Hasil Pengujian hipotesis. pembahasan Variabel Perencanaan puskesmas memiliki t hitung sebesar 0,003 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar nilai sig-p $0,003 < 0,05$ pada tingkat signifikansi 0,05. Dapat di simpulkan bahwa probabilitas p $0,003 > 0,05$ maka Hipotesis Ha berbunyi ada pengaruh Perencanaan terhadap mutu pelayanan puskesmas dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perencanaan puskesmas berpengaruh terhadap mutu pelayanan puskesmas.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa ada pengaruh Perencanaan puskesmas terhadap mutu pelayanan puskesmas, melalui penelitian ini dapat

diketahui bahwa Perencanaan puskesmas merupakan salah satu faktor penentu kualitas mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Menurut R Tery (R. Terry, 2006) Planning (perencanaan) yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan. Sedangkan Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Puskesmas sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan.

Hasil Pengujian hipotesis menunjukkan pembahasan Variabel Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja memiliki t hitung sebesar 0,000 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar nilai sig-p $0,003 < 0,05$ pada tingkat signifikansi 0,05. Dapat di simpulkan bahwa probabilitas p $0,003 < 0,05$, ada pengaruh Perencanaan puskesmas terhadap mutu pelayanan puskesmas dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan berpengaruh terhadap mutu pelayanan puskesmas di Kabupaten Seram Bagian Barat Kabupaten Tahun 2024

- 2) Pengaruh Penguatan penggerakan dan pelaksanaan terhadap Mutu pelayanan puskesmas di Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2024

Variabel penguatan penggerakan dan pelaksanaan sig-p $0,000 < 0,05$ artinya Penguatan penggerakan dan pelaksanaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan di Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2024. Hasil nilai OR pada variabel Pergerakan pelaksanaan dengan nilai OR 5,328. Artinya Pergerakan pelaksanaan yang kurang negatif cenderung 5 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kurang baiknya mutu pelayanan Nilai B = Logaritma Natural dari $5,328 = 1,673$. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka Pergerakan pelaksanaan mempunyai pengaruh positif terhadap mutu pelayanan.

Hasil Pengujian hipotesis. pembahasan Variabel penguatan penggerakan dan pelaksanaan memiliki t hitung sebesar 0,000 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar nilai sig-p $0,000 < 0,05$ pada tingkat signifikansi 0,05. Dapat di simpulkan bahwa probabilitas p $0,000 > 0,05$ maka Hipotesis Ha ada pengaruh penguatan penggerakan dan pelaksanaan mutu pelayanan puskesmas dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perencanaan puskesmas berpengaruh terhadap mutu pelayanan puskesmas di Kabupaten Seram Bagian Barat Kabupaten Tahun 2024.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa ada pengaruh penguatan penggerakan dan pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan puskesmas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penguatan penggerakan dan pelaksanaan adalah salah satu faktor penentu kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel penguatan penggerakan dan

pelaksanaan memiliki t hitung 0,000 dan nilai signifikansi probabilitas $0,000 < 0,05$ pada tingkat signifikansi 0,05. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa ada pengaruh penguatan penggerakan dan pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan puskesmas.

3) Pengaruh Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja terhadap Mutu pelayanan di Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2024

Dengan nilai penguatan sig-p $0,000 < 0,05$, variabel pengawasan, pengendalian, dan penilaian kinerja menunjukkan bahwa penguatan gerakan dan pelaksanaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kabupaten Seram Bagian Barat pada tahun 2024. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 5,328 = 1,673$, jadi Pergerakan pelaksanaan mempunyai pengaruh positif terhadap mutu pelayanan karena Pergerakan pelaksanaan yang kurang negatif cenderung 5 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kurang baiknya mutu pelayanan. Hasil OR variabel Pergerakan pelaksanaan adalah 5,328.

Hasil Pengujian hipotesis. pembahasan Variabel Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja memiliki t hitung sebesar 0,000 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar nilai sig-p $0,000 < 0,05$ pada tingkat signifikansi 0,05. Dapat di simpulkan bahwa probabilitas $p < 0,000 > 0,05$ maka Hipotesis H_a berbunyi ada pengaruh penguatan Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja mutu pelayanan puskesmas dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja berpengaruh terhadap mutu pelayanan puskesmas di Kabupaten Seram Bagian Barat Kabupaten Tahun 2024.

Dalam penelitian sebelumnya, Mananeke et al. (Mananeke, Rares, and Tampongangoy, 2019) meneliti bagaimana variabel kinerja pegawai memengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. Penelitian ini menggunakan hasil uji korelasi pearson product moment untuk mengukur keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut. Dengan besar korelasi 0,413 (korelasi positif) dan signifikan 0,008, kedua variabel ini cukup signifikan dari angka signifikan dua ekor sebesar $0,008 < 0,05$. Kinerja karyawan yang lebih baik akan memungkinkan peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

Pengujian hipotesis ini untuk mengetahui pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung adalah Berdasarkan tabel analisis regresi linier sederhana, terlihat hasil Fhitung diperoleh sebesar 7,799 dengan signifikan 0,008 kurang dari 0,05 ($0,008 < 0,05$) maka model dapat dipakai variabel kompetensi. Harga Fhitung dibanding Ftabel dengan degree of freedom (df) yang didapat menggunakan rumus $df(n1) = k-1$ dan $df(n2) = n-k$, sehingga diperoleh hasil 4,10 pada taraf signifikan 0,05. Dengan demikian dinyatakan bahwa Fhitung > Ftabel ($7,799 > 4,10$) artinya kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel

kinerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Y) adalah linier dengan persamaan regresi. Dengan demikian terdapat hubungan yang berarti pada kedua variabel tersebut. Dari hasil pengujian tabel koefisien untuk variabel dapat diketahui hasil variabel kinerja pegawai sebesar 0,500 dengan kostanta sebesar 31,104. Dapat dilihat hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada taraf 1%. Melalui penelitian ini dapat diketahui kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan khususnya di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. Kinerja Pegawai merupakan sebuah proses yang dilakukan dalam pencapaian hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai seseorang lewat pekerjaan atau tanggung jawab yang sudah dibebankan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan keahlian dimiliki dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Artini et al (Artini, Suarjana and Wijawa, 2016) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan pengobatan, penerapan manajemen dan komitmen kerja masih kurang. Analisis multivariat menunjukkan bahwa mutu pelayanan pengobatan berhubungan dengan komitmen kerja petugas dengan adjusted OR=11,3 (95%CI: 1,75-73,06), namun tidak berhubungan dengan penerapan manajemen puskesmas dengan adjusted OR=0,9 (95%CI: 0,18-5,24). Mutu pelayanan pengobatan dijumpai berhubungan dengan komitmen kerja petugas tetapi tidak berhubungan dengan penerapan manajemen puskesmas.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa ada pengaruh penguatan Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja terhadap mutu pelayanan puskesmas, melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu kualitas mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Hasil Pengujian hipotesis menunjukan pembahasan Variabel Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja memiliki t hitung sebesar 0,000 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar nilai sig-p $0,000 < 0,05$ pada tingkat signifikansi 0,05. Dapat di simpulkan bahwa probabilitas $p < 0,000 > 0,05$, ada pengaruh penguatan Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja mutu pelayanan puskesmas dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja berpengaruh terhadap mutu pelayanan puskesmas di Kabupaten Seram Bagian Barat Kabupaten Tahun 2024.

4) Variabel apa yang paling berhubungan dengan mutu pelayanan puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keketiga yang paling erat berhubungan dengan mutu pelayanan Kesehatan di puskesmas, analisis data menunjukan bahwa variabel pengawasan, pengendalian dan penilaian ($p = 0,000$) dan penguatan penggerakan dan pelaksanaan ($p = 0,000$), perencanaan ($p = 0,001$), terhadap

mutu pelayanan puskesmas di Kabupaten Seram Bagian Barat. Pihak Puskesmas perlu melakukan kegiatan monitoring secara rutin dan terstruktur terhadap pelayanan Kesehatan, selain itu juga perlu tindakan koreksi secara signifikan pada proses evaluasi dan perencanaan tindak lanjut yang jelas oleh pimpinan puskesmas dan tim manajemen mutu serta tim audit internal

4. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian, perencanaan puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Kabupaten Seram Bagian Barat tahun 2024 dengan nilai sig-p $0,003 < 0,05$. Selain itu, penguatan penggerakan dan pelaksanaan juga berhubungan signifikan dengan mutu pelayanan di puskesmas dengan nilai sig-p $0,000 < 0,05$. Pengawasan, pengendalian, dan penilaian kinerja terhadap mutu pelayanan puskesmas menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai sig-p $0,000 < 0,05$. Hasil nilai OR pada variabel pergerakan pelaksanaan adalah 5,328, yang berarti pergerakan pelaksanaan yang kurang baik cenderung memiliki pengaruh 5 kali lipat terhadap buruknya mutu pelayanan. Nilai B = 1,673 menunjukkan pengaruh positif pergerakan pelaksanaan terhadap mutu pelayanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap mutu pelayanan puskesmas adalah pengawasan, pengendalian, dan penilaian ($p=0,000$), serta penguatan penggerakan dan pelaksanaan ($p=0,000$). Perencanaan juga memiliki pengaruh signifikan dengan nilai ($p=0,001$) terhadap mutu pelayanan di Kabupaten Seram Bagian Barat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber referensi maksimal 10 tahun terakhir.
 Ainurrahmah, Y. (2015) Pengaruh Manajemen Puskesmas terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan.
 Anita, B., Febriawati, H. and Yandrizal (2019) Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional. Sleman: Deepublish.
 Arif, R. (2011) Penilaian Kinerja. PT Sarana Panca Karya Nusa.
 Arifin, S. et al. (2019) 'Buku ajar manajemen kesehatan', (June), p. 282. Available at: <https://elibrary.stikesghsby.ac.id/index.php?p=fstr&eam=932>.
 Arikunto, S. (2019) Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
 Artini, I., Suarjana, I. and Wijawa, G. (2016) 'Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas Dan Komitmen Kerja Dengan Mutu Pelayanan Pengobatan Di Puskesmas Kabupaten Karangasem, Bali', Universitas Udayana, 4, pp. 43–51. Available at: <https://lib.fikm.ui.ac.id/detail?id=127140&lokasi=lokal>.

Atabik, A. (2016) 'Managemen Dakwah Perspektif Al-Qur'an', Jurnal Manajemen Dakwah, 1(1), pp. 131–146.
 Choudry, M.I. (2016) Rancang bangun. Departemen Kesehatan RI (1989) 'Pedoman Praktek Hwmatologi'.
 Dinas Kesehatan Provinsi Maluku (2022).
 Dipta Kharisma, T.Y. (2017) 'Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269', p. 11. Available at: <https://www.mendeley.com/catalogue/6e6d9758-be99-3ac2-8623->
 Ertanto (2012) Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Badan Rumah Sakit Umum DR. H Soewondo Kendal.
 Firmansyah, Anang, M. and Mahardika (2018) No Title, Pengantar Manajemen. Joykarata: CV. Budi Utama.
 Herawati et al. (1996) Manajemen Pelayanan Kesehatan, Syria Studies.
 Irmawati, S., Sultan, H. and Nurhannis, D. (2017) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu', E I Katalogis, 5.
 Kemenkes RI, 2015 (2015) 'PMK No. 46 ttg Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi.pdf.part'. Available at: [http://www.slideshare.net/adelinahutauruk7/permekes-no-46-tahun-2015-tentang-akreditasi-puskesmas-klinik-pratama-tempat-praktik-](http://www.slideshare.net/adelinahutauruk7/permekes-no-46-tahun-2015-tentang-akreditasi-puskesmas-klinik-pratama-tempat-praktik)
 'Kementerian Kesehatan RI' (2014).
 Leebov, W., Vergare, M. and Scott, G. (1990) Patient Satisfaction: a guide to practice enhancement. Medical Ec.
 Lenaini, I. (2021) 'Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling', HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah, 6(1), pp. 33–39. Available at: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>.
 Manajemen, P. et al. (2015) 'Managemen Kesehatan', pp. 239–256.
 Mananeke, T.D.W., Rares, J.J. and Tampongangoy, D. (2019) 'Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas'.
 Melinting, D.J. (2017) Manajemen pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro.
 Muninjaya, G.A.A. (2011) Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
 Naima, Sudirman, M.A. (2016) Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong.
 Niah, N.S. (2022) Manajemen Pelaksanaan Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Jombang Jawa Timur No Title.
 Notoatmodjo, S. (2018) Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

- 'Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75' (2014).
'PERMENKES 44' (2016).
Pohan (2007) *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
Riffai, M.A. (2014) *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta*.
Riyadi, R. (2015) *Mutu pelayanan kesehatan peserta JKN di puskesmas kecamatan Kembangan*.
Sanjaya (2015) *Model Pengajaran Dan Pembelajaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
Siahainenia, M.H. (2020) 'Analisis kualitas pelayanan petugas ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Saparua', p. 72.
Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
Surat Keputusan Menteri Kesehatan (1972).
Suwarni (2013) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais*.
Tarumaselej, L.A. (2020) 'Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kota Ambon', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Jurnal)*, 10(4), pp. 417–422. Available at: http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3167/3/K012182033_tesis1-2.
Undang-Undang Nomor 36 Tentang Kesehatan (2009).