

THE EFFECT OF HEALTH WORKERS' PERFORMANCE ON THE EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICES AT MAIWA PUBLIC HEALTH CENTER, ENREKANG REGENCY

A. Saniang^{1*}, Pratiwi Ramlan², Sunandar Said³, Mardhatillah⁴

Department of Health Administration, Faculty of Health Sciences, Muhammadiyah
University of Sidenreng Rappang, Indonesia

andisaniang24@gmail.com^{1*}, pratiwiramlan.umsrappang@gmail.com²,
nandarnurse@gmail.com³, mardhatillahds92@gmail.com⁴

**Corresponding author*

Received June 30, 2026; Revised July 6, 2026; Accepted June 9, 2026; Published July 31, 2026

ABSTRACT

The performance of healthcare workers is an important factor influencing the effectiveness of healthcare services at community health centers (Puskesmas) as primary healthcare facilities. Improving healthcare workers' performance is essential to enhance service quality and meet community expectations. This study aimed to analyze the effect of healthcare workers' performance on the effectiveness of healthcare services at Maiwa Public Health Center, Enrekang Regency. A quantitative study with a cross-sectional design was conducted involving 98 respondents selected through accidental sampling from a population of 4,540 outpatient visitors. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through univariate analysis and simple linear regression using SPSS. The results showed that 51.0% of respondents assessed healthcare workers' performance as good, while 53.1% rated healthcare service effectiveness as good. Simple linear regression analysis revealed that healthcare workers' performance had a positive and significant effect on healthcare service effectiveness ($p < 0.05$), with a coefficient of determination (R^2) of 0.659, indicating that 65.9% of the variation in healthcare service effectiveness was explained by healthcare workers' performance. It can be concluded that improving healthcare workers' performance plays an important role in enhancing healthcare service effectiveness at Maiwa Public Health Center. Therefore, continuous performance evaluation and capacity development are necessary to improve service quality.

Keywords: Healthcare workers' performance, healthcare service effectiveness, public health center, healthcare services, healthcare workers

ABSTRAK

Kinerja petugas kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Optimalisasi kinerja petugas diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 98 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling dari populasi sebanyak 4.540 pasien rawat jalan. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan analisis univariat serta regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas berada pada kategori baik sebesar 51,0%, sedangkan efektivitas pelayanan kesehatan berada pada kategori baik sebesar 53,1%. Hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kinerja petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan ($p < 0,05$) dengan

nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,659, yang menunjukkan bahwa 65,9% variasi efektivitas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan oleh kinerja petugas. Disimpulkan bahwa peningkatan kinerja petugas berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang sehingga diperlukan pembinaan dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kinerja petugas, efektivitas pelayanan, pelayanan kesehatan, Puskesmas, tenaga kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan yang bermutu, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjadi fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara terpadu. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, khususnya kinerja petugas kesehatan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja petugas menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan efektivitas pelayanan kesehatan (Hariyoko et al., 2021; Ramlan et al., 2020).

Kinerja petugas kesehatan merupakan gambaran kemampuan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai standar operasional yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja yang baik ditunjukkan melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan, kemampuan komunikasi, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas kesehatan yang memiliki kinerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, aman, dan profesional sehingga tujuan organisasi pelayanan kesehatan dapat tercapai secara optimal. Sebaliknya, rendahnya kinerja petugas berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan, meningkatnya waktu tunggu pasien, serta menurunkan mutu pelayanan kesehatan (M. Damanik, 2021).

Efektivitas pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang efektif tidak hanya diukur dari terselenggaranya pelayanan sesuai prosedur, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang tepat sasaran, tepat waktu, berkualitas, sesuai standar operasional prosedur, serta mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam perspektif teori SERVQUAL, efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dirasakan oleh pasien selama menerima pelayanan kesehatan (Said et al., 2020; Sinollah & Masruro, 2019).

Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Tingginya jumlah kunjungan pasien setiap bulan menunjukkan bahwa Puskesmas Maiwa memiliki beban pelayanan yang

cukup besar sehingga memerlukan dukungan kinerja petugas yang optimal. Berdasarkan data Puskesmas Maiwa, jumlah kunjungan pasien rawat jalan mencapai 4.540 pasien yang menjadi populasi dalam penelitian ini. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian agar pelayanan tetap berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa, di antaranya keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan, pengelolaan administrasi yang belum optimal, serta lamanya waktu tunggu pasien. Selain itu, masih terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas masih menjadi faktor penting yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tenaga kesehatan. Penelitian Sari et al., (2021) menunjukkan bahwa knowledge management berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas. Penelitian lain yang dilakukan oleh Maryono & Khairunnisak, (2024) menemukan bahwa kinerja petugas memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, penelitian Riset et al., (2025) membuktikan bahwa disiplin kerja dan knowledge management berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai Puskesmas.

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan kesehatan juga telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian Sumarandak et al., (2025) menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dapat dikatakan efektif apabila mampu memenuhi target pelayanan sesuai standar pelayanan minimal meskipun masih menghadapi berbagai kendala teknis. Sementara itu, penelitian Leiwakabessy et al., (2025) menyimpulkan bahwa kinerja petugas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Meskipun demikian, hasil kajian state of the art menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kinerja petugas atau hanya menghubungkan kinerja dengan kepuasan pasien. Penelitian terdahulu belum banyak menganalisis pengaruh langsung kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan secara komprehensif dengan mengintegrasikan indikator kinerja petugas dan indikator efektivitas pelayanan dalam satu model analisis. Oleh karena itu, masih terdapat research gap yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada pelayanan kesehatan tingkat pertama di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

Kebaruan (*research novelty*) penelitian ini terletak pada analisis pengaruh kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan enam dimensi kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan kerja, kemampuan komunikasi, dan tanggung jawab, serta lima dimensi efektivitas pelayanan kesehatan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menguji hubungan kausal antara kedua variabel pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, sehingga diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas sumber daya manusia kesehatan, memperkuat sistem pelayanan di Puskesmas, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik dan desain cross-sectional. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Pada desain cross-sectional, pengukuran variabel independen, yaitu kinerja petugas, dan variabel dependen, yaitu efektivitas pelayanan kesehatan dilakukan secara bersamaan dalam satu periode pengamatan sehingga hubungan antara kedua variabel dapat dianalisis secara empiris melalui pengujian statistik.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang selama periode April–Juli 2025. Lokasi penelitian dipilih karena Puskesmas Maiwa merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang cukup tinggi serta dianggap mampu merepresentasikan hubungan antara kinerja petugas dengan efektivitas pelayanan kesehatan. Selain itu, pemilihan lokasi juga didasarkan pada kemudahan akses terhadap data primer maupun data sekunder yang diperlukan selama proses penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang dengan jumlah 4.540 pasien. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%, sehingga diperoleh sebanyak 98 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling melalui metode accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan pasien yang secara kebetulan datang memperoleh pelayanan pada saat penelitian berlangsung dan memenuhi persyaratan sebagai responden. Metode ini dipilih karena waktu kedatangan pasien tidak dapat diprediksi, sehingga memberikan peluang bagi setiap pasien yang memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel penelitian.

Responden dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu: (1) pasien yang sedang atau telah menerima pelayanan rawat jalan di Puskesmas Maiwa pada saat penelitian berlangsung; (2) berusia minimal 17 tahun atau telah dewasa sehingga mampu

memberikan penilaian secara objektif terhadap pelayanan yang diterima; (3) telah berkunjung minimal dua kali ke Puskesmas Maiwa sehingga memiliki pengalaman yang memadai untuk menilai kinerja petugas dan efektivitas pelayanan kesehatan; (4) bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent setelah memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian; (5) mampu berkomunikasi dengan baik serta memahami seluruh pertanyaan dalam kuesioner; dan (6) berada dalam kondisi kesehatan yang memungkinkan untuk mengisi kuesioner maupun mengikuti wawancara secara langsung. Penetapan kriteria tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menerima pelayanan sehingga mampu memberikan informasi yang valid dan sesuai dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya.

Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) pasien yang baru pertama kali datang ke Puskesmas Maiwa sehingga belum memiliki pengalaman yang cukup untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan kesehatan secara menyeluruh; (2) pasien yang menolak atau tidak bersedia menjadi responden penelitian; (3) pasien yang mengalami gangguan komunikasi, seperti gangguan pendengaran berat, gangguan bicara, maupun gangguan kognitif yang menyebabkan ketidakmampuan dalam memahami pertanyaan penelitian; serta (4) individu yang hanya mengantar atau menemani pasien lain dan tidak memperoleh pelayanan kesehatan secara langsung. Penerapan kriteria eksklusi dilakukan untuk meminimalkan potensi bias informasi sehingga data yang diperoleh benar-benar berasal dari responden yang mengalami pelayanan kesehatan secara langsung.

Pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sebelum pengisian kuesioner, peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan tata cara pengisian instrumen. Selanjutnya, responden mengisi kuesioner secara mandiri dengan pendampingan peneliti apabila terdapat pertanyaan yang belum dipahami. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Puskesmas Maiwa yang meliputi profil puskesmas, data kunjungan pasien, laporan pelayanan kesehatan, serta dokumen administrasi lainnya yang mendukung penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Variabel kinerja petugas diukur melalui enam indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan kerja, kemampuan komunikasi, dan tanggung jawab. Sementara itu, variabel efektivitas pelayanan kesehatan diukur melalui lima indikator, yaitu keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan kualitas, empati, dan bukti fisik. Seluruh item pertanyaan menggunakan Skala Likert empat tingkat, dengan skor 1 menunjukkan penilaian terendah dan skor 4 menunjukkan penilaian tertinggi. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian (Al Hakim et al., 2021).

Tahapan penelitian diawali dengan pengurusan izin penelitian kepada instansi terkait dan Puskesmas Maiwa. Setelah memperoleh izin, peneliti melakukan identifikasi

responden berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, kemudian membagikan kuesioner kepada responden yang bersedia mengikuti penelitian. Seluruh kuesioner yang telah diisi diperiksa kembali (editing), selanjutnya dilakukan proses coding, entry data, dan cleaning data sebelum dianalisis menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Tahapan tersebut dilakukan untuk memastikan kelengkapan, konsistensi, dan kualitas data yang akan dianalisis.

Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis regresi linear sederhana. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel penelitian dalam bentuk frekuensi, persentase, rata-rata, dan simpangan baku (Mardhatillah et al., 2020; Sukma Senjaya et al., 2022). Analisis bivariat dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Selanjutnya, pengaruh kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hipotesis penelitian diterima apabila nilai $p\text{-value} < 0,05$, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Karakteristik tersebut meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Distribusi karakteristik responden di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Umur (tahun)	19–30	51	52,0
	31–40	16	16,3
	41–50	22	22,4
	51–60	9	9,2
	Jumlah	98	100,0
Jenis Kelamin	Laki-laki	35	35,7
	Perempuan	63	64,3
Pendidikan Terakhir	Jumlah	98	100,0
	SD	15	15,3
	SLTP	23	23,5
	SLTA	54	55,1
	S1	6	6,1
Pekerjaan	Jumlah	98	100,0
	Tidak bekerja	6	6,1
	Mahasiswa	17	17,3
	Pengusaha	9	9,2
	Petani	22	22,4
	Ibu Rumah Tangga	44	44,9
Jumlah		98	100,0

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok umur 19–30 tahun sebanyak 51 orang (52,0%), diikuti kelompok umur 41–50 tahun sebanyak 22 orang (22,4%), kelompok umur 31–40 tahun sebanyak 16 orang (16,3%), dan kelompok umur 51–60 tahun sebanyak 9 orang (9,2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Maiwa berada pada usia produktif.

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 63 orang (64,3%), sedangkan laki-laki berjumlah 35 orang (35,7%). Dari tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 54 orang (55,1%), diikuti SLTP sebanyak 23 orang (23,5%), SD sebanyak 15 orang (15,3%), dan S1 sebanyak 6 orang (6,1%).

Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden merupakan Ibu Rumah Tangga sebanyak 44 orang (44,9%), diikuti petani sebanyak 22 orang (22,4%), mahasiswa sebanyak 17 orang (17,3%), pengusaha sebanyak 9 orang (9,2%), dan responden yang tidak bekerja sebanyak 6 orang (6,1%). Karakteristik tersebut menggambarkan bahwa responden penelitian berasal dari berbagai kelompok sosial yang menjadi pengguna layanan kesehatan di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

Hasil Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian, yaitu kinerja petugas sebagai variabel independen dan efektivitas pelayanan kesehatan sebagai variabel dependen. Hasil analisis univariat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang

Variabel	Kategori	n	%
Kinerja Petugas (X)	Kurang	48	49,0
	Baik	50	51,0
	Total	98	100,0
Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y)	Kurang	46	46,9
	Baik	52	53,1
	Total	98	100,0

Berdasarkan Tabel 2, hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kinerja petugas di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 50 responden (51,0%), sedangkan 48 responden (49,0%) menilai kinerja petugas masih berada pada kategori kurang.

Pada variabel efektivitas pelayanan kesehatan, sebagian besar responden juga memberikan penilaian dalam kategori baik, yaitu sebanyak 52 responden (53,1%), sedangkan 46 responden (46,9%) menilai efektivitas pelayanan kesehatan masih berada pada kategori kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa baik kinerja petugas maupun efektivitas pelayanan kesehatan cenderung memperoleh penilaian positif dari mayoritas responden, meskipun masih terdapat sebagian responden yang menilai kedua variabel

tersebut belum optimal.

Hasil Analisis Uji Bivariat

Sebelum dilakukan analisis regresi linear sederhana, dilakukan analisis bivariat yang meliputi statistik deskriptif, uji korelasi Pearson, dan uji linearitas. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik data, mengetahui kekuatan hubungan antara variabel kinerja petugas dan efektivitas pelayanan kesehatan, serta memastikan terpenuhinya asumsi linearitas sebagai prasyarat analisis regresi. Hasil analisis bivariat disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat antara Kinerja Petugas dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang

Analisis	Parameter	Nilai
Statistik Deskriptif	Mean Kinerja Petugas (X)	87,898
	Standar Deviasi Kinerja Petugas	8,127
	Mean Efektivitas Pelayanan (Y)	81,490
	Standar Deviasi Efektivitas Pelayanan	9,249
Uji Korelasi Pearson	Pearson Correlation (r)	0,812
	Sig. (2-tailed)	0,001
	Jumlah Responden (N)	98
Uji Linearitas	F Linearity	207,726
	Sig. Linearity	0,001
	F Deviation from Linearity	1,408
	Sig. Deviation from Linearity	0,127

Berdasarkan Tabel 3, hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel kinerja petugas (X) memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 87,898 dengan standar deviasi 8,127, sedangkan variabel efektivitas pelayanan kesehatan (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 81,490 dengan standar deviasi 9,249. Nilai rata-rata yang relatif tinggi pada kedua variabel menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja petugas maupun efektivitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,812 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat, positif, dan signifikan antara kinerja petugas dengan efektivitas pelayanan kesehatan. Artinya, semakin baik kinerja petugas, maka semakin tinggi efektivitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien.

Selanjutnya, hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hubungan antara kedua variabel dinyatakan linear. Selain itu, nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,127, yang lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari pola hubungan linear. Dengan demikian, asumsi linearitas telah terpenuhi sehingga analisis dapat dilanjutkan menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Analisis ini meliputi pengujian model summary, uji kelayakan model (ANOVA), dan pengujian koefisien regresi (coefficients). Hasil analisis regresi linear sederhana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kinerja Petugas terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang

Parameter	Nilai
Model Summary	
R	0,812
R Square (R^2)	0,659
Adjusted R Square	0,656
Std. Error of the Estimate	5,428
Uji ANOVA	
F hitung	185,639
Sig.	0,001
Koefisien Regresi	
Konstanta (Constant)	1,365
Koefisien Regresi X (B)	0,924
Standardized Beta	0,812
t hitung	13,625
Sig.	0,001

Berdasarkan Tabel 4, hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,812, yang mengindikasikan bahwa hubungan antara kinerja petugas dan efektivitas pelayanan kesehatan berada pada kategori sangat kuat. Nilai R Square (R^2) sebesar 0,659 menunjukkan bahwa 65,9% variasi efektivitas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan oleh variabel kinerja petugas, sedangkan 34,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,656 yang mendekati nilai R Square menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki tingkat kestabilan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

Hasil uji kelayakan model (ANOVA) menunjukkan nilai F hitung sebesar 185,639 dengan nilai signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi kriteria goodness of fit, sehingga layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kinerja petugas dengan efektivitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

Selanjutnya, hasil pengujian koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kinerja petugas memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,924 dengan nilai t hitung sebesar 13,625 dan tingkat signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa kinerja petugas memiliki arah hubungan yang positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, setiap peningkatan satu satuan pada

skor kinerja petugas akan meningkatkan skor efektivitas pelayanan kesehatan sebesar 0,924 satuan, dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi konstan (*ceteris paribus*). Persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

$$Y=1,365+0,924X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 1,365 menggambarkan nilai efektivitas pelayanan kesehatan ketika variabel kinerja petugas bernilai nol. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,924 menunjukkan bahwa semakin baik kinerja petugas, maka efektivitas pelayanan kesehatan akan semakin meningkat. Temuan ini memperlihatkan bahwa kinerja petugas merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

Pembahasan

Gambaran Kinerja Petugas Kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang berada pada kategori baik (51,0%), meskipun hampir setengah responden (49,0%) masih memberikan penilaian pada kategori kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas kinerja agar pelayanan kesehatan dapat diberikan secara lebih optimal dan merata.

Kinerja petugas kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Penilaian responden yang masih menunjukkan proporsi kategori kurang mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja tetap diperlukan agar kualitas pelayanan semakin baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maryono dan Khairunnisak, (2024) yang menyatakan bahwa kinerja petugas kesehatan di Puskesmas tergolong baik, namun masih memerlukan peningkatan melalui evaluasi kinerja dan penguatan disiplin kerja. Temuan tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Teori Kinerja yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russell serta Mangkunegara, kinerja merupakan hasil kerja pegawai baik dari aspek kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi, disiplin, komunikasi, dan tanggung jawab petugas perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kinerja petugas semakin optimal dalam mendukung pelayanan

kesehatan di Puskesmas.

Gambaran Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang sebagian besar berada pada kategori baik (53,1%), sedangkan 46,9% responden masih menilai efektivitas pelayanan berada pada kategori kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan upaya peningkatan agar pelayanan dapat memenuhi harapan seluruh masyarakat.

Efektivitas pelayanan kesehatan mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Ricardo et al., 2024). Penilaian responden yang masih cukup besar pada kategori kurang menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih efektif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Sumarandak et al., (2025) yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas telah berjalan secara efektif, meskipun masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian Wida dan Ida, (2023) juga menjelaskan bahwa pelayanan yang efektif akan meningkatkan kepuasan pasien karena pelayanan diberikan secara tepat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

Pengaruh Kinerja Petugas terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kinerja petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang ($p < 0,05$). Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,659 menunjukkan bahwa 65,9% variasi efektivitas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan oleh kinerja petugas, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat. Kinerja petugas yang baik akan mendorong pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai secara optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Leiwakabessy et al. (2025) yang

menemukan bahwa kinerja petugas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Selain itu, penelitian Asma Nilam Sari et al., (2021) menjelaskan bahwa peningkatan knowledge management mampu meningkatkan kinerja tenaga kesehatan, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian Maryono dan Khairunnisak, (2024) juga menunjukkan bahwa kinerja petugas memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sehingga semakin baik kinerja petugas maka semakin baik pula pelayanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan Teori Kinerja Bernardin dan Russell serta Mangkunegara, kinerja merupakan hasil kemampuan individu dalam melaksanakan tugas sesuai standar organisasi. Temuan penelitian ini memperkuat teori tersebut karena petugas yang mampu melaksanakan tugas secara optimal akan menghasilkan pelayanan yang lebih efektif. Dengan demikian, peningkatan kompetensi, disiplin kerja, kemampuan komunikasi, dan tanggung jawab petugas perlu menjadi perhatian utama manajemen Puskesmas dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

Meskipun demikian, nilai koefisien determinasi sebesar 65,9% menunjukkan bahwa masih terdapat 34,1% variasi efektivitas pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, beban kerja petugas, sistem manajemen pelayanan, maupun karakteristik pasien. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji faktor-faktor tersebut sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang secara umum berada pada kategori baik, demikian pula efektivitas pelayanan kesehatan yang dinilai baik oleh sebagian besar responden. Hasil penelitian membuktikan bahwa kinerja petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, sehingga semakin baik kinerja petugas maka semakin efektif pula pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi, kedisiplinan, komunikasi, dan tanggung jawab petugas merupakan aspek penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, Puskesmas Maiwa perlu melakukan pembinaan dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan kesehatan semakin optimal, sementara penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji faktor-faktor lain yang turut memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan.

REFERENSI

Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam*

- Pendidikan*), 4(4), 263–268. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Asma Nilam Sari, Andi Mansur Sulolipu, & Nurul Ulfah Mutthalib. (2021). Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sulawesi Selatan. *Window of Public Health Journal*, 2(1), 100–109. <https://doi.org/10.33096/woph.v2i1.127>
- Damanik, M. (2021). Artikel Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Remunerasi Terhadap Budaya Kerja Dan Peningkatan Kinerja Pegawai Di Lingkungandirektorat Jenderal Pajak Kpp Pratama Pematang Siantar. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 194–212. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1.441>
- Damanik, Y. P., & Harmen, H. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Knowledge Management terhadap Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Lubuk Pakam. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 4(1), 207–220. <https://doi.org/10.55606/jurrie.v4i1.4630>
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susantoro, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas di kabupaten manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Leiwakabessy, M., Lino, M. M., & Oktavianto, A. B. (2025). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat di Puskesmas Kupang Kota. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 8(12), 1–10. <https://doi.org/10.9963/jcyavh63>
- Mardhatillah, M., Arsin, A., Syafar, M., & Hardianti, A. (2020). Ketahanan Hidup Pasien Penyakit Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisis Di Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 3(1), 21–33. <https://doi.org/10.30597/jkmm.v3i1.10282>
- Maryono, M., & Khairunnisak, K. (2024). Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Kaway Xvi Kabupaten Aceh Barat. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), 2087–2093. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i4.2578>
- Ramlan, P., Tajuddin, S., Adri, K., & Devi Febrianti, M. (2020). Strategy for Improving The Work Discipline of Village Apparatus in Sidenreng Rappang Regency. In *Iapa Proceedings Conference*. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2020.422>
- Ricardo, R., Ridianto, R., & Solichin, S. (2024). Efektivitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Ilir Talo(Studi kasus Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ilir Talo). *Jurnal STIA Bengkulu: Committe to Administration for Education Quality*, 10(2), 183–196. <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i2.178>
- Said, S., S. Z., Febrianti, D., & Mardhatillah. (2020). Kompetensi Penyuluhan Petugas Promosi Kesehatan di Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Kesehatan Pertiwi*, 2(2), 154–160. <https://journals.poltekesbph.ac.id/index.php/pertiwi/article/view/44>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas

- Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
<https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sukma Senjaya, Aat Sriati, Indra Maulana, & Kurniawan, K. (2022). Dukungan Keluarga Pada Odha Yang Sudah Open Status Di Kabupaten Garut. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(3), 1003–1010.
<https://doi.org/10.53625/jcijournalcakrawalailmiah.v2i3.4037>
- Sumarandak, L., Kairupan, S. B., & Bulu, L. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Tonsea Lama di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 12–22.
<https://doi.org/10.53682/administro.v7i1.12077>.
- Wida, W., & Ida, I. J. F. (2023). Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu. *EKONOMIKA45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(1), 195–209.
<https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v11i1.1152>