

## Peran Petugas Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kutawaringin

### *The Role Of Health Workers In Improving Service Quality Kutawaringin Community Health Center*

Syifa Nur Rahmah<sup>1</sup>, Khusnul Heikal Irsyad<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Syifa Nur Rahmah<sup>1</sup>, email: [syifa11211278@digitechuniversity.ac.id](mailto:syifa11211278@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

Riwayat Artikel:  
Diajukan: 14/07/2025  
Diterima: 17/07/2025  
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:  
Peran Tenaga Kesehatan,  
Kualitas Pelayanan, Puskesmas,  
Kutawaringin.

Keywords:  
*The Role of Healthcare Workers,  
Service Quality, Community Health  
Center, Kutawaringin.*

*This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution 4.0  
International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).*

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

#### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran petugas tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kutawaringin. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dokter, perawat, serta petugas promosi kesehatan di Puskesmas Kutawaringin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi :bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Petugas kesehatan juga berperan sebagai komunikator, motivator, fasilitator, konselor, serta menjalin kolaborasi antar profesi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Temuan ini menunjukkan kesesuaian antara praktik di lapangan dengan teori pelayanan kesehatan yang berfokus pada harapan dan kebutuhan pasien.

#### A B S T R A C T

*This research aims to determine the role of healthcare workers in improving the quality of services at the Kutawaringin Health Center. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection methods through observation, interviews, and documentation. The informants in this study consisted of doctors, nurses, and health promotion officers at the Kutawaringin Community Health Center. The research results show that healthcare workers play a strategic role in improving service quality through five dimensions: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Healthcare workers also play roles as communicators, motivators, facilitators, counselors, and foster interprofessional collaboration to provide optimal services to the community. These findings demonstrate the alignment between field practices and health service theories that focus on patient expectations and needs.*

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan adalah suatu kebutuhan dasar yang penting bagi setiap individu dan masyarakat. Kualitas layanan di Puskesmas, sebagai fasilitas kesehatan utama, memiliki pengaruh besar terhadap kesehatan masyarakat. Di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memainkan peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan tingkat pertama yang terjangkau dan berkualitas, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang menegaskan hak setiap individu untuk mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan yang aman dan bermutu.

Sebagai lembaga yang berfokus pada pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, Puskesmas menjadi garda terdepan dalam menjaga kesehatan masyarakat, terutama di daerah desa dan kota yang memiliki akses terbatas ke fasilitas kesehatan yang lebih besar, seperti rumah sakit, sesuai Permenkes Nomor 43 Tahun 2019. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan di Puskesmas menjadi salah satu prioritas utama pemerintah untuk mencapai kesehatan masyarakat yang optimal.

Berdasarkan observasi awal, ditemukan adanya beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Kutawaringin. Pasien mengeluhkan sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah serta minimnya perhatian saat memberikan pelayanan, sehingga hal ini menjadi permasalahan utama yang perlu segera ditangani. Selain itu, adanya laporan terkait pelayanan yang tidak berjalan secara efisien juga turut menyebabkan ketidakpuasan dari pasien, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap reputasi Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang dapat diandalkan.

Meskipun Puskesmas memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa faktor penyebabnya antara lain kurangnya kedisiplinan dan tanggung jawab dari tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, sikap petugas yang tidak komunikatif dan kurang ramah juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kepuasan pasien, kecepatan pelayanan, dan biaya pengobatan yang terjangkau. Menurut *World Health Organization* (WHO) kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan tingginya angka kematian akibat penyakit yang seharusnya dapat dicegah. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi terhadap peran petugas tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kutawaringin.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya penting untuk memenuhi harapan pasien, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Menurut (Dzikra, 2020) Kualitas pelayanan merupakan suatu sistem strategis yang mencakup keterlibatan seluruh elemen dalam suatu organisasi, mulai dari tingkat pimpinan hingga seluruh pegawai, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen. Evaluasi terhadap kinerja tenaga kesehatan sangat diperlukan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, seperti kompetensi tenaga kesehatan, sikap dan perilaku tenaga kesehatan, efisiensi waktu juga penting untuk memperhatikan faktor-faktor eksternal seperti sarana dan prasarana yang mendukung operasional Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya peran tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kutawaringin. Dengan demikian, Puskesmas Kutawaringin dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal, sesuai dengan harapan masyarakat, serta mendukung pencapaian target nasional di bidang kesehatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Peran Petugas Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kutawaringin".

## 2. Kajian Teori

### a. Sumber Daya Manusia Kesehatan dan Tenaga Kesehatan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen strategis yang memegang peranan fundamental dalam setiap organisasi, termasuk dalam sistem pelayanan kesehatan, mengingat SDM berperan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan di sektor kesehatan menurut Kumar & Khan (2013) dalam (Hidayah, Dew, & Rakasiwi, 2021).

Menurut Palijama (2023), sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, tenaga kesehatan merupakan komponen penting dalam sumber daya manusia bidang kesehatan yang terdiri dari berbagai profesi. Profesi-profesi tersebut meliputi tenaga

medis, psikolog klinis, perawat, bidan, apoteker, tenaga kesehatan masyarakat, ahli gizi, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga keteknisian medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, serta profesi tenaga kesehatan lainnya.

b. Peran Tenaga Kesehatan

Menurut Potter & Perry (2017), peran tenaga kesehatan dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu:

1) Sebagai Komunikator

Menurut (Harahap et al, 2021) menyatakan bahwa komunikator adalah pihak yang menyampaikan pesan kepada individu atau audiens yang lebih luas. Untuk menjalankan perannya, komunikator harus memiliki ide, maksud, informasi, dan tujuan, dan peran ini dapat dijalankan oleh siapa saja dalam organisasi, baik dari kalangan atasan maupun bawahan.

2) Sebagai Motivator

Menurut (Mubarak, 2016) berpendapat bahwa tenaga kesehatan perlu memberikan dorongan, panduan, dan pengarahannya untuk meningkatkan kesadaran pribadi atau kelompok untuk mencapai tujuan kesehatan yang diinginkan.

3) Sebagai Fasilitator

Menurut (Kurniati & Efendi, 2019) menjelaskan bahwa tenaga kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap masalah kesehatan dan memfasilitasi akses ke layanan kesehatan.

4) Sebagai Konselor

Menurut (Mandriwati, 2019) konselor memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memahami harapan, fakta, dan kebutuhan mereka, serta dalam mengarahkan perilaku ke arah yang lebih sehat, khususnya dalam konteks pencegahan masalah kesehatan.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada dasarnya dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu pelayanan yang baik dan pelayanan yang kurang baik. Kualitas tersebut bersifat dinamis dan tidak bersifat statis, sehingga memungkinkan terjadinya perubahan seiring waktu. Perubahan tersebut bertujuan untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan agar menjadi lebih optimal dan dapat terus dipertahankan. Dalam rangka mewujudkan perubahan kualitas pelayanan yang lebih baik, diperlukan sejumlah tahapan, salah satunya melalui observasi terhadap pelanggan. Observasi ini mencakup pengumpulan masukan, pendapat, serta umpan balik dari pelanggan mengenai pelayanan yang telah mereka terima.

Kualitas pelayanan merupakan suatu sistem strategis yang mencakup keterlibatan seluruh elemen dalam suatu organisasi, mulai dari tingkat pimpinan hingga seluruh pegawai, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen (Dzikra, 2020).

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat dijadikan acuan dalam pengukuran menurut (Widodo, 2021) yaitu :

1. Pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*).

2. Pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Sedangkan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut (Cookson, 2019) dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan internal meliputi interaksi antarpegawai dalam lingkungan organisasi. Hal ini mencakup model pengelolaan organisasi secara keseluruhan, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, suasana kerja dan hubungan kerja yang harmonis.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan eksternal yaitu berkaitan tentang interaksi dengan pelanggan. Ini mencakup model layanan dan proses untuk menyediakan layanan, model layanan untuk distribusi layanan, model layanan untuk menjual layanan, dan model layanan untuk memberikan layanan.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman secara menyeluruh mengenai kontribusi peran tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kutawaringin.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilaksanakan secara langsung kepada informan yang memiliki relevansi dan keterlibatan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Proses wawancara ini dilakukan di Puskesmas Kutawaringin dengan melibatkan tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat, dan petugas promosi kesehatan (Promkes).

Berdasarkan pendapat Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data yang diperoleh mencapai titik kejenuhan. Tahapan analisis data ini mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

### 4. Hasil Dan Pembahasan

#### Hasil Penelitian

Hasil wawancara dengan narasumber di Puskesmas Kutawaringin memberikan pemahaman yang mendalam tentang kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Narasumber pertama seorang Dokter Umum, menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fokus utamanya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Ini mencakup komunikasi yang efektif dan sikap ramah agar pasien merasa nyaman dan diperhatikan selama proses pelayanan. Puskesmas juga telah melaksanakan program deteksi dini untuk penyakit menular, yang bertujuan mempercepat pengobatan dan pencegahan.

Serta menekankan pentingnya kolaborasi antar profesi kesehatan dalam menangani pasien dengan kebutuhan khusus, seperti lansia dan ibu hamil, yang akan menjadi prioritas dalam pelayanan. Ia juga menyatakan bahwa kebersihan dan kelengkapan alat medis di Puskesmas telah terjaga dengan baik berkat adanya program Pengendalian Infeksi (PPI) dan kelengkapan alat sesuai standar.

Dalam hal keandalan pelayanan, menjelaskan juga bahwa tim mutu bertugas memantau kedisiplinan petugas medis, sehingga pelayanan dapat dilakukan tepat waktu dan minim kesalahan. Daya tanggap terhadap pasien juga menjadi perhatian, di mana komunikasi dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami agar pasien dapat mengerti dengan jelas. Ia berusaha berperilaku sopan dan ramah, serta mendengarkan keluhan pasien dengan seksama.

Narasumber kedua seorang Perawat, menyoroti pentingnya kompetensi tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ia menjelaskan bahwa masyarakat yang sudah akrab dengan Puskesmas biasanya mengetahui alur pelayanan, sedangkan masyarakat baru dapat memperoleh informasi melalui media sosial. Asri juga menekankan bahwa pasien prioritas akan didahulukan dalam pemeriksaan.

Dari segi kebersihan, mengungkapkan adanya penugasan petugas untuk menjaga kebersihan sebelum dan setelah pelayanan. Keandalan pelayanan, menurutnya, sangat bergantung pada kompetensi petugas, sehingga pasien merasa dilayani sesuai harapan. Ia berupaya menjelaskan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh pasien dan mendengarkan agar pasien merasa didengar.

Narasumber ketiga yang terlibat dalam promosi kesehatan, menyatakan bahwa Puskesmas aktif melaksanakan penyuluhan dan pelatihan kader yang didanai oleh Badan Operasional Kesehatan (BOK). Media informasi juga tersedia dalam bentuk poster dan leaflet, serta melalui platform media sosial untuk menjangkau masyarakat lebih luas.

Dari sudut pandang pasien, narasumber keempat memberikan tanggapan positif mengenai sikap dan pelayanan tenaga kesehatan yang dinilai baik dan ramah. Ia mencatat bahwa tenaga kesehatan cukup responsif terhadap keluhan, meskipun ada beberapa fasilitas yang kurang memadai, serta perlunya perbaikan pada bagian farmasi agar pelayanan lebih cepat.

Narasumber kelima, juga menyatakan bahwa pelayanan yang diterimanya cukup baik dan ramah, meskipun menghadapi beberapa tantangan, seperti keterlambatan dalam pendaftaran dan ketersediaan alat medis yang tidak selalu memadai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan komitmen tenaga kesehatan di Puskesmas Kutawaringin untuk memberikan pelayanan yang optimal, meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

### Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil dari wawancara mendalam dengan narasumber yang terdiri dari dokter umum, perawat dan promosi kesehatan, serta pasien, dapat disimpulkan bahwa peran petugas tenaga kesehatan di Puskesmas Kutawaringin sangat menentukan dalam proses peningkatan kualitas pelayanan. Mereka tidak hanya menjalankan tugas administratif atau teknis medis, tetapi juga menjalankan fungsi sebagai komunikator, motivator, fasilitator, dan konselor.

Dokter umum menyampaikan bahwa dirinya berperan penting dalam mendiagnosis pasien dengan tepat serta memberikan edukasi dan jaminan kepada pasien terkait pengobatan yang diberikan. Hal ini masuk ke dalam indikator *assurance* dan *responsiveness* pada dimensi kualitas pelayanan.

Sementara perawat lebih berfokus pada pendekatan empatik dan dukungan berkelanjutan kepada pasien, yang menunjukkan peran empati dan keandalan dalam pelayanan.

Petugas promosi kesehatan atau promkes memainkan peran dalam menyampaikan informasi kesehatan melalui kegiatan penyuluhan langsung di dalam dan luar gedung. Mereka juga aktif di media sosial dalam menyebarkan pesan kesehatan preventif. Peran ini masuk dalam kategori promosi kesehatan yang berdampak pada pencegahan penyakit serta memperluas aksesibilitas layanan.

Secara keseluruhan, tenaga kesehatan menunjukkan kerja sama lintas fungsi dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif, sesuai dengan dimensi *responsiveness* dan *reliability*.

Dalam analisis kualitatif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, ditemukan bahwa faktor internal dan eksternal turut berkontribusi signifikan. Secara internal, aspek kompetensi tenaga kesehatan, kedisiplinan, sikap, serta komunikasi interpersonal menjadi aspek paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien.

Beberapa pasien menyebutkan bahwa tenaga kesehatan yang bersikap ramah dan memberikan penjelasan yang jelas saat pemeriksaan memberikan rasa nyaman dan percaya. Hal ini memperkuat dimensi *assurance* dan *empathy* dari teori SERVQUAL (Tjiptono dalam Armaniah, 2019).

Selain itu, fasilitas fisik seperti kebersihan ruangan, ketersediaan tempat duduk, dan efisiensi pelayanan juga menjadi sorotan. Faktor eksternal seperti kebijakan pelayanan, sistem antrian, serta keterbatasan alat medis juga ikut memengaruhi persepsi kualitas pelayanan.

Berikut ini adalah faktor-faktor yang paling dominan ditemukan:

- 1) Kompetensi dan sikap tenaga kesehatan: Mempengaruhi langsung persepsi keandalan pelayanan.
- 2) Fasilitas fisik dan kenyamanan ruangan: Berkaitan dengan dimensi *tangibles*.
- 3) Waktu tunggu dan kecepatan layanan: Berhubungan dengan dimensi *responsiveness*.
- 4) Kualitas komunikasi dan edukasi pasien: Termasuk dalam dimensi *assurance* dan *empathy*.
- 5) Kebijakan dan sistem antrian: Menjadi faktor eksternal yang berpengaruh pada kepuasan secara keseluruhan.

Analisis ini kemudian diuji dengan triangulasi data dari masing-masing informan, dan hasilnya dirangkum sebagai berikut:

Aspek SERVQUAL	Hasil Triangulasi
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Puskesmas Kutawaringin telah memastikan kebersihan melalui tim PPI, memiliki fasilitas dan alat medis yang lengkap sesuai Permenkes, serta menerapkan standar seragam dan penampilan yang rapi agar pasien merasa nyaman.
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Terdapat tim mutu yang mengawasi kedisiplinan tenaga kesehatan, memastikan pelayanan tepat waktu dan meminimalkan kesalahan. Ketepatan jadwal pelayanan menjadi komitmen utama.
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Komunikasi dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Tenaga kesehatan aktif menjelaskan prosedur pelayanan secara langsung.
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Petugas memberikan jaminan rasa aman dan nyaman melalui sikap sopan santun, komunikasi yang baik, serta kompetensi yang memadai.
Empati ( <i>Empathy</i> )	Terdapat perhatian khusus pada pasien prioritas seperti lansia, ibu hamil, dan difabel. Petugas menunjukkan kepedulian dengan mendahulukan mereka dalam proses pelayanan.

Gambar 1. Hasil Triangulasi Data (Sumber: Diolah Penulis (2025))

### 3. Penutup

1. Peran petugas kesehatan pada puskesmas kutawaringin dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Mereka tidak hanya bertugas secara teknis dalam memberikan pelayanan medis, tetapi juga berperan sebagai komunikator, motivator, fasilitator, dan konselor. Dalam pelaksanaannya, para tenaga kesehatan menunjukkan kontribusi melalui lima indikator peran, yaitu: memberikan pelayanan yang responsif, menunjukkan empati kepada pasien, menjamin keamanan dan kenyamanan pelayanan, menunjukkan keandalan dalam tindakan medis, serta menjaga bukti fisik layanan seperti kebersihan, fasilitas, dan penampilan yang profesional.
2. Kualitas pelayanan di Puskesmas Kutawaringin dipengaruhi oleh berbagai faktor, internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi kompetensi tenaga kesehatan, kedisiplinan kerja, komunikasi yang efektif, dan etika pelayanan. Sementara itu, faktor eksternal meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, sistem manajemen operasional, dan keterjangkauan layanan. Selain itu, dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berperan sebagai indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien.

Saran yang dapat dilakukan oleh pihak Puskesmas Kutawaringin berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, diantaranya:

1. Bagi Puskesmas Kutawaringin  
Diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat pelatihan komunikasi dan etika pelayanan bagi tenaga kesehatan, serta mendorong kerja sama antarprofesi untuk mendukung pendekatan pelayanan yang lebih holistik. Manajemen puskesmas juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja tenaga kesehatan dan memperhatikan umpan balik dari pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh.
2. Bagi Tenaga Kesehatan  
Diharapkan terus mengembangkan sikap profesionalisme, empati, dan komunikasi yang baik kepada pasien sebagai bagian dari praktik pelayanan prima. Selain itu, perlu adanya peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi untuk menjawab tantangan dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.
3. Bagi Pemerintah Daerah  
Perlu memberikan dukungan dalam bentuk peningkatan fasilitas, penyediaan sumber daya manusia yang memadai, serta pengawasan terhadap kinerja puskesmas agar kualitas pelayanan kesehatan di daerah dapat terjaga dan terus meningkat.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian lebih lanjut mengenai keterkaitan antara peran tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien, baik melalui pendekatan kuantitatif maupun pendekatan gabungan (*mixed methods*).

### 4. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan semangat, dukungan, bimbingan, dan kontribusi selama proses penyusunan artikel ilmiah ini. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing atas arahan dan masukan yang sangat berarti. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak Puskesmas Kutawaringin atas kesempatan dan dukungan yang telah diberikan selama proses penelitian berlangsung.

### 5. Referensi

- Cookson, M. D. (2019). Sistem pendukung keputusan untuk evaluasi kinerja pegawai di klinik Suherman menggunakan metode simple additive weighting. *Angewandte Chemie International*.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 262-267.
- Harahap, dkk. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Binjai*.

- Hidayah, N., Dew, A., & Rakasiwi, G. P. (2021). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pada Klinik Pratama. *WEBINAR ABDIMAS 4 - 2021: Inovasi Teknologi Tepat Guna dan Model Peningkatan Kapasitas Masyarakat Era Covid-19*, 1289-1302. doi:10.18196/ppm.43.698.
- Kurniati & Efendi. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mandriwati. (2019). Peran Konselor dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*.
- Mubarak. (2016). *Promosi Kesehatan: Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar dalam Pendidikan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Palijama, F. (2023). PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT DR. HAULUSSY PROVINSI MALUKU. *Hipotesa*, XVII (2), 1-10.
- Potter & Perry. (2017). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses dan Praktik*. Elsevier Australia.
- Widodo, C. d. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Avsec PT. Angkasa Pura II Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11.