



## **Kinerja Pelayanan Puskesmas Tonusu, Kecamatan Pamona Puselemba, Kabupaten Poso, Provinsi Sulawesi Tengah**

**Ani Susanti**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Tadulako

**Hesta Alfarisi**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Tadulako

**Ahmad Fauzan**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Tadulako

**Ilman**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Tadulako

**Ni Made Rutini**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Tadulako

**Anisa Humaira Harsyah Mongiley**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Tadulako

**Andi Rindi Ramadhani**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Tadulako

**Sri Wahyuni**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Tadulako

Alamat: Jl. Soekarno Hatta Km. 9, Tondo, Palu, Sulawesi Tengah 94118

Korespondensi penulis: [Anisusanti@gmail.com](mailto:Anisusanti@gmail.com)

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tonusu, kecamatan pamona puselemba. Kinerja karyawan dan kualitas pelayanan adalah dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yang sangat penting untuk pengembangan sektor kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dimana melakukan observasi langsung, wawancara dengan petugas dan pasien, serta studi dokumen terkait standar operasional pelayanan. Hasil analisis berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan penelitian, observasi lapangan, serta wawancara dengan tenaga kesehatan di Puskesmas Desa Tonusu, diperoleh gambaran bahwa kinerja pelayanan kesehatan secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik. Hal ini terlihat dari ketertiban alur pelayanan, kedisiplinan petugas, kualitas manajemen internal, serta kemampuan puskesmas dalam merespons kebutuhan kesehatan masyarakat secara cepat dan tepat. Setiap unsur pelayanan berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing, baik pada layanan administrasi, perawatan, pemeriksaan medis, maupun kegiatan program kesehatan masyarakat. Kepatuhan terhadap SOP dalam setiap prosedur pelayanan menunjukkan bahwa seluruh tenaga kesehatan memahami dengan baik peran dan tanggung jawabnya. Dari sisi manajemen, Puskesmas Desa Tonusu menerapkan pola koordinasi yang sistematis dan berkesinambungan antar-

unit layanan. Berbagai unit seperti poli umum, KIA/KB, gizi, imunisasi, farmasi, dan kesehatan lingkungan menjalankan tugasnya berdasarkan jadwal kerja yang terstruktur dengan baik. Kepala puskesmas secara berkala melaksanakan supervisi terhadap tenaga kesehatan, mengevaluasi mutu layanan, serta memastikan semua perangkat pendukung seperti obat, alat kesehatan, dan dokumen administrasi tersedia dengan memadai. Koordinasi ini diperkuat dengan adanya rapat internal bulanan yang bertujuan menyamakan pemahaman mengenai target program, capaian indikator, serta langkah tindak lanjut atas permasalahan yang muncul. Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan menjadi indikator utama keberhasilan Puskesmas Tonusu. Respon masyarakat menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang baik dan kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepercayaan dan kepuasan. Penelitian ini memberikan dasar empiris bagi Puskesmas Tonusu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

**Kata Kunci:** Kinerja; Pelayanan; Puskesmas Tonusu; Mutu Pelayanan; Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan merupakan landasan utama dalam meningkatkan kualitas hidup Masyarakat. Puskesmas memegang peran krusial sebagai garda terdepan dalam menyediakan layanan Kesehatan dasar yang terjangkau dan merata. Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang dimana puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan kepuasan terhadap Masyarakat sehingga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang diberikan kepada orang lain yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena adanya penyediaan pelayanan sesuai UU nomor 25 TAHUN 2009 maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan.

Puskesmas Tonusu, yang terletak di Kecamatan Pamona Puselemba Kabupaten Poso, merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang berupaya mewujudkan visinya. Sebagai bagian integral dari sistem kesehatan di Kabupaten Poso, Puskesmas Tonusu memiliki tanggung jawab besar dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Meskipun manajemen pelayanan telah berjalan lebih terstruktur di mana setiap tenaga kesehatan telah melaksanakan tugas sesuai tupoksi. Data kunjungan menunjukkan bahwa beberapa penyakit seperti ISPA, diare, hipertensi, dan penyakit kulit masih muncul secara berulang sepanjang tahun. Kondisi ini menandakan bahwa terdapat faktor risiko lingkungan maupun perilaku kesehatan masyarakat yang masih membutuhkan intervensi berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan mengetahui secara mendalam bagaimana kinerja pegawai di Puskesmas Tonusu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya untuk melayani masyarakat, bagaimana alur proses administrasi pelayanannya, serta bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tonusu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar

untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Tonusu, terutama dalam hal aksesibilitas, kecepatan pelayanan, dan kualitas pelayanan medis serta non-medis yang lebih baik bagi masyarakat sekitar.

## **KAJIAN TEORI**

Puskesmas merupakan salah satu unit layanan Kesehatan yang bertugas untuk melayani Masyarakat, landasan teori mengenai kinerja pelayanan Puskesmas berangkat dari perspektif manajemen pelayanan publik yang menekankan bahwa kinerja organisasi publik diukur melalui teori terkait kinerja pegawai menurut Agus Dwiyanto melalui lima indikator yaitu: Tingkat produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara teoritis, kinerja pelayanan dipahami sebagai tingkat pencapaian standar pelayanan yang ditetapkan organisasi melalui penggunaan sumber daya yang optimal, proses layanan yang terstruktur, serta hasil yang memberikan nilai manfaat bagi pengguna layanan. Dalam teori kinerja, suatu layanan dianggap berkinerja baik apabila mampu mencapai tujuan organisasi dengan penggunaan sumber daya yang optimal, memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, serta memenuhi standar operasional pelayanan Kesehatan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang di kumpulkan melalui observasi, dan wawancara secara mendalam untuk melihat secara langsung proses pelayanan di lapangan dan menggali informasi tentang responden dari Masyarakat. Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan penelitian, observasi lapangan, serta wawancara dengan tenaga kesehatan di Puskesmas Desa Tonusu, diperoleh gambaran bahwa kinerja pelayanan kesehatan secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tonusu, Kecamatan Pamona Puselemba, Kabupaten Poso, Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 23-25 November 2025. Subjek penelitian dibagi menjadi dua kelompok yaitu: Petugas Puskesmas dan Masyarakat pengguna layanan. Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik Purposive Sampling, Karena peneliti ingin mendapatkan subjek yang memiliki informasi relevan dan representatif terhadap topik penelitian.

Informan utama: Kepala Puskesmas, Pegawai puskesmas, Masyarakat Sekitar.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan penelitian, observasi lapangan, serta wawancara dengan tenaga kesehatan di Puskesmas Desa Tonusu, diperoleh gambaran bahwa kinerja pelayanan kesehatan secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik. Hal ini terlihat dari ketertiban alur pelayanan, kedisiplinan petugas, kualitas manajemen internal, serta kemampuan puskesmas dalam merespons kebutuhan kesehatan masyarakat secara cepat dan tepat. Setiap unsur pelayanan berjalan sesuai dengan TUPOKSI masing-masing, baik pada layanan administrasi, perawatan, pemeriksaan medis, maupun kegiatan program kesehatan masyarakat. Kepatuhan terhadap SOP dalam setiap prosedur pelayanan menunjukkan bahwa seluruh tenaga kesehatan memahami dengan baik peran dan tanggung jawabnya.

Dari sisi manajemen, Puskesmas Desa Tonusu menerapkan pola koordinasi yang sistematis dan berkesinambungan antar-unit layanan. Berbagai unit seperti poli umum, KIA/KB, gizi, imunisasi, farmasi, dan kesehatan lingkungan menjalankan tugasnya berdasarkan jadwal kerja yang terstruktur dengan baik. Kepala puskesmas secara berkala melaksanakan supervisi terhadap tenaga kesehatan, mengevaluasi mutu layanan, serta memastikan semua perangkat pendukung seperti obat, alat kesehatan, dan dokumen administrasi tersedia dengan memadai. Koordinasi ini diperkuat dengan adanya rapat internal bulanan yang bertujuan menyamakan pemahaman mengenai target program, capaian indikator, serta langkah tindak lanjut atas permasalahan yang muncul.

Selain dukungan manajemen internal, kinerja Puskesmas Desa Tonusu juga diperkuat oleh hubungan kemitraan yang baik dengan pemerintahan desa. Kepala Desa Tonusu diketahui sering mendatangi puskesmas untuk melakukan sosialisasi, memantau perkembangan program kesehatan, serta berdiskusi langsung dengan tenaga kesehatan terkait kebutuhan dan kendala pelayanan di masyarakat. Kolaborasi ini sangat penting karena memperkuat aspek komunikasi dua arah antara puskesmas dan pemerintah desa. Kehadiran Kepala Desa dalam kegiatan sosialisasi kesehatan seperti pencegahan penyakit menular, PHBS, dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pemeriksaan rutin membantu meningkatkan kepercayaan warga terhadap puskesmas. Bentuk dukungan ini sekaligus mencerminkan komitmen pemerintah desa dalam memprioritaskan pembangunan sektor kesehatan.

Dalam aspek pelayanan medis, penyakit yang sering ditemui sepanjang tahun ini menjadi indikator penting untuk menilai responsivitas puskesmas. Data observasi menunjukkan bahwa ISPA (Infeksi Saluran Pernapasan Akut), diare, hipertensi, dermatitis, dan penyakit kulit lainnya merupakan kasus dengan angka kunjungan yang cukup tinggi. Tingginya angka kejadian ISPA dan diare terutama disebabkan oleh faktor lingkungan dan tingkat kebersihan masyarakat yang bervariasi. Untuk itu, puskesmas telah melakukan serangkaian upaya promotif dan preventif seperti edukasi mengenai kebersihan lingkungan, konsumsi air bersih, cara mencuci tangan yang benar, serta pentingnya menjaga sanitasi rumah tangga. Sementara itu, peningkatan kasus hipertensi menunjukkan bahwa masyarakat mulai aktif melakukan skrining kesehatan, sehingga deteksi dini penyakit dapat dilakukan lebih cepat. Petugas kesehatan memberikan terapi, pemantauan lanjutan, serta penyuluhan mengenai pola hidup sehat untuk membantu masyarakat mengelola penyakit tersebut.

Program Posyandu merupakan salah satu elemen yang sangat mendukung keberhasilan pelayanan berbasis masyarakat di Puskesmas Desa Tonusu. Desa Tonusu memiliki 12 pos posyandu yang aktif melaksanakan kegiatan setiap bulan. Program ini berperan penting dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA), pemantauan tumbuh kembang balita, pemberian imunisasi dasar lengkap, penimbangan bayi, pemantauan gizi, serta penyuluhan kesehatan keluarga. Posyandu dikelola oleh kader kesehatan yang telah mendapatkan pelatihan dari tenaga puskesmas, sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan terstandar. Tenaga kesehatan dari puskesmas juga melakukan kunjungan rutin ke setiap pos untuk memantau pelaksanaan kegiatan dan memastikan seluruh data pertumbuhan anak tercatat secara akurat. Keberadaan 12 posyandu yang berjalan aktif menjadi bukti kuat bahwa puskesmas memiliki sistem pembinaan dan pendampingan kader kesehatan yang efektif, sehingga program kesehatan dapat menjangkau seluruh wilayah desa.

Hasil wawancara dengan salah satu responden yang tergolong masyarakat pengguna layanan Puskesmas Tonusu menunjukkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan. Responden menyatakan bahwa pengalaman selama mendapatkan layanan kesehatan di instansi tersebut tergolong "sangat baik". Selain itu, alur proses administrasi yang meliputi tahapan pendaftaran, pemeriksaan medis, dan pengambilan obat dinilai "sangat mudah diikuti" oleh responden. Sebagai pemegang Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan), responden juga mengkonfirmasi bahwa pengguna BPJS di Puskesmas Tonusu diberikan prioritas dalam pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program kesehatan di Puskesmas Desa Tonusu berjalan efektif, terstruktur, dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan akses dan kualitas layanan kesehatan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Puskesmas Tonusu berada dalam kategori sangat baik. Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan dinilai efektif, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, kedisiplinan petugas, serta kenyamanan fasilitas menunjukkan bahwa Puskesmas Tonusu mampu memberikan layanan kesehatan yang memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, masyarakat merasakan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan, terutama dalam hal komunikasi petugas, kebersihan lingkungan layanan, serta kemudahan prosedur administrasi. Kondisi ini menegaskan bahwa Puskesmas Tonusu telah berhasil menjalankan fungsinya sebagai pusat layanan kesehatan tingkat pertama yang profesional, humanis, dan berorientasi pada pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amir, A., Lesmana, O., Noerjoedianto, D., & Subandi, A. (2021). Peran Kepemimpinan di Puskesmas terhadap kinerja organisasi dan kualitas pelayanan Kesehatan. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(2), 526-537.
- Arlan, A. S. B., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administraus*, 7(2), 38-53.
- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3037-3048.
- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3037-3048.
- Boniara, F., Putera, R. E., & Ariany, R. (2024). KINERJA PUSKESMAS DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 155-163.

- Erinaputri, N., Listiani, R., Pramudyawardani, F. D., & Istanti, N. D. (2023). Peran Puskesmas untuk mencapai universal health coverage di Indonesia: Literature review. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(2), 190-199.
- Gunawan, A., & Kusniawati, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas. *Journal of Management Review*, 3(2), 307-319.
- Kusuma, C., Fatmasari, E., Wulandari, J., Dewi, P., Pahlevi, R., Djara, S., & Katmawati, S. (2021). Literature review: Peran kader posyandu terhadap pemberdayaan masyarakat. In *Prosiding Seminar Kesehatan Nasional Sexophone*.
- Nasution, A.Y. and Basem, Z. (2020) 'Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja Pegawai Uptd Puskesmas Kecamatan Kampar -ISSN : - Jurnal Riset Manajemen Indonesia – Volume 2 , No . 1 , Januari 2020', *Riset Manajemen Indonesia*, 2(1), pp. 50–59.
- NISAK, U. K. (2010). ANALISIS CORE COMPETENCE TENAGA PROMOSI KESEHATAN MASYARAKAT DENGAN OPTIMALISASI FUNGSI PUSKESMAS. Sebagai Pusat Penggerak Pembangunan Berwawasan Kesehatan Dan Pusat Pemberdayaan Masyarakat Di Puskesmas Di Kota Surabaya (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Pramesti, R.A., Sambul, S.A.P. and Rumawas, W. (2019) 'Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan KFC Artha Gading', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), p. 57. Available at: <https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23557.57-63>.
- Rahayu, M.S. and Rushadiyati, R. (2021) 'Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan SMK Kartini', *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 11(2), pp. 136–145. Available at: <https://doi.org/10.52643/jam.v11i2.1880>.
- Ratna, Y., Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2021). Yunyun Ratna, Eki Dudi S, Jaka Sudewa, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap ... | 680. *Co-Management*, 4(2), 680–687.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparaturnya pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412– 419.
- Rohimat, A. (2025). Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat:(Studi pada Unit Pelayanan Terpadu Puskesmas Pakuwon, Cisarupan Garut). *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik*, 3(2), 227-245.
- Saefurohman, U., & Kusdinar, H. E. POLA KOMUNIKASI, KOLABORASI DAN KOORDINASI DI PUSKESMAS DALAM UPAYA PENERAPAN STANDAR MUTU.
- Salsabila, L. Evaluasi Efektivitas Subsistem Upaya Kesehatan dalam Meningkatkan Akses dan Kualitas Pelayanan Evaluating the Effectiveness of the Health Intervention Subsystem in Improving Access and Service Quality.

- Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1).
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.
- Widianti, R. F., Noor, H. M., Kala, R., & Linggi, M. S. (2018). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 185-198.