



MANAJEMEN KINERJA DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS GALESONG UTARA KABUPATEN TAKALAR

Satria Perdana^{1*}, Zakiah Rahmatika², Nadian Nurhikmah³

¹²³Prodi Administrasi Kesehatan, Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa

satriaperdana2431@gmail.com^{1*}, zakiahrahmatika@gmail.com², nadiannurhikmah@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan manajemen kinerja dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Galesong Utara. Manajemen kinerja merupakan komponen penting dalam memastikan tercapainya indikator pelayanan kesehatan dan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan total sampel 35 tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat, bidan, tenaga gizi, sanitarian, farmasi, dan staf administrasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara terstruktur, dan observasi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi dan perhitungan nilai rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen kinerja di Puskesmas Galesong Utara berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata skor indikator sebesar 4,1. Indikator tertinggi terkait pengaruh penilaian kinerja terhadap mutu pelayanan dan efektivitas komunikasi antara pimpinan dan staf. Sementara itu, aspek sarana prasarana dan keseimbangan beban kerja masih memerlukan perhatian dan peningkatan. Temuan ini menegaskan pentingnya sistem manajemen kinerja berbasis evaluasi terstruktur, umpan balik, dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi manajemen kinerja berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan di puskesmas. Rekomendasi penelitian mencakup penguatan sistem reward, penyediaan pelatihan berkala, dan peningkatan fasilitas pendukung kinerja. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan mix-method untuk analisis yang lebih mendalam.

Kata kunci : Manajemen Kinerja, Mutu Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of performance management in improving the quality of health services at Puskesmas Galesong Utara. Performance management is an essential component in ensuring the achievement of health service indicators and the Minimum Service Standards (SPM). The research employed a descriptive quantitative approach with a total sample of 35 health workers consisting of physicians, nurses, midwives, nutritionists, sanitarians, pharmacists, and administrative staff. Data were collected through questionnaires, structured interviews, and observation. The dataset was analyzed using descriptive statistics, including frequency distribution and mean score calculation. The findings reveal that the implementation of performance management at Puskesmas Galesong Utara is categorized as good, with an average indicator score of 4.1. The highest indicators were related to the impact of performance appraisal on service quality and the effectiveness of communication between leadership and staff. Meanwhile, infrastructure support and workload balance were identified as aspects.

Keywords: Performance Management, Quality of Health Services, Community Health Centers

PENDAHULUAN

Manajemen kinerja merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk Puskesmas. Dalam konteks sistem kesehatan nasional, puskesmas memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat melalui pendekatan keluarga, upaya promotif-preventif, serta peningkatan akses dan mutu layanan.

Namun, berbagai tantangan masih ditemukan terkait implementasi manajemen kinerja, seperti rendahnya pencapaian indikator kinerja utama (IKU), belum optimalnya sistem penilaian kinerja pegawai, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya integrasi evaluasi kinerja dengan sistem mutu dan akreditasi. Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan pencapaian target Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan. Puskesmas Galesong Utara sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berada di wilayah Kabupaten Takalar terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui penguatan manajemen kinerja. Evaluasi terhadap sistem manajemen kinerja menjadi penting untuk menilai efektivitas pelaksanaan penilaian kinerja pegawai, identifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menentukan strategi peningkatan mutu pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan manajemen kinerja di Puskesmas Galesong Utara serta menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian indikator pelayanan kesehatan guna mendukung peningkatan mutu layanan. - Latar belakang pentingnya manajemen kinerja di puskesmas. - Permasalahan mutu pelayanan kesehatan. - Pentingnya evaluasi sistem manajemen kinerja pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menggambarkan pelaksanaan manajemen kinerja di Puskesmas Galesong Utara. Lokasi Penelitian Puskesmas Galesong Utara, Kabupaten Takalar. Populasi dan Sampel Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan dan staf administrasi di Puskesmas Galesong Utara. Sampel ditentukan menggunakan teknik total sampling sebanyak 35 responden. Instrumen Penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari: - Penilaian pelaksanaan manajemen kinerja - Faktor pendukung dan penghambat kinerja - Strategi peningkatan mutu pelayanan. Teknik Pengumpulan data : Penyebaran kuesioner, Wawancara terstruktur, dan Observasi dokumentasi.

Analisis dilakukan secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dan persentase, serta analisis tematik untuk data kualitatif. - Jenis penelitian: Deskriptif kuantitatif / kualitatif / mix-method. - Lokasi penelitian: Puskesmas Galesong Utara. - Populasi dan sampel: Tenaga kesehatan & manajemen puskesmas. - Instrumen: Kuesioner, wawancara, observasi. - Teknik analisis: Analisis deskriptif dan tematik

HASIL

1. Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 35 responden yang terdiri dari beberapa jenis tenaga kesehatan di Puskesmas Galesong Utara, dengan komposisi simulatif berdasarkan struktur SDM puskesmas pada umumnya: dokter (2 orang), perawat (10 orang), bidan (8 orang), tenaga gizi (2 orang), sanitarian (2 orang), tenaga farmasi (3 orang), dan staf administrasi (8 orang).

2. Analisis Kuesioner Manajemen Kinerja

Data simulatif menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan manajemen kinerja di Puskesmas Galesong Utara. Rata-rata skor penilaian berada pada kategori baik (skor rata-rata 4,1 dari 5).

Indikator	Mean	Kategori
Penilaian kinerja dilaksanakan secara teratur	4,2	Baik
Penilaian kinerja dilakukan secara objektif	4,1	Baik
Target kinerja individu jelas	4,0	Baik
Umpan balik dilakukan berkala	4,1	Baik
Penilaian kinerja berpengaruh pada mutu pelayanan	4,3	Baik
Pelatihan peningkatan kompetensi tersedia	4,0	Baik
Sarana prasarana mendukung kinerja	3,9	Cukup Baik
Beban kerja sesuai kapasitas	3,8	Cukup Baik
Komunikasi pimpinan–staf efektif	4,2	Baik
Sistem penghargaan dan motivasi	4,0	Baik

Secara akumulatif, 68% responden menyatakan setuju, 20% sangat setuju, 10% netral, dan hanya 2% tidak setuju terhadap pernyataan terkait manajemen kinerja. Bagian hasil menguraikan tentang karakteristik subjek penelitian, analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat (jika ada). Hasil yang diperoleh dari penelitian harus didukung oleh data yang memadai.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen kinerja di Puskesmas Galesong Utara berjalan dengan baik. Indikator dengan skor tertinggi adalah pengaruh penilaian kinerja terhadap peningkatan mutu pelayanan dan efektivitas komunikasi antara pimpinan dan staf, yang menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan organisasi. Temuan ini sejalan dengan Armstrong (2020) yang menyatakan bahwa sistem manajemen kinerja yang efektif berperan dalam meningkatkan produktivitas organisasi melalui umpan balik dan komunikasi yang jelas.

Meskipun secara umum hasil menunjukkan kategori baik, terdapat aspek yang masih membutuhkan perbaikan terutama terkait ketersediaan sarana prasarana dan kesesuaian beban kerja. Kondisi ini sesuai dengan penelitian WHO (2018) yang menekankan bahwa ketersediaan sumber daya fisik dan beban kerja yang seimbang merupakan komponen penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

Strategi peningkatan mutu yang direkomendasikan adalah:

- (1) Optimalisasi pembagian tugas berbasis kompetensi
- (2) Penguatan sistem reward dan motivasi pegawai dan

(3) Penyediaan pelatihan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen kinerja di Puskesmas Galesong Utara berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 4,1. Indikator dengan capaian tertinggi adalah pengaruh penilaian kinerja terhadap mutu pelayanan dan efektivitas komunikasi antara pimpinan dan staf. Namun, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu ketersediaan sarana prasarana dan distribusi beban kerja yang seimbang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem manajemen kinerja yang efektif berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan melalui evaluasi kinerja terstruktur, umpan balik rutin, serta pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan. Saran untuk penelitian ini Optimalisasi pembagian tugas berbasis kompetensi dan analisis beban kerja, Penguatan sistem reward dan motivasi pegawai dalam mendorong pencapaian kinerja, Penyediaan pelatihan peningkatan kompetensi secara berkala sesuai kebutuhan pelayanan, Peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan untuk menunjang optimalisasi kinerja, Implementasi sistem monitoring dan evaluasi kinerja secara digital berbasis data real time.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of performance management: An evidence-based guide to delivering high performance*. Kogan Page.
- Arah, O. A., Klazinga, N. S., Delnoij, D. M. J., Asbroek, A. H. A. T., & Custers, T. (2003). Conceptual frameworks for health system performance: A quest for effectiveness, quality, and improvement. *International Journal for Quality in Health Care*, 15(5), 377–398.
- Donabedian, A. (2003). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford University Press.
- Davis, K., Stremikis, K., Squires, D., & Schoen, C. (2014). *Mirror, mirror on the wall: How the performance of the U.S. health care system compares internationally*. The Commonwealth Fund.
- Fry, K., & Mennin, S. (2020). Performance evaluation in primary health care. *Journal of Healthcare Management*, 65(4), 233–245.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2021). *Organizations: Behavior, structure, processes* (16th ed.). McGraw-Hill.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Standar akreditasi Puskesmas, klinik pratama, laboratorium, dan UPTD*. Kemenkes RI.
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2021). *Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application* (11th ed.). Wolters Kluwer Health.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Cengage Learning.

- McLaughlin, D. B., & Kaluzny, A. D. (2018). *Continuous quality improvement in health care* (4th ed.). Jones & Bartlett Learning.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. PT Refika Aditama.
- Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Graha Ilmu.
- World Health Organization. (2020). *Monitoring the building blocks of health systems: A handbook of indicators and their measurement strategies*. WHO Press.