

## IMPLEMENTASI E-PUSKESMAS DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CIGASONG

**Diding Bajuri**<sup>1)\*</sup>, Puput Luciana Handayani<sup>2)</sup>, Arie Nurfauzi<sup>3)</sup>, Elawati<sup>4)</sup>, Baihaki Hasybi<sup>5)</sup>, Imas Yani Fitriani<sup>6)</sup>, Mohd Ramlan Mohd Arshad<sup>7)</sup>

<sup>1</sup>Universitas Majalengka, Majalengka, Jawa Barat, Indonesia

*didingbajuri@unma.ac.id*

<sup>2</sup>Magister Administrasi Publik, Universitas Majalengka, Majalengka, Jawa Barat, Indonesia

*puputlucianahandayani@unma.ac.id*

<sup>3</sup>Magister Administrasi Publik, Universitas Majalengka, Majalengka, Jawa Barat, Indonesia

*arie10fauzi@gmail.com*

<sup>4</sup>Magister Administrasi Publik, Universitas Majalengka, Majalengka, Jawa Barat, Indonesia

*ela.arre0384@gmail.com*

<sup>5</sup>Magister Administrasi Publik, Universitas Majalengka, Majalengka, Jawa Barat, Indonesia

*baihakihasybi@unma.ac.id*

<sup>6</sup>Magister Administrasi Publik, Universitas Majalengka, Majalengka, Jawa Barat, Indonesia

*Imasyani78@gmail.com*

<sup>7</sup>Universiti Teknologi MARA System: Shah Alam, Selangor, MY, Malaysia

*mramlan2957@uitm.edu.my*

### ABSTRAK

Efektivitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan. Implementasi E-Puskesmas sebagai bentuk digitalisasi pelayanan kesehatan serta kompetensi pegawai diduga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong Kabupaten Majalengka. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 56 pegawai Puskesmas Cigasong dan seluruhnya dijadikan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui angket dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan bantuan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dengan kontribusi sebesar 77,79%. Kompetensi pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dengan kontribusi sebesar 87,23%. Secara simultan, implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dengan kontribusi sebesar 89,30%. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi informasi, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi E-Puskesmas perlu diimbangi dengan peningkatan kompetensi pegawai untuk mendukung efektivitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

**Kata kunci:** E-Puskesmas, kompetensi pegawai, efektivitas pelayanan kesehatan, pelayanan publik.

## ABSTRACT

*The effectiveness of health services is an important indicator in assessing the quality of public services in the health sector. The implementation of E-Puskesmas as a form of digitalization of health services and employee competency are suspected to be factors that influence the effectiveness of health services. This study aims to analyze the effect of E-Puskesmas implementation and employee competency on the effectiveness of health services at the Cigasong Community Health Center, Majalengka Regency. The study used a quantitative approach with a survey method. The study population consisted of 56 Cigasong Community Health Center employees and all were sampled using a saturated sampling technique. Data were collected through a questionnaire with a Likert scale and analyzed using SPSS through validity and reliability tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that the implementation of E-Puskesmas had a positive and significant effect on the effectiveness of health services with a contribution of 77.79%. Employee competency also had a positive and significant effect on the effectiveness of health services with a contribution of 87.23%. Simultaneously, the implementation of E-Puskesmas and employee competency had a positive and significant effect on the effectiveness of health services with a contribution of 89.30%. Research findings indicate that the success of digitalizing healthcare services is determined not only by the application of information technology, but also by the competence of the human resources operating it. Therefore, optimizing the implementation of E-Puskesmas needs to be balanced with improving employee competency to support more effective healthcare services.*

**Keywords:** *E-Puskesmas, employee competence, effectiveness of health services, public services.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Luthfiah & Rahmawati, 2024). Pelayanan kesehatan yang baik akan berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat karena berkaitan langsung dengan kondisi fisik, mental, dan sosial masyarakat (Huwae et al., 2025; Sadimin et al., 2025). Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan berkualitas kepada masyarakat (Dewi et al., 2023). Dalam konteks Indonesia, kedudukan Puskesmas diperkuat melalui kebijakan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang menetapkan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan pelayanan promotif dan preventif (Hasanah et al., 2024). Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat berobat, tetapi juga memiliki peran dalam kegiatan pencegahan penyakit, promosi kesehatan, pembinaan lingkungan sehat, serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan (Haerani & Yulius, 2023; Saud et al., 2020). Oleh karena itu, Puskesmas dituntut memiliki tata kelola pelayanan yang efektif agar dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang optimal. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Agung Saputra et al. (2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan pelayanan dan implementasi kebijakan kesehatan yang tepat sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Kondisi tersebut menuntut adanya dukungan teknologi informasi, sarana prasarana yang memadai, serta sumber daya manusia yang kompeten dalam menjalankan pelayanan.

Transformasi digital pada sektor kesehatan menjadi salah satu agenda penting pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis mendorong seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik yang terintegrasi (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem digital kesehatan masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, adaptasi teknologi yang belum optimal, serta rendahnya kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan sistem pelayanan (Samura, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan organisasi dan sumber daya manusia dalam memanfaatkannya secara efektif.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik, termasuk pada sektor kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena mampu mempercepat proses kerja, meningkatkan akurasi data, dan mempermudah koordinasi antarunit pelayanan (Wahyudi et al., 2025). Salah satu bentuk digitalisasi pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas adalah penerapan sistem E-Puskesmas. Sistem ini digunakan untuk membantu proses administrasi, pencatatan rekam medis, pelayanan pasien, pelaporan, serta pengelolaan data kesehatan secara lebih cepat dan terintegrasi. Implementasi E-Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan karena mampu mempercepat proses kerja, mengurangi kesalahan administrasi, dan mempermudah akses informasi pelayanan (Arsyam et al., 2025). Selain itu, implementasi sistem ini juga dapat membantu pegawai dalam menyusun laporan, memantau data pasien, dan mempermudah pengambilan keputusan terkait pelayanan kesehatan. Namun demikian, implementasi E-Puskesmas tidak selalu berjalan optimal apabila belum didukung oleh kesiapan pegawai dalam mengoperasikan sistem tersebut (Tarigan & Maksum, 2022). Menurut Van Meter & Van Horn (1975), keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh kejelasan standar dan sasaran kebijakan, ketersediaan sumber daya, hubungan antarorganisasi, karakteristik pelaksana, serta kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Dalam konteks implementasi E-Puskesmas, faktor-faktor tersebut menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan pemanfaatan sistem dalam mendukung pelayanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rustandi (2021) yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan kesehatan berpengaruh terhadap efektivitas organisasi pelayanan kesehatan, sehingga diperlukan kesiapan sumber daya, dukungan organisasi, dan komitmen pelaksana agar tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai secara optimal.

Selain implementasi teknologi, kompetensi pegawai juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan (Damayanti et al., 2023). Pegawai yang memiliki kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang baik akan lebih mampu menjalankan tugas pelayanan secara profesional (Prasetya & Abd, 2025; Riak & Bill, 2022). Kompetensi pegawai tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan berkomunikasi, disiplin kerja, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat (Aviyah & Mursyidah, 2024; Krisnandi & Saputra, 2021).

Rendahnya kompetensi pegawai dapat berdampak pada lambatnya pelayanan, kurang informatifnya petugas, rendahnya disiplin kerja, hingga menurunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Ardyaningtyas & Widyanto, 2019; Rahmaddiansyah et al., 2025). Encarnacion et al. (2023) menjelaskan bahwa kompetensi berkaitan dengan karakteristik individu yang mencerminkan pengetahuan, keterampilan, konsep diri, nilai, dan kemampuan yang mendukung kinerja unggul di tempat kerja. Dengan demikian, kompetensi pegawai tidak hanya berpengaruh terhadap kualitas kerja individu, tetapi juga memengaruhi efektivitas organisasi secara keseluruhan. kompetensi pegawai menjadi salah satu aspek yang sangat menentukan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.



Fenomena yang ditemukan pada Puskesmas Cigasong menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan. Temuan tersebut diperoleh berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada Puskesmas Cigasong Kabupaten Majalengka. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi antara lain implementasi E-Puskesmas yang belum optimal, kompetensi pegawai yang masih kurang memadai, pegawai yang belum informatif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, serta masih adanya pegawai yang kurang disiplin dan kurang fokus dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat pegawai yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem E-Puskesmas sehingga pelayanan belum dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait lamanya waktu pelayanan, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi, serta kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal (Pujiastuti et al., 2025). Apabila implementasi teknologi tidak diimbangi dengan kompetensi pegawai yang memadai, maka tujuan pelayanan yang efektif akan sulit tercapai. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi pegawai dan optimalisasi implementasi E-Puskesmas agar pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi kesehatan dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan et al. (2025) menemukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Selain itu, penelitian Salombe et al. (2025) juga menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi dan kualitas sumber daya manusia merupakan dua aspek penting yang saling mendukung dalam mewujudkan pelayanan yang efektif.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak mengkaji pengaruh sistem informasi kesehatan dan kompetensi pegawai secara terpisah. Penelitian yang mengintegrasikan implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai dalam satu model untuk menjelaskan efektivitas pelayanan kesehatan pada tingkat Puskesmas masih relatif terbatas, khususnya pada Puskesmas di daerah. Selain itu, penelitian mengenai efektivitas pelayanan kesehatan yang mengaitkan aspek digitalisasi pelayanan dengan kompetensi sumber daya manusia pada konteks Puskesmas Kabupaten Majalengka belum banyak ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji pengaruh implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai baik secara parsial maupun simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cigasong Kabupaten Majalengka.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian integratif antara implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai dalam menjelaskan efektivitas pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya mengkaji sistem informasi kesehatan dan kompetensi pegawai secara terpisah, penelitian ini menganalisis kedua variabel tersebut secara simultan dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas. Selain itu, penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai pentingnya sinergi antara digitalisasi pelayanan kesehatan dan kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan pada tingkat Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi E-Puskesmas, kompetensi pegawai, dan efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong, serta mengetahui besarnya pengaruh implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai baik secara parsial maupun simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian digitalisasi pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia sektor kesehatan, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Puskesmas dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis dalam penelitian ini adalah: (1) implementasi E-Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan; (2) kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan; dan (3) implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong Kabupaten Majalengka. Metode survei dipilih karena penelitian ini bertujuan memperoleh data dari responden melalui penyebaran angket guna mengukur hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian secara objektif dan terukur.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Cigasong Kecamatan Cigasong Kabupaten Majalengka. Objek penelitian difokuskan pada pegawai Puskesmas yang terlibat langsung dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Variabel penelitian terdiri atas implementasi E-Puskesmas sebagai variabel bebas pertama (X1), kompetensi pegawai sebagai variabel bebas kedua (X2), dan efektivitas pelayanan kesehatan sebagai variabel terikat (Y). Implementasi E-Puskesmas diukur berdasarkan dimensi standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, hubungan antarorganisasi, karakteristik agen pelaksana, serta kondisi sosial, politik, dan ekonomi yang dikembangkan oleh (Van Meter & Van Horn, 1975). Kompetensi pegawai diukur berdasarkan dimensi pengetahuan, keterampilan, konsep diri, karakteristik pribadi, dan motif yang dikemukakan oleh (Spencer & Spencer, 1993).

Sementara itu, efektivitas pelayanan kesehatan diukur berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi menurut (Steers, 2005).

**Tabel 1.** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Implementasi E-Puskesmas (X1) (Van Meter & Van Horn, 1975)	Standar dan Sasaran Kebijakan	1. Sosialisasi kebijakan
		2. Ketersediaan SOP
		3. Pemahaman sasaran terhadap kebijakan
	Sumber Daya	1. Ketersediaan sumber daya manusia
		2. Kompetensi pelaksana
		3. Ketersediaan sumber daya finansial
	Hubungan Antarorganisasi	1. Koordinasi antarorganisasi
		2. Komunikasi antarorganisasi
		3. Kejelasan peran dan tanggung jawab

Variabel	Dimensi	Indikator
	Karakteristik Agen Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesiapan pelaksana</li> <li>2. Kesamaan sikap pelaksana</li> <li>3. Komitmen pelaksana</li> </ol>
	Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stabilitas politik</li> <li>2. Kondisi sosial masyarakat</li> <li>3. Situasi ekonomi</li> </ol>
Kompetensi Pegawai (X2) (Spencer & Spencer, 1993)	Pengetahuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan teknis</li> <li>2. Pengetahuan administratif</li> <li>3. Pengetahuan proses kemanusiaan</li> <li>4. Pengetahuan sistem</li> </ol>
	Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterampilan teknis pekerjaan</li> <li>2. Keterampilan mengatasi masalah dalam pekerjaan</li> <li>3. Keterampilan mengomunikasikan pekerjaan</li> </ol>
	Konsep Diri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki sikap positif</li> <li>2. Memiliki harga diri</li> <li>3. Memiliki kepercayaan diri</li> </ol>
	Karakteristik Pribadi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kekuatan fisik</li> <li>2. Mampu mengendalikan diri</li> <li>3. Mampu bersikap tenang di bawah tekanan</li> </ol>
	Motif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki minat dan hasrat terhadap pekerjaan</li> <li>2. Memiliki semangat untuk melakukan tindakan</li> </ol>
	Pencapaian Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencapaian tujuan melalui proses</li> <li>2. Pencapaian tujuan akhir melalui proses yang bertahap</li> <li>3. Pencapaian tujuan sesuai kurun waktu yang ditentukan</li> <li>4. Pencapaian target yang telah ditetapkan</li> </ol>
Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y) (Steers, 2005)	Integrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi yang baik</li> <li>2. Komunikasi yang efektif</li> <li>3. Kesepakatan bersama</li> </ol>
	Adaptasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyesuaian organisasi terhadap perubahan prosedur</li> <li>2. Organisasi berjalan sesuai perkembangan zaman</li> <li>3. Organisasi berkembang sesuai tuntutan masyarakat</li> </ol>

Sumber: *Printout* SPSS 2025

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 56 orang pegawai Puskesmas Cigasong. Karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, seluruh populasi dijadikan sampel penelitian sehingga penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh atau sensus. Dengan demikian, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian sebanyak 56 orang pegawai.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran angket kepada responden menggunakan skala Likert. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui observasi dan studi dokumentasi yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap kondisi implementasi E-Puskesmas, kompetensi pegawai, dan efektivitas pelayanan kesehatan pada lokasi penelitian. Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,300), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Selain itu, nilai reliabilitas masing-masing variabel juga menunjukkan koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,700 sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel. Ringkasan hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Rentang r-hitung	r-tabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Implementasi E-Puskesmas (X1)	12	0,636–0,862	0,300	0,948	Valid dan Reliabel
Kompetensi Pegawai (X2)	15	0,632–0,848	0,300	0,955	Valid dan Reliabel
Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y)	11	0,607–0,812	0,300	0,935	Valid dan Reliabel

Sumber: *Printout SPSS 2025*

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi implementasi E-Puskesmas, kompetensi pegawai, dan efektivitas pelayanan kesehatan. Sementara itu, analisis verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh antarvariabel penelitian.

Data dianalisis menggunakan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Setelah dilakukan penelitian tentang pengaruh implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, diperoleh sejumlah data dari hasil penyebaran angket yang siap untuk dianalisis. Adapun alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menyebarkan sejumlah angket kepada responden sebanyak 56 eksemplar. Di dalam angket ini memuat pernyataan-pernyataan yang mengacu kepada ketiga variabel penelitian, yaitu variabel implementasi E-Puskesmas (X1), kompetensi pegawai (X2), dan efektivitas pelayanan kesehatan (Y).

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Variabel	n	Butir Angket	Rata-rata Skor		Skor Tertinggi		Skor Terendah		Rata-rata Skor	
			Skor	%	Skor	%	Skor	%	Skor	%
			Implementasi E-Puskesmas	56	12	280	194	69,29	208	74,29
Kompetensi Pegawai	56	15	280	194,67	69,52	209	74,64	180	64,28	56
Efektivitas Pelayanan Kesehatan	56	11	280	280	69,09	202	72,14	185	66,07	56

Sumber: *Printout SPSS 2025*

Berdasarkan tabel 3 dijelaskan bahwa secara deskriptif implementasi E-Puskesmas, kompetensi pegawai, dan efektivitas pelayanan kesehatan berada pada kategori baik. Implementasi E-Puskesmas yang baik terlihat dari adanya standar pelayanan, dukungan sumber daya, hubungan antarorganisasi, serta pemanfaatan sistem digital dalam proses pelayanan kesehatan. Namun, masih terdapat kendala pada aspek teknis, seperti keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem dan hambatan jaringan internet yang dapat memperlambat pelayanan. Kompetensi pegawai juga berada pada kategori baik, terutama pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan menjalankan tugas pelayanan. Akan tetapi, masih terdapat kelemahan pada aspek pengembangan diri dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sistem pelayanan berbasis teknologi. Efektivitas pelayanan kesehatan secara umum juga termasuk baik, terutama pada indikator pencapaian tujuan pelayanan, tetapi masih terdapat kelemahan dalam kecepatan dan konsistensi pelayanan kepada masyarakat.

#### Analisis Verifikatif

Dalam penelitian ini, data yang diperlukan dikumpulkan dengan cara menyebarkan angket sebanyak 56 eksemplar kepada sejumlah responden yang telah ditetapkan. Setelah semuanya kembali dan dilakukan pengecekan ternyata semuanya layak untuk dianalisis lebih lanjut. Tetapi, sebelum melakukan analisis data dengan metode statistik, terlebih dahulu peneliti melakukan pengujian persyaratan analisis berupa uji validitas dan uji reliabilitas instrumen serta uji normalitas data dari hasil jawaban angket tersebut.

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid dan hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel reliabel. Selain itu, hasil uji normalitas menunjukkan data berdistribusi normal dan hasil uji multikolinearitas menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel bebas. Dengan demikian data layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Dalam penelitian kuantitatif, pengujian hipotesis merupakan langkah penting sebagai dasar untuk membuat kesimpulan. Untuk keperluan uji hipotesis tersebut, terlebih dahulu dilakukan pengolahan dan analisis data untuk mencari nilai koefisien korelasi ( $r$ ) dan nilai  $t$ -hitung. Untuk memperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ), diuji dengan menggunakan rumus product-moment dari Pearson dengan proses perhitungan menggunakan bantuan komputer program SPSS for Window versi 20.0.

**Tabel 4.** Hasil Perhitungan Korelasi

		<b>Efektivitas Pelayanan Kesehatan</b>	<b>Implementasi Kebijakan E-Puskesmas</b>	<b>Kompetensi Pegawai</b>
<i>Pearson Correlation</i>	Efektivitas Pelayanan Kesehatan	1.000	.882	.934
	Implementasi Kebijakan EPuskesmas	.882	1.000	.868
	Kompetensi Pegawai	.934	.868	1.000
Sig. (1-tailed)	Efektivitas Pelayanan Kesehatan	.	.000	.000
	Implementasi Kebijakan EPuskesmas	.000	.	.000
	Kompetensi Pegawai	.000	.000	.
N	Efektivitas Pelayanan Kesehatan	56	56	56
	Implementasi Kebijakan EPuskesmas	56	56	56
	Kompetensi Pegawai	56	56	56

Sumber: *Printout SPSS 2025*

Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa implementasi E-Puskesmas memiliki hubungan yang sangat kuat dengan efektivitas pelayanan kesehatan dengan nilai korelasi sebesar 0,882. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa implementasi E-Puskesmas memberikan kontribusi sebesar 77,79% terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Artinya, semakin baik implementasi E-Puskesmas maka semakin baik pula efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong.

Kompetensi pegawai juga memiliki hubungan yang sangat kuat dengan efektivitas pelayanan kesehatan dengan nilai korelasi sebesar 0,934. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memberikan pengaruh sebesar 87,23% terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai, maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk mencari nilai t diuji menggunakan t-test, proses penghitungan menggunakan komputer program SPSS, dengan hasil sebagai berikut.

**Tabel 5.** Hasil Uji t

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
Model		B	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	1.105	1.791		.617	.540
	Implementasi Kebijakan E-Puskesmas	.257	.080	.290	3.203	.002
	Kompetensi Pegawai	.503	.067	.682	7.542	.000

a. *Dependent Variable:* Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Sumber: *Printout SPSS 2025*

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa implementasi E-Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 3,203 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,673.

Selain itu, nilai koefisien korelasi sebesar 0,882 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara implementasi E-Puskesmas dengan efektivitas pelayanan kesehatan. Nilai koefisien determinasi sebesar 77,79% menunjukkan bahwa implementasi E-Puskesmas memberikan kontribusi sebesar 77,79% terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong Kecamatan Cigasong Kabupaten Majalengka. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t* hitung sebesar 7,542 yang lebih besar dari *t* tabel sebesar 1,673. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,934 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kompetensi pegawai dengan efektivitas pelayanan kesehatan. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 87,23% menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memberikan kontribusi lebih besar dibandingkan implementasi E-Puskesmas terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.

Untuk pengujian hipotesis ketiga, terlebih dahulu diperlukan pengujian regresi berganda untuk memperoleh nilai koefisien korelasi (*R*) dan pengujian *F* 94 test, untuk memperoleh nilai *F*-hitung. Untuk mencari nilai *R*, dihitung menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20.0 dengan hasil sebagai berikut.

**Tabel 6.** Hasil Pengujian Regresi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,945 <sup>a</sup>	0,893	0,889	2.568

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Implementasi Kebijakan E-Puskesmas

Adapun untuk mencari besarnya *F* hitung dapat digunakan data hasil perhitungan berdasarkan print-out SPSS versi 20.0, sebagai berikut :

**Tabel 6.** Hasil Uji F (ANNOVA)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	2908.393	2	1454.196	220.454	.000 <sup>b</sup>
	Residual	349.607	53	6.596		
	Total	3258.000	55			

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Kesehatan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Implementasi Kebijakan E-Puskesmas

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,945 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 89,30%. Nilai *F* hitung sebesar 220,454 lebih besar daripada *F* tabel sebesar 2,18 sehingga hipotesis ketiga diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cigasong sangat dipengaruhi oleh kualitas implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai. Sementara itu, sisanya sebesar 10,70% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti budaya organisasi, koordinasi, motivasi kerja, dan kelengkapan sarana prasarana.

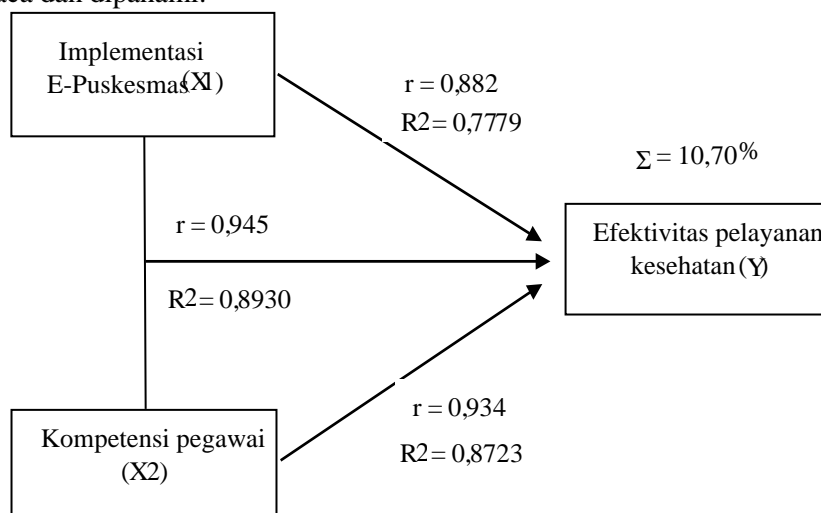
Nilai koefisien korelasi sebesar 0,945 dan koefisien determinasi sebesar 89,30% dalam penelitian ini tergolong sangat tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong. Tingginya hubungan antarvariabel dapat disebabkan oleh karakteristik responden yang relatif homogen karena seluruh responden berasal dari instansi yang sama dan terlibat langsung dalam proses pelayanan kesehatan. Selain itu, beberapa indikator pada variabel implementasi E-Puskesmas, kompetensi pegawai, dan efektivitas pelayanan kesehatan memiliki keterkaitan konseptual yang erat, terutama pada aspek kemampuan pelaksana, kualitas pelayanan, dan pencapaian tujuan pelayanan. Kondisi tersebut memungkinkan terbentuknya hubungan yang lebih kuat dibandingkan penelitian yang dilakukan pada populasi yang lebih beragam.

Di samping itu, seluruh variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan instrumen angket yang diisi oleh responden yang sama sehingga terdapat kemungkinan munculnya kecenderungan jawaban yang relatif konsisten antarvariabel. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu diinterpretasikan secara hati-hati dan tidak dimaknai bahwa efektivitas pelayanan kesehatan sepenuhnya ditentukan oleh implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai. Masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, kualitas sarana prasarana, serta karakteristik pengguna layanan yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang sangat kuat, kondisi tersebut tidak terlepas dari karakteristik lapangan pada Puskesmas Cigasong. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan kemampuan sebagian pegawai dalam mengoperasikan sistem E-Puskesmas, keterlambatan pelayanan pada kondisi tertentu, serta adanya keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan. Namun demikian, secara umum implementasi E-Puskesmas telah berjalan dan didukung oleh kompetensi pegawai yang relatif baik sehingga memberikan kontribusi besar terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi informasi saja tidak cukup untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Keberhasilan implementasi sistem juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, komitmen organisasi, serta lingkungan kerja yang mendukung agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara optimal.

Dari hasil pengolahan dan analisis data dengan menggunakan *statistic* sebagaimana yang telah disajikan dalam tabel-tabel di atas, berikut peneliti sajikan data hasil penelitian dalam bentuk gambar agar mudah dibaca dan dipahami.



**Gambar 1.** Data Hasil Analisis Statistik

Selain melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial dan simultan, penelitian ini juga menganalisis variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui dominasi pengaruh tersebut digunakan nilai *standardized coefficients beta* sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 7.** Nilai *Beta Coefficient*

No.	Variabel	Beta Coefficient
1.	Implementasi E-Puskesmas ( $X_1$ )	0.290
2.	Kompetensi pegawai ( $X_2$ )	0.682

Sumber: Printout SPSS 2025

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa variabel kompetensi pegawai memiliki nilai *standardized coefficients beta* yang lebih besar dibandingkan implementasi E-Puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh Implementasi sistem digital seperti E-Puskesmas, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai perlu menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

Implementasi E-Puskesmas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong Kabupaten Majalengka. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi kesehatan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan melalui pengelolaan data yang lebih terintegrasi, proses administrasi yang lebih cepat, serta kemudahan akses informasi pelayanan kesehatan. Menurut (Van Meter & Van Horn, 1975), keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh kejelasan standar dan sasaran kebijakan, ketersediaan sumber daya, hubungan antarorganisasi, karakteristik pelaksana, serta kondisi lingkungan yang mendukung. Dalam konteks penelitian ini, implementasi E-Puskesmas membantu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan pencatatan data pasien, dan mempermudah pelaksanaan tugas pegawai sehingga pelayanan kesehatan dapat diberikan secara lebih efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gom et al. (2026) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital kesehatan mampu meningkatkan kemudahan akses layanan dan efisiensi pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian Salombe et al. (2025) juga menemukan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi E-Puskesmas tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal.

Kompetensi pegawai juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia masih menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, konsep diri, karakteristik pribadi, dan motif kerja memungkinkan pegawai melaksanakan tugas secara lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori Spencer & Spencer (1993) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.



Mendukung penelitian Ramadhan et al. (2025) yang menemukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Pengaruh kompetensi yang lebih besar dibandingkan implementasi E-Puskesmas menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak dapat memberikan manfaat secara optimal tanpa didukung oleh pegawai yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan komitmen kerja yang memadai. Kondisi ini juga sesuai dengan hasil observasi awal yang menunjukkan masih adanya beberapa pegawai yang kurang disiplin, kurang fokus dalam bekerja, dan belum optimal dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan, pembinaan, dan pengembangan kapasitas menjadi aspek yang sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

Secara simultan, implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai terbukti memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi informasi ataupun kualitas sumber daya manusia secara terpisah, melainkan oleh sinergi antara keduanya. Implementasi E-Puskesmas yang didukung oleh pegawai yang kompeten memungkinkan pelayanan kesehatan berjalan lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai dengan lebih baik.

Nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi yang sangat tinggi menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara variabel penelitian. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden yang relatif homogen karena seluruh responden berasal dari instansi yang sama dan terlibat langsung dalam proses pelayanan kesehatan. Selain itu, beberapa indikator pada variabel implementasi E-Puskesmas, kompetensi pegawai, dan efektivitas pelayanan kesehatan memiliki keterkaitan konseptual yang erat sehingga memungkinkan terbentuknya hubungan yang lebih kuat dibandingkan penelitian pada populasi yang lebih beragam. Di samping itu, Implementasi instrumen persepsi melalui angket yang diisi oleh responden yang sama juga berpotensi menghasilkan kecenderungan jawaban yang relatif konsisten antarvariabel.

Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, seperti kemampuan sebagian pegawai dalam mengoperasikan sistem yang belum merata, keterlambatan pelayanan pada kondisi tertentu, serta adanya keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan. Namun demikian, secara umum implementasi E-Puskesmas telah berjalan dengan baik dan didukung oleh kompetensi pegawai yang cukup memadai sehingga mampu memberikan kontribusi besar terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan kesehatan memerlukan dukungan teknologi, kompetensi pegawai, komitmen organisasi, serta lingkungan kerja yang mendukung agar manfaat sistem informasi dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat teori implementasi kebijakan Van Meter & Van Horn (1975) serta teori kompetensi Spencer & Spencer (1993) yang menekankan pentingnya dukungan sistem organisasi dan kualitas sumber daya manusia dalam mencapai tujuan pelayanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan melalui implementasi E-Puskesmas akan memberikan manfaat yang lebih optimal apabila didukung oleh pegawai yang memiliki kompetensi yang memadai. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Puskesmas dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui optimalisasi implementasi E-Puskesmas dan pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan.



Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu lokasi penelitian sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh Puskesmas yang memiliki karakteristik berbeda. Kedua, jumlah responden terbatas pada 56 pegawai sesuai jumlah populasi yang tersedia. Ketiga, data penelitian diperoleh melalui instrumen angket yang berbasis persepsi responden sehingga masih terdapat kemungkinan subjektivitas dalam pemberian jawaban. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak lokasi penelitian, jumlah responden yang lebih besar, serta menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, dan kualitas sarana prasarana untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi E-Puskesmas dan kompetensi pegawai merupakan faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cigasong Kabupaten Majalengka. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan melalui implementasi E-Puskesmas mampu mendukung peningkatan efektivitas pelayanan, terutama dalam aspek pengelolaan data, kecepatan pelayanan, dan efisiensi administrasi. Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memberikan kontribusi yang lebih besar dibandingkan implementasi E-Puskesmas. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas secara profesional, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan memerlukan sinergi antara pemanfaatan teknologi dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya pada bidang digitalisasi pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia sektor kesehatan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak lokasi penelitian, jumlah responden yang lebih besar, serta menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, dan kualitas sarana prasarana agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Saputra, A., Hajar, S., & Sari, M. T. (2024). Analisis Kebijakan Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kota Medan. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 210–227. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.10182>
- Ardyaningtyas, R., & Widyanto, G. (2019). Competency Of Private Employees In Immigration Work Units. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 2(2), 107–118. <https://doi.org/10.52617/jikk.v2i2.62>
- Arsyam, H., Sulaiman, L., & Setiawan, S. (2025). Analisis Implementasi E-Puskesmas di Puskesmas Terara Lombok Timur. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 5(11), 5015–5024. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i11.19715>
- Aviyah, A., & Mursyidah, L. (2024). Employee Performance in Population Services Quality Timeliness and Technology Use. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 15(3). <https://doi.org/10.21070/ijccd.v15i3.1095>
- Damayanti, M., Gunawan, A. W., & Panggabean, M. S. (2023). Analysis of Factors Causing Employee Performance in Health Service Sector. *Journal of Social Research*, 2(5), 1504–1513. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i5.826>



- Dewi, M. P., Mulyaningtyas, M., & Alamsyah, A. R. (2023). Komunikasi Efektif Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Di Puskesmas Ngantang Kabupaten Malang Jawa Timur. *Buletin Abdi Masyarakat*, 4(1), 7. <https://doi.org/10.47686/bam.v4i1.610>
- Encarnacion, P. C., Razak, H. B., & Hosie, T. P. (2023). Competence and Employees Attitude in Private Hospitals in Colorado State, USA. *Journal of Human Resource & Leadership*, 7(3), 1–11. <https://doi.org/10.53819/81018102t5209>
- Gom, J. G., Simanjuntak, P., & Harun, J. (2026). Analisis System Usability Aplikasi Mobile Jkn Dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(1).
- Haerani, F., & Yulius, D. (2023). Juridical Review of the Implementation of Health Services to the Society by Community Health Centers. *Proceedings of the 3rd Multidisciplinary International Conference, MIC 2023, 28 October 2023, Jakarta, Indonesia*. <https://doi.org/10.4108/eai.28-10-2023.2341710>
- Hasanah, L., Fitriyah, N., Sari, R. N. P., & Prayoga, D. (2024). Factors Influencing Community Decisions in Choosing Community Health Centers for Promotive and Preventive Health Services: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(7), 1797–1803. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i7.5122>
- Huwae, G. T., Lesnussa, J. U., & Renyut, S. F. G. (2025). The Effect of Community Satisfaction on Public Service Quality at Tawiri Health Center, Ambon City. *JIMAD: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 203–209. <https://doi.org/10.59585/jimad.v2i4.783>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*.
- Krisnandi, H., & Saputra, N. A. (2021). Kompetensi, Komunikasi, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 17(1), 13. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v17i1.1226>
- Luthfiyah, A., & Rahmawati, I. D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo. *Jembatan Hukum : Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara*, 1(3), 212–220. <https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i3.533>
- Prasetya, D. J., & Abd, T. Mohd. K. (2025). The Effect Of Knowledge Management, Skills, And Attitude On Employee Performance Mediated By Professionalism. *Asian Journal of Social and Humanities*, 4(1), 2191–2200. <https://doi.org/10.59888/ajosh.v4i1.624>
- Pujiastuti, N. R., Triwinata, J., & Maryani, D. (2025). Information Technology Utilization And Its Impact On Service Effectiveness In West Jakarta. *Moestopo International Review on Social, Humanities, and Sciences*, 5(2), 205–216. <https://doi.org/10.32509/mirshus.v5i2.132>
- Rahmaddiansyah, R., Subagja, I. K., & Azis Hakim, A. H. (2025). The Relationship Between Employee Ability And Work Discipline With The Quality Of Public Services In Government Representative Offices Of West Java Province. *Journal of Research in Humanities and Social Science*, 13(7), 164–173. <https://doi.org/10.35629/9467-1307164173>
- Ramadhan, S., Sipatu, L., Adam, R., & Kurniawan, A. (2025). Enhancing Employee Performance through Competence and Work Climate: Implications for Human Resource Management. *Journal of Educational Management Research*, 4(6), 3221–3234. <https://doi.org/10.61987/jemr.v4i6.1534>
- Riak, G. A., & Bill, D. B. A. (2022). THE BENEFIT OF COMPETENCE IN DEVELOPING THE NATION. *IJRDO - Journal of Social Science and Humanities Research*, 8(11), 45–49. <https://doi.org/10.53555/sshr.v8i11.5387>
- Rustandi, R. (2021). Analisis Implementasi Kebijakan Kesehatan Terhadap Efektivitas Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dan Inap (Studi



- Pada Rumah Sakit Umum Daerah). *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 72–82. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v12i1.3483>
- Sadimin, S., Mutiara, H., Anggono, I. W., Satispi, E., & Sulastri, E. (2025). The Role of Public Services in Improving Community Welfare and Reducing Stunting in East Lombok. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 8(2), 1124–1133. <https://doi.org/10.24815/jr.v8i2.44992>
- Salombe, A., Rantererung, C. L., & Lambe, K. H. P. (2025). Pengaruh Sistim Informasi Kesehatan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi Papua Tengah. *Jurnal Ekonomi Holistik*, 1(1).
- Samura, J. A. P. (2025). Analysis of Success and Barriers to Implementing Health Service Management Information Systems in Indonesia: Case Studies and Recent Literature Review. *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*, 8(1), 549–554. <https://doi.org/10.35451/cyf8pg88>
- Saud, M., Aymen, M., Faisal, S., Handayani, M., & Anns, M. (2020). Provision of Health in Rural Areas of Pakistan Through Community Health Centers. *Proceedings of the International Joint Conference on Science and Engineering (IJCSE 2020)*. <https://doi.org/10.2991/aer.k.201124.067>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.
- Steers, R. M. (2005). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Tarigan, S. F. N., & Maksum, T. S. (2022). Pemanfaatan Layanan Sistem Informasi E-Puskesmas Dengan Menggunakan Metode Pieces. *Jambura Health and Sport Journal*, 4(1), 29–36. <https://doi.org/10.37311/jhsj.v4i1.13446>
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process. *Administration & Society*, 6(4), 445–488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Wahyudi, F., Paramarta, V., & Guterres, A. D. (2025). The Role Of Information Technology, Employee Training, And Service Quality In Improving Patient Satisfaction. *Morfai Journal*, 5(1), 85–92. <https://doi.org/10.54443/morfai.v5i1.2527>

