



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 840-851

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Pengaruh Perencanaan dan Pengorganisasian Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya

Erawati^{1✉}, Adiyana Agil Fabriandhika Harumanata², Arofah³, Tutik Winarsih⁴

STIE YAPAN Surabaya

Email: erawatiwaldichan@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor perencanaan dan pengorganisasian terhadap mutu pelayanan Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan total sampling yaitu pengambilan sampel diambil secara total dengan mengambil sampel sebanyak 34 responden (100%). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terdiri dari perencanaan dan pengorganisasian mempunyai pengaruh nyata secara bersama-sama (simultan) terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya. Faktor-faktor yang terdiri dari perencanaan dan pengorganisasian mempunyai pengaruh nyata secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya. Diantara Faktor-faktor yang terdiri dari perencanaan dan pengorganisasian, ternyata perencanaan mempunyai pengaruh dominan terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya, dengan pengaruh parsial sebesar 53,7%. Sebagai masukan rekomendasi maka dapat diberikan saran antara lain: Melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala dan pemeriksaan kesehatan preventif kepada masyarakat dan melaksanakan program peningkatan kualitas untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Pengorganisasian, Perencanaan*

Abstract

This study was conducted to determine the effect of planning and organizing factors on the quality of service of Puskesmas Mulyorejo Surabaya City. The sampling technique in this study used total sampling, namely sampling taken in total by taking a sample of 34 respondents (100%). The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results showed that the factors consisting of planning and organizing have a real influence together (simultaneously) on the quality of service at Puskesmas Mulyorejo Surabaya City. Factors consisting of planning and organizing have a real influence individually (partial) on the quality of service at Puskesmas Mulyorejo Surabaya City. Among the factors consisting of planning and organizing, it turns out that planning has a dominant influence on the quality of service at Puskesmas Mulyorejo Surabaya City, with a partial effect of 53.7%. As input recommendations, suggestions can be given, among others: Conduct regular health checks and preventive health checks to the community and implement a quality improvement program to monitor and improve the quality of health services.

Keywords: *Service Quality, Organizing, Planning*

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peranan penting dalam peningkatan kesehatan masyarakat guna menjamin kelancaran perekonomian dan peningkatan pembangunan di daerah sebagai wilayah dari Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu peran Puskesmas perlu mendapatkan perhatian dalam hal perbaikan manajemen sehingga dapat meningkatkan pengelolaan bidang pelayanan masyarakat. Dengan adanya peran Puskesmas akan memberikan kesehatan dan kesejahteraan seluruh masyarakat serta berdampak pada kepuasan masyarakat serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Puskesmas memiliki peran yang penting terhadap masyarakat dan pembangunan nasional. Peranan puskesmas yaitu Mengumpulkan data kesehatan masyarakat: Puskesmas berperan dalam mengumpulkan data kesehatan masyarakat di wilayahnya, seperti angka kejadian penyakit, cakupan imunisasi, dan prevalensi kondisi kesehatan tertentu. Data ini sangat penting untuk merencanakan program kesehatan dan mengevaluasi efektivitas upaya kesehatan yang telah dilakukan.

Pelayanan yang diberikan Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya dengan upaya *promotive* dan *preventive*. Puskesmas mengutamakan pelayanan dengan upaya *promotive* dan *preventive*, yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan. Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan

pengecehan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Mutu pelayanan mengacu pada kualitas produk atau jasa yang memenuhi keinginan pelanggan dan bebas dari kekurangan atau kerusakan, dengan fokus utama pada kepuasan pelanggan (Ahmad, 2020; Azizah, 2022). Joseph M. Juran (dalam Agrawal et al., 2023) mendefinisikan manajemen mutu sebagai serangkaian aktivitas yang mencakup penetapan sasaran kualitas, pelatihan, pengukuran, dan sistem imbalan, yang semuanya berfokus pada pencapaian kualitas yang optimal. (Jalilah & Prapitasari, 2021) menambahkan bahwa mutu pelayanan Puskesmas adalah pelayanan yang memuaskan pemakai jasa sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Mutu pelayanan Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya perlu terus-menerus ditingkatkan. Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya memberikan Pelayanan kesehatan masyarakat dan perseorangan: Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya berperan penting dalam pemberdayaan masyarakat dengan mendorong partisipasi aktif mereka dalam upaya kesehatan dan pembangunan berwawasan kesehatan. Melalui pendekatan promotif, preventif, dan pemberdayaan, Puskesmas ini berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat dan ketahanan nasional di bidang kesehatan.

Pemantapan manajemen di Puskesmas, telah meningkatkan kebutuhan sumber daya manusia terhadap manajemen pembangunan yang efektif (Fariz, 2022b; Winarsih & Fariz, 2021). Ini disebabkan Puskesmas telah memikul tanggungjawab di Kecamatan Mulyorejo bidang kesehatan. Strategi manajemen membutuhkan suatu gambaran tentang seluruh aktivitas organisasi Puskesmas. Manajer dalam hal ini pimpinan Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya berupaya untuk mengintegrasikan tugas-tugasnya. Oleh karena itu, ia harus konsisten terhadap nilai-nilai pemerintahan, dan nilai-nilai pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi lingkungan sekitarnya. Ini merupakan sebuah pendekatan holistik dan tidak dibatasi hanya pada departemen atau sub-sub unit tertentu.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan mendasar dalam manajemen dan pelayanan di Puskesmas Mulyorejo, Kota Surabaya. Kurangnya pemahaman mengenai fungsi manajemen yang mencakup perencanaan dan pengorganisasian secara menyeluruh berdampak pada penurunan mutu pelayanan, terutama karena pegawai tidak sepenuhnya memahami visi dan misi pembangunan yang diemban oleh Puskesmas. Peran pimpinan

dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dinilai masih kurang optimal, yang ditandai dengan lemahnya hubungan antara pimpinan dan bawahan serta kurangnya inovasi yang dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Perencanaan adalah proses sistematis yang mencakup penetapan tujuan, strategi, dan taktik untuk mencapai hasil yang diinginkan. Steiner (2021) dalam (Muhamad, 2022) mendefinisikan perencanaan sebagai langkah untuk menetapkan tujuan dan kebijakan yang detail, serta mencakup tinjauan kinerja dan umpan balik. (Suandy, 2018) menambahkan bahwa perencanaan juga melibatkan penyajian strategi yang jelas untuk mencapai tujuan organisasi. (Fahmi, 2017) menekankan bahwa perencanaan adalah dasar penting bagi langkah-langkah berikutnya dan dapat melindungi organisasi dari ketidakpastian. (Silalahi, 2017) menyatakan bahwa perencanaan adalah fungsi mendasar manajemen, melibatkan pemilihan cara terbaik untuk mencapai tujuan. (Meldona & Siswanto, 2012) menguraikan tahapan perencanaan seperti prakiraan, penetapan tujuan, pemrograman, penjadwalan, penganggaran, pengembangan prosedur, dan penetapan kebijakan. (Handoko, 2018) menambahkan indikator perencanaan seperti visi, misi, strategi, dan sumber daya yang diperlukan.

Sedangkan pengorganisasian adalah proses krusial dalam manajemen yang melibatkan distribusi dan koordinasi tugas serta pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Fariz, 2019, 2022c). Menurut (Handoko, 2015), manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan, dengan pengorganisasian sebagai langkah utama untuk memastikan semua proses berjalan sesuai rencana. (Terry, 2016) mendefinisikan pengorganisasian sebagai proses mendistribusikan dan mengkoordinasikan pekerjaan untuk mencapai tujuan. (Manullang, 2017) dan (Budiono, 2016) menambahkan bahwa pengorganisasian melibatkan pengelompokan aktivitas dan pembagian tugas, guna menghindari tumpang tindih dan memastikan struktur organisasi yang optimal. Oleh karena itu, pengorganisasian merupakan proses utama yang memastikan pembagian beban kerja, penataan hubungan atasan-bawahan, dan pengaturan ruang kerja agar lebih maksimal dan efisien (Fariz, 2022a; Fariz & Winarsih, 2024). Indikator pengorganisasian mencakup komponen kegiatan, pembagian tugas, penetapan wewenang, dan pengaturan rencana.

Beberapa masalah umum yang kerap muncul di Puskesmas Mulyorejo, antara lain keterbatasan sumber daya seperti tenaga medis, fasilitas yang kurang memadai, dan peralatan yang terbatas, yang semuanya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Kurangnya koordinasi antar departemen juga menjadi hambatan signifikan bagi efisiensi dan kualitas pelayanan, sementara lama waktu tunggu yang sering kali dikeluhkan pasien

turut memperburuk situasi. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan dan melakukan pemeriksaan rutin menambah kompleksitas masalah, yang seharusnya diimbangi dengan pelatihan dan pengembangan yang cukup bagi staf medis dan non-medis.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perencanaan dan pengorganisasian terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo. Permasalahan yang ingin dijawab dalam penelitian ini mencakup pengaruh simultan dan parsial dari kedua faktor tersebut terhadap mutu pelayanan, serta mengidentifikasi faktor mana yang memiliki pengaruh dominan. Penelitian ini memberikan pemahaman baru mengenai sejauh mana kedua faktor tersebut secara simultan dan parsial memengaruhi kualitas layanan, serta mengidentifikasi bahwa perencanaan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan pengorganisasian dalam konteks Puskesmas ini. Hal ini memberikan kontribusi baru dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks Puskesmas di wilayah Surabaya, yang sebelumnya mungkin belum dibahas secara rinci dalam penelitian lain. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konstruktif bagi upaya perbaikan yang bersifat membangun dalam manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Mulyorejo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun & Effendi, 2019). Dalam hal ini, penelitian ini menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan pandangan (Sugiyono, 2019), metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada filosofi postpositivisme. Metode ini diterapkan untuk mempelajari objek dalam kondisi alami, berbeda dengan metode eksperimen, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pegawai Puskesmas Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. Jumlah populasi Pegawai Puskesmas Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya adalah sebanyak 63 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak sederhana dari populasi yang ada (Sugiyono, 2018). Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sampel, dengan rumus dan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N \times (0,1)^2} \\
 &= \frac{63}{1 + 63 \times (0,1)^2} \\
 &= 39
 \end{aligned}$$

Dimana:

N = populasi

n = sampel

Dari jumlah populasi Pegawai Puskesmas Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya, besarnya sampel ditentukan sebanyak 61% dari populasi sehingga besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 orang Pegawai Puskesmas Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji F berdasarkan tabel 1 menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 40,303. Sedangkan nilai F_{tabel} dengan degree of freedom = $n - k - 1 = 39 - 2 - 1 = 36$ adalah sebesar 3,23. Oleh karena nilai F_h sebesar $40,303 > F_t$ sebesar 3,23; maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa dari model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebasnya.

Tabel 1. Uji Anova

ANOVA ^b						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	6.448	2	3.224	41.303	.000 ^a
	Residual	2.810	36	.078		
	Total	9.257	38			

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber: Output SPSS

Analisis uji t dilakukan untuk menguji keberartian koefisien regresi masing-masing variabel bebas.

Tabel 2. Koefisien Regresi

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	.369	.373		.990	.329			
1 x1	.513	.108	.537	4.761	.000	.663	1.509	
x2	.387	.110	.399	3.537	.001	.663	1.509	

a. Dependent Variable: y

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel 2 diketahui persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 0,369 + 0,513 X_1 + 0,387 X_2 + E$$

Dimana :

Y = mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya (Y)

X₁ = perencanaan

X₂ = pengorganisasian

Persamaan regresi empiris tersebut mengindikasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 0,369 menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel bebas atau nilai variabel bebas dianggap 0 maka mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya (Y) adalah sebesar 0,369 satuan.
- Nilai koefisien regresi X₁ sebesar 0,513 menunjukkan terdapat pengaruh positif perencanaan (X₁) terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya (Y). Jika skor variabel perencanaan (X₁) meningkat satu satuan maka mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya (Y) akan meningkat sebesar 0,513 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- Nilai koefisien regresi X₂ sebesar 0,387 menunjukkan terdapat pengaruh positif pengorganisasian (X₂) terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya (Y). Jika skor pengorganisasian (X₂) meningkat satu satuan maka mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya (Y) akan meningkat sebesar 0,387 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Sebaliknya jika skor pengorganisasian (X₂) turun satu satuan maka mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya (Y) akan turun sebesar 0,387 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Hal ini berarti semakin baik pengorganisasian (X₂), maka mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya (Y) juga semakin baik.

Uji dominan dapat dilihat melalui hasil standardized coefficient beta pada output SPSS. Hasil uji dominan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Koefisien Beta

No	Variabel	Standardized Coefficients Beta
1	Perencanaan (X1)	0,537
2	Pengorganisasian (X2)	0,399

Sumber: Output SPSS

Tabel 3 menunjukkan bahwa koefisien beta untuk variabel perencanaan (X1) adalah 0,537, yang berarti perencanaan memiliki kontribusi sebesar 53,7% terhadap perubahan mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya (Y). Sementara itu, koefisien beta untuk variabel pengorganisasian (X2) adalah 0,399, yang menunjukkan bahwa pengorganisasian menyumbang kontribusi sebesar 39,9% terhadap perubahan mutu pelayanan di Puskesmas tersebut. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa variabel perencanaan memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap mutu pelayanan dibandingkan dengan variabel pengorganisasian, karena kontribusi perencanaan lebih tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa perencanaan memainkan peran yang lebih signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo, dibandingkan dengan pengorganisasian.

Tabel 4. Model Summary

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.835 ^a	.696	.680	.27938	2.016

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber: Output SPSS

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,696. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independent terhadap variabel dependen adalah sebesar 69,6%. Sedangkan sisanya sebesar 30,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial perencanaan dan pengorganisasian berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan memiliki pengaruh positif terhadap mutu pelayanan, yang berarti bahwa semakin baik perencanaan yang dilakukan oleh suatu organisasi, semakin tinggi mutu pelayanan yang dapat dicapai. Penelitian ini mengungkapkan bahwa melalui perencanaan yang terstruktur, organisasi dapat menetapkan tujuan yang jelas, merancang strategi yang efektif, serta mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan demikian, setiap proses pelayanan menjadi lebih terarah dan konsisten, sehingga meminimalkan risiko kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, perencanaan yang baik juga memungkinkan adanya fleksibilitas dalam menanggapi perubahan atau tantangan yang muncul, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu pelayanan secara keseluruhan. Hasil ini menegaskan pentingnya perencanaan sebagai elemen kunci dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di berbagai sektor. Sejalan dengan penelitian (Yulia, 2016) di RS X Depok, perencanaan sumber daya keperawatan yang lebih baik terbukti meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan mengatasi masalah kuantitas dan kualifikasi tenaga keperawatan. Penelitian (Zulkieflimansyah et al., 2023) di Kantor Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat, menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan dan keterlibatan personel memperbaiki mutu pelayanan kesehatan. Profesionalisme dan kinerja pegawai di Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah berdampak positif pada kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan.

Pengorganisasian yang efektif melibatkan penyusunan struktur organisasi, pembagian tugas, dan alur komunikasi yang jelas antara anggota tim. Struktur organisasi yang baik memastikan bahwa setiap anggota memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, serta akses yang memadai ke sumber daya dan informasi yang dibutuhkan. Hal ini memungkinkan koordinasi yang lebih baik dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau tumpang tindih tugas. Selain itu, pengorganisasian yang efektif memfasilitasi pengembangan standar operasional prosedur yang konsisten, yang penting untuk menjaga mutu pelayanan. Dengan adanya pengorganisasian yang baik, Puskesmas Mulyorejo dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pasien dan mengelola sumber daya dengan lebih efisien, sehingga berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan penelitian (Andri, 2020; Sari & Ahmad, 2023) yang menunjukkan bahwa pengorganisasian yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 3, perencanaan memiliki dampak yang lebih dominan dibandingkan dengan pengorganisasian terhadap mutu pelayanan. Kontribusi

yang lebih tinggi dari perencanaan menunjukkan bahwa aspek perencanaan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mulyorejo memiliki peran yang lebih signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Perencanaan yang baik memungkinkan pengaturan sumber daya, penjadwalan kegiatan, dan pengembangan strategi yang lebih efektif, yang pada gilirannya berkontribusi lebih besar terhadap peningkatan mutu layanan. Sementara itu, meskipun pengorganisasian tetap penting, pengaruhnya dalam konteks ini tidak sebesar perencanaan. Hal ini menggarisbawahi pentingnya perhatian lebih pada aspek perencanaan dalam upaya untuk mencapai dan mempertahankan standar mutu pelayanan yang tinggi di Puskesmas Mulyorejo.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal penting. Pertama, faktor-faktor yang terdiri dari perencanaan dan pengorganisasian secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang nyata terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya. Kedua, faktor-faktor tersebut juga berpengaruh nyata secara individu (parsial) terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo. Ketiga, di antara faktor-faktor tersebut, perencanaan memiliki pengaruh dominan terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo, dengan kontribusi parsial sebesar 53,7%.

Sebagai rekomendasi untuk perbaikan manajemen yang dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain: pertama, melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala serta pemeriksaan kesehatan preventif kepada masyarakat. Kedua, menyelenggarakan kampanye promosi kesehatan yang fokus pada pencegahan penyakit dan pilihan gaya hidup sehat. Ketiga, menjalin kemitraan dengan tokoh dan organisasi masyarakat setempat untuk meningkatkan kesadaran kesehatan. Keempat, melaksanakan program pendidikan kesehatan di sekolah, tempat kerja, dan pusat komunitas untuk menjangkau khalayak yang lebih luas. Kelima, memperpanjang jam operasional untuk mengakomodasi individu yang bekerja serta menyediakan klinik akhir pekan. Keenam, menerapkan sistem konsultasi telemedis untuk meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan. Ketujuh, melaksanakan program peningkatan kualitas untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, N., Rabiee, M., & Jabbari, M. (2023). Contextual relationships in Juran's quality principles for business sustainable growth under circular economy perspective: A decision support system approach. *Annals of Operations Research*, 1–31.
- Ahmad, S. T. (2020). *Manajemen mutu terpadu*. Nas Media Pustaka.
- Andri, M. (2020). Studi Pengorganisasian terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(5), 243–251.
- Azizah, L. N. (2022). Analysis of The Relationship Between Health Center Service Quality and Elderly Patient Satisfaction at Gondanglegi Health Centre. *Transpublika International Research In Exact Sciences*, 1(1), 21–28.
- Budiono, P. S. (2016). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Bumi. Medika.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kedua*. Alfabeta. Bandung.
- Fariz, F. (2019). Human Resources Competences in Economics Higher Education Provider in East Java, Indonesia: The determinant of organizational performances. *Asia Pacific Management and Business Application*, 8(02), 133–144.
- Fariz, F. (2022a). Quality Improvement Strategy for Strengthening Higher Education Competitiveness (Studies at the College of Economics in East Java). *Khazanah Sosial*, 4(2), 272–283.
- Fariz, F. (2022b). Strategies to Increase User Satisfaction in Online Shopping Applications. *Journal of Applied Management (JAM)*, 20(2), 438–444.
- Fariz, F. (2022c). The effect of supplier integration, manager transformational leadership on supply chain performance. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(3), 993–998. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.2.014>
- Fariz, F., & Winarsih, T. (2024). Enhancing Competitive Advantage of Higher Education Institutions Through the Implementation of Knowledge Management and Information Technology. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 2010–2026.
- Handoko, T. H. (2015). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen*.
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Adab.
- Manullang, M. (2017). *Dasar-dasar Manajemen*. Medan: Monara.
- Meldona, M., & Siswanto, S. (2012). *Perencanaan tenaga kerja: Tinjauan integratif*. UIN-Maliki Press.
- Muhamad, A. H. (2022). *Perencanaan Pemuatan (Stowage Plan) Terhadap Stabilitas Kapal*

Sebagai Upaya Keselamatan Pelayaran di MV. Meratus Larantuka. Universitas Maritim AMNI Semarang.

- Sari, K., & Ahmad, H. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(5), 982–988.
- Silalahi, U. (2017). *Studi tentang ilmu administrasi: Konsep, teori dan dimensi.* Sinar Baru.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2019). *Metode penelitian survei.* Jakarta: LP3ES.
- Suandy, E. (2018). *Perencanaan Pajak edisi 4: Salemba Empat.* Jakarta.
- Sugiyono, S. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D. *Bandung: Cv. Alfabeta.*
- Terry, G. R. (2016). *Asas-asas Manajemen Alih Bahasa; Winardi.* Bandung: Penerbit Alumni. (A. B. Winardi. (ed.)). Bandung: Penerbit Alumni.
- Winarsih, T., & Fariz, F. (2021). The Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment and Work Discipline. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 1328–1339.
- Yulia, S. (2016). Analisis Perencanaan Sumber daya keperawatan di RS X Depok dengan pendekatan Research Framework. *Masker Medika*, 4(1), 24–30.
- Zulkieflimansyah, Z., Mandasari, F., & Yamin, A. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Mutu Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat). *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(12), 10941–10949.