

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETIDAKPATUHAN PETUGAS PUSKESMAS DALAM PELAPORAN PENILAIAN KINERJA PUSKESMAS (PKP) DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN POSO

Oleh

Tryfena Fenisia Songgo¹, Achmad Lukman Hakim², Risa Rerungan³

^{1,2,3}Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju

Email: ¹pemncus@gmail.com

Article History:

Received: 21-08-2025

Revised: 08-09-2025

Accepted: 24-09-2025

Keywords:

Health Center, Health Center Performance Assessment (PKP), Health Office, non-compliance, Poso District.

Abstract: *This research aims to analyze the factors influencing the non-compliance of health center officers in reporting the Health Center Performance Assessment (PKP) at the Poso District Health Office. Using a qualitative method approach, namely through in-depth interviews with selected informants. The analysis was conducted thematically with the help of the Nvivo application used for systematic coding to identify important themes and patterns related to non-compliance. The results show that compliance is influenced by personality, job boredom, task distribution, rewards, work environment, and facilities. Boredom can reduce motivation and discipline, while uneven task distribution causes workload to accumulate on certain staff. Factors such as rewards, team support, and the availability of technological facilities have been proven to strengthen compliance. Therefore, efforts to improve compliance need to be carried out comprehensively through individual coaching and strengthening organizational systems so that PKP reporting is More timely and accurate*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu negara. Di Indonesia, Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaan tugasnya, Puskesmas sering kali menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah ketidakpatuhan petugas dalam pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP). Ketidakpatuhan dalam pelaporan PKP bukanlah isu baru, namun dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap masalah ini semakin meningkat. Penelitian menunjukkan bahwa ketidakpatuhan dalam pelaporan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya pemahaman tentang pentingnya pelaporan, beban kerja yang tinggi, serta minimnya insentif bagi petugas [9,34,40]. Hal ini sejalan dengan temuan lain yang menyatakan bahwa banyak petugas Puskesmas merasa tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan laporan karena banyaknya tugas yang harus dilakukan [10,34].

Ketidakpatuhan petugas dalam pelaporan PKP ini dapat memberikan dampak dalam berbagai hal. Salah satunya adalah pada proses penilaian re-akreditasi Puskesmas, di mana laporan PKP menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan [19]. Instrumen Akreditasi Puskesmas (Elemen Penilaian 1.7) secara eksplisit menekankan pentingnya kepatuhan terhadap pelaporan PKP [19].

Di sisi lain, ketidakpatuhan ini juga dapat dilihat dalam konteks yang lebih luas, seperti dalam pelaksanaan program-program kesehatan nasional. WHO menegaskan bahwa dalam upaya mencapai *Sustainable Development Goals* (SDGs) di bidang kesehatan, kepatuhan dalam pelaporan merupakan aspek penting karena keterlambatan atau ketidaklengkapan data dapat menghambat pencapaian target global [23,24].

Dampak jangka pendek dari ketidakpatuhan petugas Puskesmas dalam pelaporan PKP dapat terlihat dari kualitas data yang dihasilkan sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan oleh Dinas Kesehatan. Data yang tidak akurat atau tidak lengkap dapat mengakibatkan kesalahan dalam perencanaan maupun alokasi sumber daya [5,28,31]. Hal ini pada akhirnya dapat menurunkan kualitas layanan kesehatan yang diterima masyarakat.

Dalam jangka menengah, ketidakpatuhan pelaporan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Jika masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, mereka cenderung mencari alternatif lain, yang dapat meningkatkan angka kesakitan serta menurunkan status kesehatan secara keseluruhan [6,47]. Selain itu, ketidakpatuhan juga dapat menghambat pencapaian target program kesehatan yang ditetapkan pemerintah [18,20].

Adapun dampak jangka panjangnya, ketidakpatuhan pelaporan dapat berimplikasi pada sistem kesehatan nasional secara keseluruhan. Jika masalah ini tidak ditangani dengan baik, terdapat risiko peningkatan morbiditas dan mortalitas. Lebih jauh, data yang tidak lengkap akan menghambat pemerintah dalam merumuskan kebijakan kesehatan yang tepat dan berbasis bukti [7,25,26].

Kondisi di Kabupaten Poso mencerminkan permasalahan tersebut. Berdasarkan data Seksi Kesehatan Primer, ketidakpatuhan Puskesmas dalam menyampaikan laporan PKP telah menjadi masalah yang berulang setiap tahun. Dari 24 Puskesmas yang ada, pada tahun 2022 semester I hanya 3 Puskesmas yang melaporkan PKP, sedangkan pada semester II meningkat menjadi 18 Puskesmas. Pada tahun 2023 semester I terdapat 19 Puskesmas yang melapor, namun kembali turun drastis pada semester II menjadi hanya 3 Puskesmas. Pada tahun 2024 semester I terdapat 10 Puskesmas (42%) yang melaporkan PKP, sementara pada semester II kembali hanya 3 Puskesmas yang melapor. Pelaporan ini merupakan komponen krusial dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan, namun masih banyak Puskesmas yang belum konsisten memenuhinya. Faktor penyebab mencakup keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman mengenai pentingnya pelaporan yang tepat waktu dan akurat, serta kendala teknis seperti infrastruktur teknologi informasi yang belum memadai [28,34,56]. Akibatnya, data kinerja yang seharusnya digunakan untuk perbaikan layanan dan pengambilan keputusan strategis menjadi tidak lengkap bahkan tidak tersedia. Hal ini berpotensi menghambat peningkatan kualitas layanan kesehatan serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan lokal. Oleh karena itu, diperlukan intervensi segera untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan demi tercapainya standar pelayanan optimal bagi masyarakat Kabupaten Poso.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan petugas puskesmas dalam pelaporan penilaian kinerja puskesmas (PKP) di Dinas Kesehatan Kabupaten Poso memiliki urgensi yang sangat penting. Pertama, pelaporan yang akurat dan tepat waktu merupakan elemen krusial untuk memastikan bahwa data kinerja puskesmas dapat digunakan secara efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Data yang lengkap dan akurat tidak hanya membantu pengambil kebijakan dalam membuat keputusan strategis, tetapi juga berkontribusi pada perbaikan berkelanjutan di lapangan. Dengan memahami faktor-faktor penyebab ketidakpatuhan, pihak terkait dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan operasional dan administratif yang mungkin mengganggu efisiensi kerja petugas puskesmas.

Penelitian ini menawarkan inovasi dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data non-numerik untuk memahami fenomena sosial, perilaku manusia, serta pengalaman subjektif individu dalam konteks kehidupan nyata mereka. Pendekatan ini menekankan pada pertanyaan *"bagaimana"* dan *"mengapa"* suatu fenomena terjadi, bukan sekadar *"berapa banyak"* atau *"seberapa besar"* yang biasanya menjadi fokus penelitian kuantitatif [8]. Selain itu, pendekatan kualitatif dapat menggali secara mendalam faktor-faktor kontekstual dan strategi yang memungkinkan pemahaman holistik terhadap hambatan struktural, budaya organisasi, dan persepsi individu yang selama ini kurang terungkap dalam penelitian sebelumnya.

Keunggulan penelitian ini terletak pada strategi pemecahan masalah yang digunakan, yang memungkinkan peneliti untuk melakukan identifikasi masalah secara mendalam dan sistematis, menemukan pola dan tema yang relevan, serta menyusun rekomendasi solusi yang kontekstual dan aplikatif sejalan dengan penelitian sebelumnya [9]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan petugas puskesmas tidak patuh dalam melaporkan penilaian kinerja puskesmas (PKP) di Dinas Kesehatan Kabupaten Poso.

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Pendekatan ini membantu mendapatkan pemahaman yang lengkap dan memberikan solusi yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan di puskesmas.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei sampai dengan bulan juni tahun 2025 yaitu dengan melakukan data wawancara pada petugas Puskesmas yang ada di Kabupaten Poso. Setelah itu dilakukan olah data terhadap hasil penelitian.

C. Populasi dan Sampel atau Informan Kunci dan Informan Pendukung

Populasi dan sampel untuk penelitian ini yaitu 6 orang petugas Pelaporan PKP dengan kriteria inklusi yang diambil dalam penelitian ini dirancang untuk memastikan bahwa sampel yang diambil relevan dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai ketidakpatuhan petugas puskesmas dalam pelaporan PKP. Kriteria pertama yaitu diambil 3 orang petugas pelaporan PKP Puskesmas yang paling rajin melaporkan PKP, 3 orang petugas puskesmas yang tidak pernah

melaporkan PKP. Kedua, petugas puskesmas yang terpilih sebagai sampel atau responden terlibat langsung dalam proses pelaporan PKP dan harus memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun di puskesmas, agar mereka memiliki pemahaman yang cukup tentang prosedur dan tantangan dalam pelaporan. Terakhir, responden bersifat sukarela; oleh karena itu, hanya petugas yang bersedia untuk berpartisipasi dan memberikan informasi secara terbuka akan dipertimbangkan sebagai bagian dari sampel penelitian ini.

D. Data dan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu berupa panduan wawancara yang berisi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi ketidakpatuhan dalam pelaporan PKP. Panduan wawancara ini berfungsi untuk menggali informasi kualitatif lebih mendalam tentang pengalaman dan tantangan yang dihadapi petugas puskesmas dalam proses pelaporan, dengan pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan jawaban secara bebas.

E. Prosedur Penelitian

Alur penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan petugas puskesmas dalam pelaporan penilaian kinerja puskesmas (PKP) di Dinas Kesehatan Kabupaten Poso Sebagai berikut :

- a. Tahap persiapan
 - Penyusunan proposal
 - Penyusunan instrumen Kualitatif (Panduan Wawancara)
 - Pengajuan izin penelitian di Dinas Kesehatan dan Puskesmas
- b. Tahap pelaksanaan
 - Melakukan Pengumpulan data kualitatif melalui wawancara mendalam dengan informan terpilih berdasarkan kriteria yang ada
- c. Tahap pasca penelitian
 - Melakukan analisis secara mendalam terhadap hasil penelitian yang sudah di dapatkan
 - Penyusunan laporan hasil penelitian dan rekomendasi kebijakan
 - Presentasi hasil terhadap stakeholder terkait

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan triangulasi untuk meningkatkan validitas dan ketepatan temuan. Triangulasi adalah metode yang memanfaatkan berbagai sumber data atau teknik pengumpulan data yang berbeda untuk menguji konsistensi informasi dan memperkuat keabsahan hasil penelitian. data dikumpulkan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, pengamatan, dan dokumen pelaporan. Ketiga sumber data ini saling melengkapi dan memungkinkan peneliti untuk melihat fenomena ketidakpatuhan petugas dalam pelaporan PKP dari berbagai sudut pandang.

Data yang didapat dari wawancara, pengamatan, dan dokumen pelaporan dianalisis dengan cara mencari tema-tema utama.

Data transkrip wawancara dan dokumen pendukung dimasukkan ke dalam proyek NVivo, lalu diberi kode secara sistematis dengan melihat pola-pola yang muncul secara alami dari jawaban responden. Kode-kode yang mirip dikelompokkan menjadi satu tema Kemudian, digunakan berbagai fitur kueri di NVivo, seperti pencarian kata kunci, perbandingan kode, dan analisis hubungan antar-kode, untuk melihat pola-pola penting yang berkaitan dengan penyebab ketidakpatuhan petugas dalam laporan PKP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Variabel

Untuk menggali pemahaman mendalam tentang bagaimana persepsi diri terhadap kepribadian memengaruhi perilaku kepatuhan, siapa saja yang paling terpengaruh oleh variasi kepribadian dalam konteks kerja, kapan kepatuhan menjadi lebih mudah atau sulit, serta bagaimana pendekatan pribadi terhadap manajemen beban kerja dipengaruhi oleh ciri kepribadian tersebut peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden.

B. Pemilihan Node dalam Analisis NVIVO

Pertama, node kepribadian dipilih karena pelaporan PKP pada akhirnya dilakukan oleh individu yang membawa nilai, preferensi, dan kebiasaan kerjanya masing-masing.

Kedua, node beban kerja (termasuk pembagian tugas) dipilih karena pelaporan PKP bersaing dengan banyak tugas klinis dan non-klinis lain.

Ketiga, node penghargaan ditempatkan sebagai penggerak motivasional yang menjembatani antara upaya dan kepatuhan. Pelaporan PKP adalah pekerjaan yang cenderung “sunyi”—hasilnya tidak selalu tampak bagi publik

Keempat, node lingkungan kerja dan dukungan organisasi dipilih untuk menangkap dimensi sosial-organisasional yang membentuk norma, ekspektasi, dan kebiasaan pelaporan. Hal-hal seperti dukungan pimpinan, kekompakan tim, kejernihan komunikasi lintas program, dan kualitas supervisi sangat menentukan apakah pelaporan menjadi “budaya kerja” atau sekadar “tugas tambahan”.

Kelima, node sarana dan prasarana dipilih karena pelaporan PKP sangat bergantung pada ketersediaan dan reliabilitas alat kerja: komputer/laptop, jaringan internet, aplikasi, printer/scanner, ruang kerja, hingga arsip data yang rapi. Hambatan teknis—internet tidak stabil, perangkat terbatas, aplikasi error—bisa langsung memperlambat atau menggagalkan proses pelaporan,

Keenam, node usulan perbaikan dipilih sebagai kanal eksplisit untuk menangkap rekomendasi praktis dari para pelaksana. Alasan metodologisnya jelas: penelitian tidak hanya berhenti pada identifikasi masalah, tetapi juga memfasilitasi “tutup-loop” kebijakan—apa yang paling mungkin, paling cepat, dan paling berdampak jika diterapkan.

Tabel 1. Distribusi Node dalam hasil wawancara

Node-node Analisis	Jumlah Narasumber yang membahas node	Jumlah pengutipan node
Beban Kerja dan Pembagian Tugas	6	29
Kepribadian dan Sikap Kerja	6	32
Lingkungan Kerja dan Dukungan Organisasi	6	32
Penghargaan dan Motivasi	6	29
Sarana dan Prasarana	6	25
Usulan Perbaikan	6	12

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua narasumber membahas keenam node penelitian, menandakan bahwa setiap faktor memiliki relevansi terhadap rendahnya kepatuhan pelaporan PKP di Puskesmas. Node **Beban Kerja dan Pembagian Tugas** mendapatkan 29 kutipan dari enam informan, yang mengindikasikan bahwa tingginya beban

kerja menjadi salah satu hambatan utama. Petugas sering kali dihadapkan pada tugas ganda dan tenggat waktu yang berdekatan, sehingga pelaporan PKP tidak menjadi prioritas utama. Kondisi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa beban kerja berlebihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja dan kepatuhan dokumentasi tenaga kesehatan [9,10,40].

Node **Kepribadian dan Sikap Kerja** memiliki jumlah kutipan tertinggi bersama dengan lingkungan kerja, yaitu 32 kutipan. Beberapa informan menyampaikan bahwa sikap tanggung jawab, disiplin, dan komitmen individu menjadi faktor penting yang membedakan petugas yang patuh dan tidak patuh dalam pelaporan. Studi terdahulu menegaskan bahwa karakteristik personal, termasuk sikap kerja positif, memengaruhi cara tenaga kesehatan merespons tuntutan pekerjaan sehingga berkontribusi pada tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan [14,15].

Node **Lingkungan Kerja dan Dukungan Organisasi** juga mendapatkan 32 kutipan, menunjukkan bahwa faktor ini sama pentingnya dengan kepribadian. Dukungan pimpinan, kerja sama tim, dan suasana kerja yang kondusif dianggap sangat memengaruhi semangat kerja petugas. Bukti empiris menunjukkan bahwa dukungan manajerial, supervisi, serta komunikasi yang efektif berhubungan erat dengan peningkatan kepatuhan tenaga kesehatan terhadap pedoman dan prosedur [26,27,36,42].

Selanjutnya, **Penghargaan dan Motivasi** mendapatkan 29 kutipan. Narasumber menekankan bahwa penghargaan, baik berupa ucapan terima kasih, sertifikat, maupun insentif, mampu mendorong petugas untuk lebih patuh dalam pelaporan. Literatur menyatakan bahwa sistem penghargaan yang terstruktur berkontribusi positif terhadap motivasi kerja dan kepatuhan prosedural [25,37,38]. Motivasi yang tinggi dapat menjadi penyeimbang ketika petugas dihadapkan pada beban kerja yang berat atau keterbatasan fasilitas.

Node **Sarana dan Prasarana** muncul dengan 25 kutipan, mengindikasikan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan aplikasi pelaporan yang stabil memengaruhi kelancaran pelaporan PKP. Infrastruktur teknologi informasi dan sarana pencatatan yang memadai merupakan prasyarat bagi kelancaran sistem pelaporan dan kualitas data kesehatan [33,43,54,56]. Ketika sarana dan prasarana kurang memadai, petugas cenderung menunda atau mengalami hambatan teknis dalam pelaporan.

Terakhir, **Usulan Perbaikan** menjadi node dengan jumlah kutipan terendah, yaitu 12 kutipan. Meskipun demikian, informan memberikan beberapa saran seperti pelatihan berkala, peningkatan pengawasan, serta pemberian reward untuk petugas yang patuh. Hal ini selaras dengan sejumlah rekomendasi yang menekankan pentingnya intervensi berupa pelatihan, monitoring, dan supervisi untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan di layanan primer [2,11,29,35,50].

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rendahnya kepatuhan pelaporan PKP dipengaruhi oleh kombinasi faktor individu, beban kerja, dukungan organisasi, motivasi, dan ketersediaan fasilitas. Upaya perbaikan perlu dilakukan secara menyeluruh, meliputi pengaturan beban kerja, peningkatan motivasi, perbaikan sarana, serta penguatan dukungan dari pimpinan agar pelaporan PKP dapat berjalan optimal.

1. Beban Kerja dan Pembagian Tugas

Tabel 2. Word Frequency Query untuk Beban Kerja dan Pembagian Tugas

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
kerja	5	13	004
puskesmas	9	11	003
beban	5	10	003
pkp	3	10	003
waktu	5	10	003
tugas	5	9	003
data	4	8	002
pelaporan	9	8	002
kepala	6	7	002
laporan	7	5	001
diselesaikan	12	4	001
kegiatan	8	4	001
tinggi	6	4	001
akhir	5	3	001
bulan	5	3	001



Gambar 1. Ilustrasi Word Frequency Query untuk Beban Kerja dan Pembagian Tugas

Hasil Word Frequency Query pada node *Beban Kerja* dan *Pembagian Tugas* menunjukkan bahwa kata “kerja” (n=13, 4%), “puskesmas” (n=11, 3%), “beban” (n=10, 3%), “pkp” (n=10, 3%), dan “waktu” (n=10, 3%) merupakan kata yang paling sering muncul dalam narasi responden. Tingginya kemunculan kata “kerja” dan “beban” mengindikasikan bahwa topik mengenai volume pekerjaan menjadi isu dominan dalam persepsi petugas. Dalam

konteks pelaporan PKP, beban kerja yang tinggi sering dikaitkan dengan keterbatasan waktu untuk menyelesaikan tugas administrasi secara tepat waktu dan akurat [9,10,34]. Hal ini diperkuat oleh kemunculan kata “waktu” dan “tugas”, yang menunjukkan bahwa manajemen waktu dan distribusi pekerjaan menjadi tantangan nyata [40,54].

2. Kepribadian dan Sikap Kerja

Tabel 3. Word Frequency Query untuk Kepribadian dan Sikap Kerja

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
kepribadian	11	17	003
kerja	5	16	003
lebih	5	12	002
tidak	5	11	002
aturan	6	10	002
sop	3	10	002
orang	5	9	002
pekerjaan	9	9	002
kepatuhan	9	8	001
seseorang	9	7	001
teliti	6	7	001
cara	4	6	001
lingkungan	10	6	001
membantu	8	6	001



Gambar 2. Ilustrasi Word Frequency Query untuk Kepribadian dan Sikap Kerja

Hasil Word Frequency Query pada node Kepribadian dan Sikap Kerja menunjukkan bahwa kata “kepribadian” (n=17, 3%) dan “kerja” (n=16, 3%) merupakan kata yang paling sering muncul dalam jawaban responden. Tingginya frekuensi kedua kata ini mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap pelaksanaan pelaporan PKP sangat

erat kaitannya dengan karakter individu dan pola perilaku kerja. Kepribadian mencerminkan kombinasi sifat psikologis yang memengaruhi cara seseorang berpikir, merasakan, dan bertindak dalam lingkungan kerja [12,19]. Kepribadian yang positif, seperti teliti, disiplin, dan proaktif, cenderung mendukung pencapaian kinerja yang lebih baik serta meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur pelaporan [25,33].

3. Lingkungan Kerja dan Dukungan Organisasi

Tabel 4. Word Frequency Query untuk Lingkungan Kerja dan Dukungan Organisasi

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
kerja	5	23	006
lingkungan	10	15	004
pelaporan	9	15	004
pkp	3	14	004
data	4	9	002
baik	4	8	002
dukungan	8	8	002
kondusif	8	7	002
puskesmas	9	7	002
fokus	5	5	001
kepala	6	5	001
sarana	6	5	001
aspek	5	4	001
koordinasi	10	4	001
lebih	5	4	001



Gambar 3. Ilustrasi Word Frequency Query untuk Lingkungan Kerja dan Dukungan Organisasi

Hasil Word Frequency Query pada node **Lingkungan Kerja dan Dukungan Organisasi** menunjukkan bahwa kata “*kerja*” (n=23, 6%) menjadi kata yang paling dominan dalam jawaban responden. Tingginya kemunculan kata ini mengindikasikan bahwa pembahasan terkait lingkungan kerja dipersepsikan responden sebagai elemen yang menyatu dengan keseluruhan aktivitas pekerjaan. Lingkungan kerja yang mendukung dapat memengaruhi kualitas kinerja sekaligus tingkat kepatuhan terhadap pelaporan PKP [11,19].

4. Penghargaan dan Motivasi

Tabel 5. Word Frequency Query untuk Penghargaan dan Motivasi

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
penghargaan	11	15	004
kerja	5	12	003
apresiasi	9	9	002
lebih	5	9	002
baik	4	8	002
bekerja	7	8	002
diberikan	9	8	002
memberikan	10	7	002
pengakuan	9	7	002
puskesmas	9	7	002
ketika	6	6	002
dihargai	8	5	001
kinerja	7	5	001
memotivasi	10	5	001
merasa	6	5	001



5. Sarana dan Prasarana

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
internet	8	8	003
laptop	6	8	003
pelaporan	9	8	003
pkp	3	7	003
prasarana	9	7	003
sarana	6	7	003
puskesmas	9	6	002
akses	5	5	002
data	4	5	002
kerja	5	5	002
laporan	7	4	002
mendukung	9	4	002
mudah	5	4	002
penting	7	4	002
printer	7	4	002



Gambar 5. Ilustrasi Word Frequency Query untuk Sarana dan Prasarana

Hasil *Word Frequency Query* untuk node **Sarana dan Prasarana** menunjukkan bahwa kata "*internet*" (n=8, 3%) dan "*laptop*" (n=8, 3%) muncul dengan frekuensi tertinggi. Hal ini menandakan bahwa ketersediaan jaringan internet dan perangkat komputer menjadi perhatian utama responden dalam konteks pelaporan PKP. Infrastruktur teknologi informasi yang memadai merupakan faktor krusial dalam mendukung kelancaran proses kerja, khususnya di sektor kesehatan yang semakin mengandalkan sistem digital untuk pengumpulan dan pelaporan data [47,48].

6. Usulan Perbaikan

Tabel 7. Word Frequency Query untuk Usulan Perbaikan

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
pkp	3	9	007
pelaporan	9	7	005
kerja	5	6	005
baik	4	5	004
waktu	5	4	003
program	7	3	002
rekan	5	3	002
sama	4	3	002
tepat	5	3	002
terkait	7	3	002

Analisis *Word Frequency Query* untuk node **Usulan Perbaikan** menunjukkan kata “PKP” (n=9, 7%) sebagai kata dengan frekuensi tertinggi. Hal ini menandakan bahwa perbaikan yang diusulkan responden berfokus pada inti permasalahan penelitian, yaitu pelaporan PKP di Puskesmas. Temuan ini memperkuat bukti bahwa pelaporan PKP merupakan prioritas utama dalam peningkatan kinerja sistem informasi kesehatan di layanan primer [54].

Kepatuhan petugas dalam pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, regulasi, maupun dukungan organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor individual, khususnya kepribadian, sikap kerja, dan orientasi pribadi. Hasil analisis *Word Frequency Query* pada node “Kepribadian dan Sikap Kerja” memperlihatkan dominasi kata *kepribadian* (17 kali), *kerja* (16 kali), serta kata-kata yang terkait langsung dengan kepatuhan, seperti *aturan*, *SOP*, dan *kepatuhan*. Hal ini menandakan bahwa responden memandang kepribadian sebagai aspek intrinsik yang sangat menentukan perilaku kepatuhan terhadap prosedur pelaporan PKP.

Beban kerja, pembagian tugas, dan ketersediaan sarana-prasarana merupakan faktor teknis yang memiliki pengaruh langsung terhadap kelancaran dan kepatuhan dalam proses pelaporan PKP. Hasil *Word Frequency Query* pada node “Beban Kerja dan Pembagian Tugas”

menunjukkan kata “kerja” (13 kali), “beban” (10 kali), “waktu” (10 kali), dan “tugas” (9 kali) sebagai indikator kuat bahwa responden menilai aspek ini sebagai kendala utama.

Beban kerja yang tinggi sering kali berimplikasi pada keterlambatan atau bahkan ketidakpatuhan dalam pelaporan, terutama jika tanggung jawab pelaporan hanya dibebankan pada satu atau dua orang dengan peran ganda di puskesmas. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja berlebih dapat memicu kelelahan mental maupun fisik, menurunkan konsentrasi, serta meningkatkan risiko kesalahan administratif [52]. Kondisi ini selaras dengan temuan wawancara, menunjukkan bahwa hampir seluruh informan menyoroti tingginya volume pekerjaan sebagai kendala utama dalam menjaga konsistensi dan ketepatan pelaporan.

3. Penghargaan

Selain kepribadian, motivasi pribadi yang didukung oleh sistem penghargaan organisasi juga berperan penting dalam kepatuhan pelaporan PKP. Dari hasil wawancara, mayoritas responden menyatakan bahwa penghargaan, baik formal maupun non-formal, dapat meningkatkan motivasi yang dapat mendukung efektivitas pelaporan PKP di puskesmas. Penghargaan terbukti berperan penting dalam meningkatkan motivasi, rasa memiliki, dan semangat kerja tim. Pengakuan dari pimpinan atau rekan kerja tidak hanya memicu peningkatan kinerja individu, tetapi juga memperkuat solidaritas kelompok. Namun, sebagian besar juga mengaku tidak pernah mendapatkan penghargaan formal atas kinerja pelaporan mereka.

Dalam psikologi kerja, penghargaan memiliki dua bentuk utama: ekstrinsik (finansial, promosi, sertifikat) dan intrinsik (pengakuan, ucapan terima kasih, penghargaan sosial). Kedua jenis penghargaan tersebut terbukti signifikan dalam mendorong kepatuhan tenaga kesehatan terhadap pedoman [11,12]. Studi di Ethiopia, Nigeria, dan Asia Tenggara menemukan bahwa ketiadaan penghargaan struktural membuat kepatuhan petugas kesehatan terhadap pelaporan data menurun, karena motivasi hanya bersumber pada kewajiban formal, bukan pada dorongan intrinsik maupun penguatan eksternal [13–15].

4. Lingkungan Kerja

Kinerja pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) tidak hanya ditentukan oleh faktor individu seperti pengetahuan, keterampilan, atau motivasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh dukungan organisasi dan kondisi lingkungan kerja. Analisis Word Frequency Query pada node “Lingkungan Kerja dan Dukungan Organisasi” menunjukkan bahwa kata “kerja” (23 kali), “lingkungan” (15 kali), “pelaporan” (15 kali), serta “dukungan” (8 kali) muncul dengan frekuensi tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa persepsi responden cenderung menempatkan suasana kerja, dukungan pimpinan, dan koordinasi tim sebagai determinan penting dalam memastikan ketepatan dan kelengkapan pelaporan PKP.

Secara keseluruhan, wawancara menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif tidak hanya mencakup faktor fisik seperti ruangan dan sarana prasarana, tetapi juga aspek non-fisik seperti kerjasama tim, komunikasi yang efektif, dan dukungan pimpinan. Dukungan pimpinan merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi kinerja pelaporan. Pimpinan yang efektif tidak hanya memberikan arahan dan instruksi, tetapi juga memastikan ketersediaan sumber daya, melakukan supervisi, serta memberikan umpan balik yang konstruktif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepemimpinan yang suportif mampu meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, serta kepatuhan tenaga kesehatan terhadap

pedoman kerja [26,27,36]. Dalam konteks puskesmas, peran kepala puskesmas sangat strategis, bukan hanya sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai fasilitator koordinasi tim. Dukungan yang diberikan dapat meningkatkan fokus, rasa percaya diri, serta komitmen staf dalam menyelesaikan pelaporan PKP tepat waktu. Sebaliknya, kurangnya dukungan pimpinan berpotensi melemahkan disiplin kerja, memunculkan stres, dan mendorong terjadinya ketidakpatuhan terhadap prosedur [42].

5. Sarana dan Prasarana

Selain beban kerja dan pembagian tugas, ketersediaan sarana-prasarana juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kepatuhan pelaporan. *Word Frequency Query* pada node "*Sarana dan Prasarana*" menunjukkan kata "*internet*" (8 kali), "*laptop*" (8 kali), "*pelaporan*" (8 kali), dan "*prasarana*" (7 kali) sebagai kata dominan. Hal ini menggambarkan bahwa akses terhadap perangkat teknologi dan infrastruktur digital menjadi kebutuhan mendasar dalam pelaporan PKP.

hasil wawancara menunjukkan bahwa sarana prasarana memiliki pengaruh langsung terhadap kelancaran, kecepatan, dan akurasi pelaporan PKP. Fasilitas yang dianggap paling vital adalah laptop/komputer, printer, akses internet, serta aplikasi pelaporan yang terstruktur. Hambatan utama yang dihadapi adalah keterbatasan perangkat (beberapa petugas menggunakan laptop pribadi), jaringan internet yang tidak stabil, serta keterbatasan ruang kerja.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa kurangnya pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) di Kabupaten Poso dipengaruhi oleh tiga hal utama: (1) karakteristik pribadi petugas, yaitu disiplin, ketelitian, dan motivasi yang menurun bila tidak mendapat penghargaan; (2) kondisi organisasi, seperti dukungan pimpinan, koordinasi tim, dan iklim kerja yang kurang kondusif; serta (3) beban kerja serta keterbatasan sarana-prasarana, termasuk pembagian tugas yang tidak merata dan fasilitas teknologi yang kurang memadai. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan perlu diterapkan strategi holistik yang mencakup penghargaan dan motivasi individu, perbaikan manajemen serta koordinasi, penyediaan infrastruktur digital yang memadai, dan pelatihan berkelanjutan, sehingga laporan PKP menjadi lebih akurat, lengkap, dan tepat waktu.

SARAN

Untuk meningkatkan pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) di puskesmas Kabupaten Poso, perlu dilakukan pendekatan menyeluruh: pertama, tingkatkan motivasi dan kapasitas petugas dengan pelatihan rutin, penghargaan untuk kinerja baik, serta membangun budaya disiplin. Kedua, pimpinan puskesmas harus lebih aktif memantau, memperbaiki koordinasi antarpetugas, dan menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung. Ketiga, berikan sarana-prasarana yang memadai seperti komputer, internet stabil, dan dukungan teknis untuk aplikasi pelaporan serta redistribusi tenaga kesehatan berdasarkan analisis beban kerja, penerapan pembagian tugas dan rotasi yang jelas, capacity building secara merata, sehingga dapat juga mendukung implementasi ILP dapat berjalan lebih efektif, berkelanjutan, dan tidak bergantung pada individu tertentu. Terakhir, terapkan sistem pemantauan bulanan yang terstruktur, evaluasi hasilnya secara berkala, dan Dinas

Kesehatan Membuat Format atau panduan Penyusunan Penilaian Kinerja Puskesmas. Dengan menerapkan semua hal ini secara konsisten, diharapkan pelaporan PKP menjadi lebih lengkap, tepat waktu, dan akurat, sehingga mendukung perencanaan program kesehatan kerja yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dunbar P, Browne JP, O'Connor L. Determinants of regulatory compliance in health and social care services: a systematic review using the CFIR. *PLoS One*. 2023;18(4):e0283540.
- [2] Qureshi S, Mbroh A, Marvel F, et al. Effectiveness of training on the skills of health professionals: a systematic review. *Cureus*. 2020;12(8):e10003.
- [3] Shah SAA, Chew BH, Ma Y, et al. Barriers and facilitators of adherence to clinical practice guidelines in Germany: a systematic review. *J Eval Clin Pract*. 2024;30(5):942-956.
- [4] Ouni A, Naguez N, Bourigault-Tiffreau S, et al. Determinants of poor adherence of healthcare professionals to guidelines in adult intensive care units: a systematic review. *Intensive Care Res*. 2025;5:100077.
- [5] Mafigiri R, Kagimu R, Achon R, et al. Timeliness and completeness of monthly disease surveillance reporting, Uganda, 2020–2021. *BMC Public Health*. 2023;23:1866.
- [6] Alsharif F, Al-Sharari M, Alzahrani M, et al. Determinants of nurses' compliance with infection prevention and control: a cross-sectional study. *Infect Drug Resist*. 2025;18:1553-1564.
- [7] Abdel-Hadi S, Edris A, El Sayed H. Effectiveness of multimedia electronic training on nurses' adherence to patient safety principles: a randomized study. *Open Access Maced J Med Sci*. 2025;13:234-242.
- [8] Shiferaw WS, Aynalem YA, Akalu TY, et al. Adherence to infection prevention practice standard protocol among healthcare workers in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *Infect Prev Pract*. 2024;6(2):100351.
- [9] Tangen I, Bjørk IT, Kvande M, et al. Nursing documentation and its relationship with perceived workload and quality of care: a mixed-methods study. *BMC Nurs*. 2022;21:28.
- [10] Adler-Milstein J, Zhao WY, Willard-Grace R, et al. Documentation burden in nursing and its role in clinician burnout: a narrative review. *Appl Clin Inform*. 2022;13(5):1030-1042.
- [11] Flodgren GM, Hall AM, Goulding L, et al. Strategies for implementing clinical practice guidelines in primary care: an overview of systematic reviews. *Implementation Sci*. 2022;17:11.
- [12] Al-Mahmoud S, Al-Hamdan Z, Darawad M. Nurses' knowledge and compliance with standard precautions: a cross-sectional study. *Open Nurs J*. 2023;17:e187443462306231.
- [13] Sunkara R, Muppidi V, Nemakayala DR, et al. Health-care workers' adherence to COVID-19 clinical practice guidelines: a systematic review. *SAGE Open Med*. 2023;11:20503121231160354.
- [14] Uriarte-Rubio Y, Guzmán J, Pérez-García A, et al. Compliance among nurses and doctors in critical care units: determinants and outcomes. *Healthcare (Basel)*. 2023;11(10):1472.

- [15] Duman N, Polat F. Factors associated with nurses' compliance with standard precautions in hematology clinics. *Am J Infect Control*. 2024;52(4):327-334.