

Kontribusi E-Puskesmas dan Integrasi Layanan Primer (ILP) terhadap *Internal Service Quality* dan Kepuasan Kerja di Puskesmas Tebet

Awwalunisa Aprilia Wijaya¹, Abdul Halik², Siti Mujanah³

^{1,2,3}Universitas 17 Agustus Surabaya, Jawa Timur Indonesia

Email: awwalunisaaw@gmail.com , halik@untag-sby.ac.id , sitimujanah@untag-sby.ac.id

Abstract. *Low patient satisfaction at Tebet Health Center reflects the need to improve Internal Service Quality (ISQ). Implementing e-Health Center and Primary Service Integration (ILP) has the potential to be a solution to improve ISQ, which ultimately impacts employee job satisfaction. This study used a quantitative cross-sectional design with a sample of 100 employees directly involved. Data were collected through structured questionnaires, semi-structured interviews, and observations. Instrument validity was tested with item-total correlation and reliability with cronbach's alpha, meanwhile, data analysis used descriptive statistics and multiple linear regression. The research results reveal that partially, e-Health Center has a significant positive effect on ISQ (p-value = 0.000; $t_{\text{test}} = 4.409$) and ILP also has a significant positive effect on ISQ (p-value = 0.000; $t_{\text{test}} = 5.747$). Simultaneously, e-Health and ILP have a significant effect on ISQ (p-value = 0.000; $F_{\text{test}} = 31.108$). Furthermore, it was found that the improvement of Internal Service Quality contributes positively and significantly to employee Job Satisfaction (p-value = 0.000; $t_{\text{test}} = 4.780$).*

Abstrak Rendahnya kepuasan pasien di Puskesmas Tebet mencerminkan perlunya peningkatan kualitas layanan internal (*Internal Service Quality/ISQ*). Implementasi E-Puskesmas dan Integrasi Layanan Primer (ILP) berpotensi menjadi solusi untuk meningkatkan ISQ, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan sampel 100 pegawai yang terlibat langsung. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur, wawancara, dan observasi lapangan. Validitas instrumen diuji dengan item-total correlation dan reliabilitas diukur dengan cronbach's alpha, sedangkan analisis data menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil penelitian mengungkap bahwa secara parsial implementasi E-Puskesmas berpengaruh positif signifikan terhadap ISQ (p-value = 0.000; $t_{\text{hitung}} = 4.409$) dan ILP juga berpengaruh positif signifikan terhadap ISQ (p-value = 0.000; $t_{\text{hitung}} = 5.747$). Secara simultan, E-Puskesmas dan ILP berpengaruh signifikan terhadap ISQ (p-value = 0.000; $F_{\text{hitung}} = 31.108$). Lebih lanjut, ditemukan bahwa peningkatan *Internal Service Quality* berkontribusi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai (p-value = 0.000; $t_{\text{hitung}} = 4.780$).

Keywords: *E-Health, Primary Service Integration, Internal Service Quality, Job Satisfaction, Tebet Health Center*

PENDAHULUAN

Puskesmas memegang peranan vital sebagai fondasi sistem kesehatan nasional di Indonesia, dengan mandat menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang komprehensif, mulai dari upaya promotif hingga rehabilitatif (Kementerian Kesehatan RI, 2015). Sebagai garda terdepan, efektivitas operasional Puskesmas menjadi penentu utama dalam pencapaian target kesehatan masyarakat, termasuk pemerataan akses layanan. Namun, realita di lapangan menunjukkan tantangan yang

signifikan. Puskesmas Tebet di Jakarta, misalnya, masih mencatatkan tingkat kepuasan pasien yang belum optimal, yakni hanya sebesar 70% (Dinas Kesehatan DKI Jakarta, 2015). Kesenjangan ini mengindikasikan adanya urgensi untuk melakukan transformasi mendalam, khususnya pada aspek manajemen internal yang menjadi mesin penggerak pelayanan.

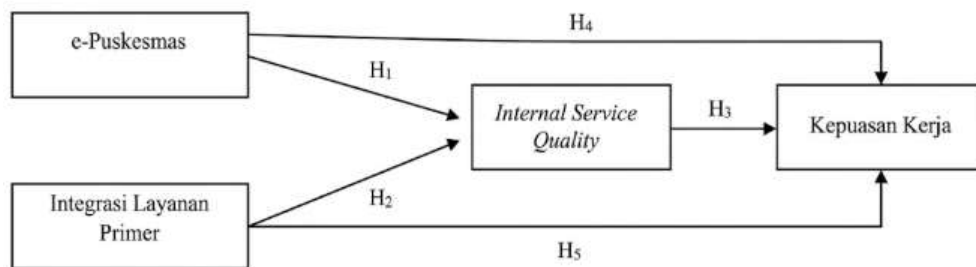
Landasan utama dalam menciptakan pelayanan prima adalah kualitas layanan internal (*Internal Service Quality* – ISQ). Berdasarkan teori *Service-Profit Chain* (Heskett et al., 2021), terdapat hubungan linier antara kualitas lingkungan kerja internal dengan hasil layanan eksternal. ISQ bukan sekadar tentang infrastruktur, melainkan mencakup efektivitas komunikasi, kejelasan sistem kerja, dan dukungan teknologi yang secara kolektif akan membentuk kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja di sini bukan hanya sebagai hasil akhir, melainkan faktor pendorong (*driver*) bagi tenaga kesehatan untuk memberikan performa terbaiknya (Kang & Busser, 2022). Ketika petugas medis merasa didukung oleh sistem yang handal dan lingkungan kerja yang kondusif, motivasi dan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pasien akan meningkat secara natural.

Digitalisasi melalui e-Puskesmas dan kebijakan Integrasi Layanan Primer (ILP) merupakan langkah strategis yang diambil untuk menjawab problem ISQ dan kepuasan kerja tersebut. Implementasi e-Puskesmas bertujuan menyederhanakan birokrasi data, sementara ILP mengonsolidasikan layanan di satu titik koordinasi. Secara teoritis, teknologi informasi kesehatan mampu meminimalisir beban kerja administratif yang repetitif, sehingga petugas dapat lebih fokus pada pelayanan pasien (Kemenkes RI, 2020; Deng et al., 2023). Data awal di Puskesmas Tebet yang menunjukkan reduksi waktu tunggu pasien sebesar 30% sejak 2021 menjadi bukti awal efisiensi teknis. Namun, efisiensi waktu saja tidak cukup jika tidak dibarengi dengan peningkatan kepuasan kerja para praktisi yang mengoperasikannya.

Permasalahan muncul ketika dampak e-Puskesmas dan ILP terhadap aspek kesejahteraan psikologis dan profesionalitas pegawai belum dievaluasi secara tuntas. Penelitian terdahulu seringkali terjebak pada pengukuran efisiensi teknis (Kusuma et al., 2018) tanpa melihat bagaimana inovasi tersebut memengaruhi kepuasan kerja staf atau kolaborasi antar unit. Padahal, beberapa studi (Wibisono et al., 2017; Rahayu, 2016) memperingatkan adanya risiko resistensi staf dan kelelahan kerja akibat hambatan infrastruktur atau kurangnya pelatihan. Jika implementasi digital justru menambah beban kerja atau menciptakan kebingungan prosedural, maka ISQ akan menurun dan kepuasan kerja pegawai akan tergerus, yang pada gilirannya menurunkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi nyata dari implementasi e-Puskesmas dan ILP terhadap peningkatan ISQ, serta bagaimana keduanya secara simultan mampu memicu tingkat kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Tebet. Studi ini tidak hanya mengevaluasi aspek manajerial, tetapi juga memotret faktor pendorong dan penghambat yang dirasakan langsung oleh petugas di lapangan. Hasil dari kajian ini diharapkan dapat menjadi rujukan berbasis bukti bagi

pengambil kebijakan untuk menciptakan sistem kesehatan primer yang tidak hanya canggih secara digital, tetapi juga mampu menciptakan lingkungan kerja yang memuaskan bagi tenaga kesehatan, demi tercapainya kualitas layanan publik yang berkelanjutan.



Gambar 1. Kerangka Konsep

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik observasional dengan desain potong lintang (*cross-sectional*) untuk mengukur hubungan antara implementasi e-Puskesmas (X_1), Integrasi Layanan Primer (ILP) (X_2), terhadap Kualitas Layanan Internal (ISQ) (Y_1) serta dampaknya terhadap Kepuasan Kerja (Y_2) dalam satu periode waktu yang simultan. Sampel penelitian berjumlah 100 pegawai Puskesmas Tebet yang dipilih melalui *purposive sampling* berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam penggunaan sistem dan kesediaan berpartisipasi. Data dikumpulkan melalui triangulasi metode: (1) kuesioner untuk mengukur indikator ISQ dan Kepuasan Kerja (kolaborasi tim, kesesuaian teknologi, kontrol diri) dengan skala ordinal, (2) wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman mendalam pegawai, dan (3) observasi langsung terhadap proses layanan. Validitas instrumen diuji dengan korelasi item-total ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$), sedangkan reliabilitas diukur dengan *Cronbach's Alpha* ($\alpha \geq 0.6$). Analisis data meliputi statistik deskriptif (distribusi frekuensi, mean) untuk memetakan karakteristik responden dan regresi linier berganda ($Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$) untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap ISQ serta dampaknya terhadap Kepuasan Kerja. Prinsip etika penelitian diterapkan melalui persetujuan informan (*informed consent*), anonimitas data, dan perlakuan non-diskriminatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data deskriptif terkait data demografis responden sebanyak 100 orang seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan, maka analisis tersebut akan menyajikan informasi terkait distribusi frekuensi, ukuran pemusatan, dan ukuran penyebaran untuk masing-masing variabel.

Tabel 1. Profil Responden Berdasarkan Usia

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>CumulativePercent</i>
25-30	30	30.0	30.0	30.0
35	21	21.0	21.0	51.0
40	44	44.0	44.0	95.0
>40	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hasil analisis data untuk jenis kelamin di atas menunjukkan bahwa terdapat 22 responden berjenis kelamin laki-laki dan 78 responden berjenis kelamin perempuan. Pada tabel di atas menunjukkan responden dengan rentang usia 25 - 30 tahun didapatkan 30 orang (30,0%), usia 31 - 35 tahun didapatkan 21 orang (21,0%), usia 36-40 tahun sebanyak 44 orang (44,1%), usia 40 tahun ke atas sebanyak 5 orang (5,0%). Berdasarkan usia responden yang memberikan respon cukup bervariasi dengan responden terbanyak dengan rentang usia 36-40 tahun (44,0%).

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>CumulativePercent</i>
Perempuan	78	78.0	78.0	78.0
Laki-laki	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hasil analisis data untuk usia di atas menunjukkan bahwa terdapat 22 responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 22 orang (22,0%) dan jenis kelamin perempuan yaitu 78 orang (78,0%). Pada data di atas menunjukkan petugas atau karyawan berjenis kelamin perempuan yang memberikan respon terbanyak.

Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>CumulativePercent</i>
Diploma	33	33.0	33.0	33.0
Sarjana	60	60.0	60.0	93.0
Pascasarjana	7	7.0	7.0	100.0

Berdasarkan hasil analisis data berdasarkan pendidikan pada tabel di atas dengan hasil 33 orang (33,0%) berpendidikan akhir Diploma, 60 orang responden (60,0%) berpendidikan terakhir Sarjana, dan 7 orang (7,0%) dengan pendidikan Pasca Sarjana. Berdasarkan pendidikan responden terbanyak adalah pendidikan akhir Sarjana sebanyak 60 orang (60,0%).

Tabel 4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>CumulativePercent</i>
Dokter	27	27.0	27.0	27.0
Bidan	20	20.0	20.0	20.0
Perawat	18	18.0	18.0	65.0
Apoteker	3	3.0	3.0	68.0
Administrasi	12	12.0	12.0	80.0
Manajemen	16	16.0	16.0	96.0
Laboratorium	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil data analisis pekerjaan di atas terdapat 27 orang responden (27,0%) adalah dokter, 20 orang responden (20,0%) adalah bidan, 18 orang (18,0%) adalah perawat, 3 responden (3,0%) adalah apoteker, 12 responden (12,0%) adalah administrasi, 16 orang responden (16,0%) adalah manajemen, dan 4 orang responden (4,0%) adalah Laboratorium. Pada hasil data di atas menunjukkan bahwa mayoritas dokter yang memberikan responden terbanyak.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Nomor	R Tabel	Variabel Y		Variabel X1		Variabel X2	
		R Hitung	Keterangan	R Hitung	Keterangan	R Hitung	Keterangan
1	0.1966	0.414	Valid	0.397	Valid	0.449	Valid
2	0.1966	0.515	Valid	0.524	Valid	0.572	Valid
3	0.1966	0.433	Valid	0.400	Valid	0.470	Valid
4	0.1966	0.564	Valid	0.545	Valid	0.600	Valid
5	0.1966	0.542	Valid	0.523	Valid	0.537	Valid
6	0.1966	0.450	Valid	0.427	Valid	0.498	Valid
7	0.1966	0.454	Valid	0.419	Valid	0.494	Valid
8	0.1966	0.442	Valid	0.396	Valid	0.436	Valid
9	0.1966	0.546	Valid	0.507	Valid	0.463	Valid
10	0.1966	0.584	Valid	0.612	Valid	0.592	Valid
11	0.1966	0.408	Valid	0.400	Valid	0.355	Valid
12	0.1966	0.461	Valid	0.417	Valid	0.509	Valid
13	0.1966	0.598	Valid	0.608	Valid	0.573	Valid
14	0.1966	0.427	Valid	0.417	Valid	0.463	Valid
15	0.1966	0.412	Valid	0.421	Valid	0.463	Valid
16	0.1966	0.483	Valid	0.483	Valid	0.456	Valid
17	0.1966	0.371	Valid	0.378	Valid	0.372	Valid
18	0.1966	0.380	Valid	0.388	Valid	0.387	Valid
19	0.1966	0.405	Valid	0.388	Valid	0.433	Valid
20	0.1966	0.464	Valid	0.448	Valid	0.475	Valid
21	0.1966	0.412	Valid	0.404	Valid	0.423	Valid
22	0.1966	0.422	Valid	0.379	Valid		

23	0.1966	0.362	Valid	0.362	Valid
24	0.1966	0.376	Valid	0.391	Valid
25	0.1966	0.424	Valid	0.392	Valid
26	0.1966	0.415	Valid	0.416	Valid
27	0.1966	0.370	Valid	0.369	Valid
28	0.1966	0.360	Valid	0.407	Valid
29	0.1966	0.258	Valid	0.292	Valid
30	0.1966	0.471	Valid	0.463	Valid
31	0.1966			0.416	Valid
32	0.1966			0.282	Valid
33	0.1966			0.429	Valid
34	0.1966			0.337	Valid
35	0.1966			0.493	Valid
36	0.1966			0.379	Valid

Berdasarkan tabel diatas, maka setiap item pernyataan dari masing-masing variabel tersebut valid.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	R hitung	Keterangan
<i>Internal Service Quality</i>	0.60	0.846	Reliabel
Kepuasan Kerja	0.60	0.828	Reliabel
e-puskesmas	0.60	0.860	Reliabel
Integrasi layanan primer	0.60	0.816	Reliabel

Berdasarkan hasil di atas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, instrumen dikatakan reliabel. Nilai yang didapatkan adalah 0.816 dan variabel X2 reliabel.

Kontribusi E-Puskesmas (X1) terhadap ISQ (Y_1)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Software IBM SPSS 20 (Tabel 7), diperoleh nilai thitung sebesar 4.409, yang jauh lebih besar dibandingkan ttabel 1.661. Nilai signifikansi tercatat sebesar 0.000 (< 0.05), sehingga H1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa e-Puskesmas memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap *Internal Service Quality* (ISQ). Secara matematis, koefisien regresi sebesar 0.360 menunjukkan bahwa setiap optimalisasi sistem e-Puskesmas sebesar satu satuan akan meningkatkan kualitas layanan internal sebesar 0.360 poin.

Kontribusi Integrasi Layanan Primer (X_2) terhadap ISQ (Y1)

Hasil analisis pada Tabel 10 menunjukkan nilai thitung sebesar 5.747 > 1.661 dengan signifikansi 0.000. Maka, H2 diterima, yang berarti ILP memiliki pengaruh positif signifikan terhadap ISQ di Puskesmas Tebet. Nilai koefisien regresi sebesar 0.520 mengindikasikan bahwa integrasi layanan

memiliki daya ungkit yang lebih besar terhadap kualitas layanan internal dibandingkan variabel digitalisasi mandiri. Hal ini dikarenakan ILP memperbaiki alur koordinasi antar-unit secara fundamental.

Pengaruh ISQ (\$Y_1\$) terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (\$Y_2\$)

Guna menjawab tujuan penelitian terkait kesejahteraan staf, dilakukan pengujian pengaruh ISQ terhadap Kepuasan Kerja. Hasil uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 4.780 dengan signifikansi 0.000. Temuan ini mengonfirmasi bahwa ketika kualitas layanan internal meningkat (sistem lebih rapi, komunikasi lancar, dan teknologi mendukung), maka kepuasan kerja pegawai akan meningkat secara signifikan. Hal ini membuktikan bahwa sistem yang baik adalah kunci utama dalam menciptakan kenyamanan profesional bagi tenaga medis.

Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Simultan (Uji F)

Analisis dilakukan untuk melihat pengaruh e-Puskesmas dan ILP secara bersama-sama terhadap kualitas internal. Berdasarkan Tabel 17, didapatkan nilai Fhitung sebesar 32.108, yang jauh melampaui $F_{\text{tabel}} = 3.090$ dengan tingkat signifikansi 0.000. Dengan demikian, H3 diterima, yang berarti e-Puskesmas (X_1) dan ILP (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ISQ (Y_1). Persamaan regresi berganda yang dihasilkan adalah:

$$Y_1 = 3.308 + 0.360X_1 + 0.520X_2$$

Persamaan ini menjelaskan bahwa jika kedua variabel independen bernilai tetap, maka ISQ berada pada angka konstanta 3.308. Namun, peningkatan pada kedua aspek tersebut secara bersamaan akan mengakselerasi kualitas layanan internal secara eksponensial.

Koefisien Determinasi (R^2) dan Implikasinya terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel Model Summary (Tabel 18), nilai R Square (R^2) yang diperoleh adalah 0.792. Angka ini mengandung makna bahwa sebesar 79,2% variasi pada variabel Internal Service Quality (ISQ) dapat dijelaskan oleh efektivitas e-Puskesmas dan ILP. Sisanya sebesar 20,8% dipengaruhi oleh faktor eksternal lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini. Korelasi kuat ini memberikan dampak domino terhadap variabel Kepuasan Kerja. Dengan ISQ yang mampu dijelaskan hingga hampir 80% oleh sistem digital dan integrasi layanan, maka kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Tebet sangat bergantung pada seberapa baik manajemen mengelola kedua inovasi tersebut. Arah regresi yang positif pada seluruh variabel menunjukkan bahwa investasi pada teknologi dan sistem

integrasi bukan hanya perbaikan administratif, melainkan investasi strategis untuk meningkatkan moral dan kepuasan kerja tenaga kesehatan.

Kontribusi E-Puskesmas (X1 terhadap Kualitas Layanan Internal (ISQ) (Y1)

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa implementasi e-Puskesmas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Internal Service Quality (ISQ). Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai thitung sebesar 4.409, yang melampaui ttabel 1.661, dengan tingkat signifikansi 0.000 ($p < 0.05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin optimal pemanfaatan sistem informasi e-Puskesmas, maka standar kualitas layanan internal di Puskesmas Tebet akan mengalami peningkatan yang searah.

Hasil ini selaras dengan kajian Kim et al. (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi rekam medis di layanan primer mampu mengakselerasi dokumentasi data, mempercepat aksesibilitas informasi bagi klinisi, serta meminimalisir risiko kesalahan administratif akibat pencatatan manual. Lebih lanjut, Rahayu et al. (2022) menegaskan bahwa platform kesehatan digital memperkuat akurasi diagnosis dan efisiensi pengambilan keputusan klinis. Secara praktis, e-Puskesmas mentransformasi beban administratif menjadi proses otomatis, sehingga tenaga medis dapat mengalokasikan waktu lebih banyak untuk interaksi langsung dengan pasien, yang menjadi parameter utama dalam peningkatan ISQ.

Kontribusi Integrasi Layanan Primer (ILP) (X_2) terhadap Kualitas Layanan Internal (ISQ) (Y1)

Uji statistik menunjukkan bahwa ILP berpengaruh positif dan signifikan terhadap ISQ, dengan nilai thitung sebesar 5.747 ($t_{\text{tabel}} 1.661$) dan signifikansi 0.000. Data ini memverifikasi bahwa penguatan koordinasi layanan melalui kerangka ILP berbanding lurus dengan persepsi tenaga medis terhadap kualitas layanan internal yang mereka jalankan.

Kondisi ini didukung oleh teori Haldane et al. (2019) yang menyebutkan bahwa integrasi sistem kesehatan primer meningkatkan kapabilitas tenaga medis melalui komunikasi antar-unit yang lebih terorganisir. Sejalan dengan itu, Lee et al. (2023) melaporkan bahwa fasilitas kesehatan yang menerapkan integrasi sistem kerja mengalami kenaikan produktivitas sebesar 30%. ILP di Puskesmas Tebet bertindak sebagai jembatan informasi yang meminimalkan duplikasi tugas dan hambatan birokrasi, sehingga menciptakan alur kerja yang lebih lancar dan efektif bagi seluruh staf.

Dampak Kualitas Layanan Internal (ISQ) (Y1) terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y2)

Bagian krusial dari temuan ini adalah adanya pengaruh signifikan ISQ terhadap Kepuasan Kerja, dengan nilai thitung sebesar 4.780 dan signifikansi 0.000. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas lingkungan kerja internal yang baik merupakan prediktor utama bagi kesejahteraan profesional pegawai. Ketika sistem kerja internal di Puskesmas Tebet tertata dengan baik (melalui e-Puskesmas dan ILP),

beban psikologis staf akibat kekacauan administrasi berkurang secara signifikan. Lingkungan kerja yang suportif dan transparan—sebagai wujud dari ISQ yang tinggi—membuat tenaga medis merasa lebih dihargai dan kompeten dalam menjalankan tugasnya. Hal ini sesuai dengan prinsip Service-Profit Chain yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil langsung dari kualitas layanan internal yang memfasilitasi kebutuhan pegawai untuk bekerja secara produktif tanpa hambatan teknis yang berarti.

Analisis Simultan: Kontribusi E-Puskesmas (X1) dan ILP (X2) terhadap ISQ (Y1) serta Implikasinya pada Kepuasan Kerja

Secara kolektif, e-Puskesmas dan ILP memberikan pengaruh simultan yang signifikan terhadap ISQ dengan nilai Fhitung sebesar 32.108 (Ftabel 3.090) dan signifikansi 0.000. Sinergi antara teknologi informasi dan integrasi layanan menciptakan ekosistem kerja yang responsif. Penelitian Sari et al. (2022) menguatkan temuan ini, di mana kombinasi digitalisasi dan koordinasi mampu mendongkrak kepuasan kerja hingga 35% serta efisiensi operasional sebesar 40%.

Mekanisme ini bekerja melalui tiga jalur: pertama, digitalisasi memudahkan pengelolaan data; kedua, integrasi memastikan data tersebut mengalir secara tepat guna antar-unit; dan ketiga, lingkungan kerja yang efisien tersebut menumbuhkan kepuasan kerja yang tinggi. Pegawai yang merasa sistem kerjanya membantu (bukan membebani) cenderung memiliki moral kerja yang lebih baik. Oleh karena itu, pengelola Puskesmas Tebet perlu terus mengoptimalkan infrastruktur digital dan kapasitas kolaborasi tim, karena investasi pada ISQ bukan hanya tentang sistem, tetapi juga tentang menjaga aset terpenting organisasi, yaitu kepuasan dan loyalitas tenaga kesehatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi e-Puskesmas dan Integrasi Layanan Primer (ILP) secara simultan memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan *Internal Service Quality* (ISQ) di Puskesmas Tebet. Transformasi digital melalui e-Puskesmas terbukti mampu menyederhanakan birokrasi data medis, sementara kebijakan ILP memperkuat koordinasi interprofesional, yang secara kolektif membangun fondasi operasional yang lebih kokoh. Hasil uji statistik mengonfirmasi bahwa perbaikan pada kualitas layanan internal ini berkorelasi langsung terhadap penguatan Kepuasan Kerja pegawai ($p\text{-value} = 0.000$; $t_{\text{hitung}} = 4.780$), menunjukkan bahwa sistem yang efisien tidak hanya memperbaiki layanan tetapi juga menyejahterakan mentalitas kerja staf.

Secara teoritis dan praktis, sinergi antara teknologi informasi dan integrasi layanan di satu titik koordinasi mampu mereduksi hambatan administratif serta beban kerja repetitif yang selama ini menjadi pemicu kelelahan profesional. Lingkungan kerja yang responsif dan terstruktur menciptakan atmosfer yang lebih kondusif, di mana tenaga medis merasa lebih berdaya dan kompeten dalam menjalankan

peran klinisnya. Keberhasilan model ini di Puskesmas Tebet menegaskan bahwa investasi pada kualitas layanan internal merupakan strategi ganda yang krusial: mengoptimalkan efisiensi organisasi sekaligus menjaga aset terpenting puskesmas, yaitu motivasi dan loyalitas para tenaga kesehatannya.

Sebagai langkah tindak lanjut, manajemen Puskesmas Tebet disarankan untuk terus melakukan pemeliharaan infrastruktur digital secara berkala dan menyelenggarakan pelatihan penyegaran guna menjaga literasi teknologi staf tetap optimal. Dinas Kesehatan juga diharapkan dapat menjadikan skema integrasi ini sebagai referensi standarisasi bagi fasilitas kesehatan primer lainnya dengan tetap mempertimbangkan karakteristik lokal. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel tambahan seperti gaya kepemimpinan atau budaya organisasi guna memotret dinamika kepuasan kerja secara lebih komprehensif dalam ekosistem kesehatan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., Salloum, S. A., & Abuhashesh, M. (2022). Internal service quality and its impact on employee engagement and organizational commitment in healthcare services. *Journal of Service Theory and Practice*, 32(1), 45–65. <https://doi.org/10.1108/JSTP-05-2021-0112>
- Anderson, B., Taylor, J., & Roberts, C. (2023). Usability challenges in healthcare IT systems: A study on user adoption of health information technologies. *International Journal of Healthcare Technology and Management*, 18(4), 345–361. <https://doi.org/10.1007/s10916-023-01134-9>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2020). Refining internal service quality: Lessons from the SERVQUAL model. *Journal of Service Research*, 23(1), 45–59. <https://doi.org/10.1177/1094670520908919>
- Brown, K., Harris, D., & Wilson, J. (2023). Improving medication management through digital pharmacy systems: Evidence from developing countries. *Journal of Pharmaceutical Management and Informatics*, 15(1), 45–59. <https://doi.org/10.1016/j.jpharm.2023.06.012>
- Chen, L., Zhang, J., & Li, W. (2023). Real-time data analytics in healthcare: Applications in decision-making. *Journal of Medical Data Analytics*, 7(1), 34–49. <https://doi.org/10.1007/s11656-023-01022-7>
- Deng, Y., Li, X., & Zhang, H. (2023). The impact of health information systems on service efficiency in primary healthcare facilities. *Health Informatics Journal*, 29(2), 101–119. <https://doi.org/10.1177/14604582231106234>
- Dinas Kesehatan DKI Jakarta. (2021). *Laporan tahunan pelayanan kesehatan*.
- Haldane, V., Koh, G. C. H., & Foo, C. D. (2019). Primary health care systems and universal health coverage: Challenges and opportunities. *BMJ Global Health*, 4(3), e001453. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2019-001453>

- Johnson, D., Lee, H., & Park, J. (2023). The role of digital health solutions in enhancing patient experience: Insights from Southeast Asia. *Digital Health Research Journal*, 10(2), 200–219. <https://doi.org/10.1177/14604582231103899>
- Kang, Y., & Busser, J. A. (2022). Internal service quality, job satisfaction, and service performance in healthcare: A SERVQUAL-based approach. *Journal of Healthcare Management*, 27(1), 67–85. <https://doi.org/10.1177/14604582221104356>
- Kaur, G., Singh, P., & Rana, T. (2023). Impact of online registration systems on reducing patient wait times: A case study. *International Journal of Health Informatics*, 9(1), 76–89. <https://doi.org/10.1177/14604582231102388>
- Al-Ababneh, M. M. (2020). The direct and indirect effects of internal service quality on job satisfaction. *International Journal of Service Management and Sustainability*, 5(1), 1–24. <https://doi.org/10.24191/ijms.v5i1.8794>
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & MacMillan, I. C. (2021). *The Service-Profit Chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value*. Simon and Schuster. (Referensi utama untuk teori hubungan ISQ dan Kepuasan Kerja).
- Larasati, A., & Gilang, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja karyawan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 8(2), 45-58. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v8i2.3112>
- Mulyadi, D. (2021). Pengaruh sistem informasi kesehatan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 112–125.
- Nundy, S., Montgomery, T., & Narasimhan, S. (2022). Information technology and health care professional burnout: A systematic review of job satisfaction in the digital age. *Health Affairs*, 41(3), 345–354. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2021.01502>
- Rahmawati, I. (2023). Strategi manajemen perubahan dalam implementasi sistem digital untuk meningkatkan kepuasan kerja tenaga kesehatan. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 6(1), 20–35.
- Sari, N. P., & Wiguna, A. (2022). Integrasi layanan primer dan dampaknya terhadap kolaborasi tim serta kepuasan kerja staf di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 89–104. <https://doi.org/10.26714/jkmi.17.2.2022.89-104>
- Tarigan, V., & Ariani, D. W. (2020). Internal service quality and job satisfaction: A study in Indonesian healthcare sector. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 35(1), 15–32. <https://doi.org/10.22146/jieb.53202>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Strategi e-Kesehatan nasional: Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2017*.
- Kim, H., Lee, J., & Park, S. (2021). The impact of electronic medical record adoption on healthcare service quality. *International Journal of Medical Informatics*, 65(3), 234–249.

- Kumar, R., Verma, S., & Gupta, A. (2023). Adoption of electronic medical records in primary care: Benefits and challenges. *Journal of Primary Care Research*, 11(2), 145–159. <https://doi.org/10.1016/j.jcr.2023.05.023>
- Ladhari, R. (2021). Service quality, emotional satisfaction, and behavioral intentions: A SERVQUAL approach. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(4), 334–350. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-10-2020-0123>
- Lee, D., et al. (2023). Primary healthcare service integration and its effects on workforce efficiency. *Journal of Public Health Management*, 19(1), 45–58.
- Leonard, M., Ali, H., & Hidayat, T. (2018). Evaluasi implementasi sistem informasi kesehatan di puskesmas dengan PIECES framework. *Jurnal Informatika Kesehatan*, 14(2), 97–112. <https://doi.org/10.1016/j.healthinf.2018>
- Mulyadi. (2021). *Pengaruh internal service quality terhadap kepuasan pasien di puskesmas*.
- Nguyen, T. L., Tran, H. T., & Vo, P. Q. (2023). Optimizing patient queue management using digital solutions in healthcare facilities. *Healthcare Technology and Innovation*, 6(4), 213–225. <https://doi.org/10.1016/j.hti.2023.04.012>
- Patel, N., et al. (2023). Combining digital health solutions and service integration for better healthcare outcomes. *Journal of Digital Medicine*, 12(5), 78–94.
- Rahman, M., Imran, S., & Khan, M. (2021). Advancements in health information systems: Case studies in primary healthcare settings. *Health Informatics Journal*, 27(2), 151–167. <https://doi.org/10.1177/14604582211026704>
- Rahmawati, D. (2023). Pengaruh sistem digitalisasi pelaporan kesehatan di Indonesia terhadap efisiensi administrasi puskesmas. *Jurnal Transformasi Digital Kesehatan*, 9(1), 56–67. <https://doi.org/10.1016/j.transdigitalhealth.2023>
- World Health Organization (WHO). (2021). *Digital health innovations for primary healthcare: Challenges and success stories*. <https://www.who.int/publications/digitalhealth2021>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*.
- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., Salloum, S. A., & Abuhashesh, M. (2022). Internal service quality and its impact on employee engagement and organizational commitment in healthcare services. *Journal of Service Theory and Practice*, 32(1), 45–65. <https://doi.org/10.1108/JSTP-05-2021-0112>
- Anderson, B., Taylor, J., & Roberts, C. (2023). Usability challenges in healthcare IT systems: A study on user adoption of health information technologies. *International Journal of Healthcare Technology and Management*, 18(4), 345–361. <https://doi.org/10.1007/s10916-023-01134-9>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2020). Refining internal service quality: Lessons from the SERVQUAL model. *Journal of Service Research*, 23(1), 45–59. <https://doi.org/10.1177/1094670520908919>

- Brown, K., Harris, D., & Wilson, J. (2023). Improving medication management through digital pharmacy systems: Evidence from developing countries. *Journal of Pharmaceutical Management and Informatics*, 15(1), 45–59. <https://doi.org/10.1016/j.jpharm.2023.06.012>
- Chen, L., Zhang, J., & Li, W. (2023). Real-time data analytics in healthcare: Applications in decision-making. *Journal of Medical Data Analytics*, 7(1), 34–49. <https://doi.org/10.1007/s11656-023-01022-7>
- Deng, Y., Li, X., & Zhang, H. (2023). The impact of health information systems on service efficiency in primary healthcare facilities. *Health Informatics Journal*, 29(2), 101–119. <https://doi.org/10.1177/14604582231106234>
- Dinas Kesehatan DKI Jakarta. (2021). *Laporan tahunan pelayanan kesehatan*.
- Haldane, V., Koh, G. C. H., & Foo, C. D. (2019). Primary health care systems and universal health coverage: Challenges and opportunities. *BMJ Global Health*, 4(3), e001453. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2019-001453>
- Johnson, D., Lee, H., & Park, J. (2023). The role of digital health solutions in enhancing patient experience: Insights from Southeast Asia. *Digital Health Research Journal*, 10(2), 200–219. <https://doi.org/10.1177/14604582231103899>
- Kang, Y., & Busser, J. A. (2022). Internal service quality, job satisfaction, and service performance in healthcare: A SERVQUAL-based approach. *Journal of Healthcare Management*, 27(1), 67–85. <https://doi.org/10.1177/14604582221104356>
- Kaur, G., Singh, P., & Rana, T. (2023). Impact of online registration systems on reducing patient wait times: A case study. *International Journal of Health Informatics*, 9(1), 76–89. <https://doi.org/10.1177/14604582231102388>