

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSKESMAS CISAYONG KABUPATEN TASIKMALAYA

Acum Setiawan¹, Ade Iskandar², Dian Herlina³

Pascasarjana Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya, Indonesia
 email: ac.setial@gmail.com, ade.isk.tasik@gmail.com, herlinadianfx@gmail.com

RIWAYAT ARTIKEL

Received: 2026-04-20

Revised : 2026-07-18

Accepted: 2026-07-28

KEYWORDS

Work Performance; Work Motivation; Service Quality;

KATA KUNCI

Kemampuan Kerja; Motivasi Kerja; Kualitas Pelayanan;

ABSTRACT

This study was motivated by various operational challenges in primary health care, such as an unbalanced workload, limited accessibility in remote areas, and unreliable data. These issues are exacerbated by low compliance with standard operating procedures and a lack of innovation among staff. The objective of this study is to analyze the influence of employees' work competence and work motivation—both partially and simultaneously—on the quality of patient care at the Cisayong Community Health Center (UPTD Puskesmas) in Tasikmalaya Regency. The research method used was quantitative with an associative approach. Data were analyzed using multiple linear regression and path analysis to examine the causal relationships among the variables. The results indicate that work competence and work motivation play a crucial role in determining service quality. Employees' technical skills and emotional drive were found to contribute almost equally to service performance. Synergy between competence and work enthusiasm is the key to delivering excellent service, alongside other supporting factors such as the availability of facilities and infrastructure.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai kendala operasional pada pelayanan kesehatan tingkat dasar, seperti ketidakseimbangan beban kerja, rendahnya aksesibilitas di wilayah terpencil, serta ketidakvalidan data informasi. Permasalahan diperparah oleh rendahnya kepatuhan terhadap standar prosedur operasional dan kurangnya inisiatif inovasi staf. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kualitas pelayanan pasien di UPTD Puskesmas Cisayong Kabupaten Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diolah menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis jalur untuk membedah hubungan sebab-akibat antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Kecakapan teknis dan dorongan emosional pegawai ditemukan memiliki bobot yang hampir seimbang dalam memberikan kontribusi terhadap performa layanan. Sinergi antara kompetensi dan semangat kerja menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan prima, di samping faktor pendukung lainnya seperti ketersediaan sarana prasarana.

1. Pendahuluan

Kebijakan kesehatan di Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 yang bertujuan menjamin akses dan mutu pelayanan kesehatan secara merata melalui Jaminan Kesehatan Nasional. Pemerintah juga melaksanakan Transformasi Kesehatan melalui enam pilar utama, meliputi penguatan layanan primer, rujukan, pembiayaan, SDM kesehatan, ketahanan sistem kesehatan, serta pemanfaatan teknologi digital melalui platform SATUSEHAT. Keberhasilan kebijakan tersebut didukung oleh sinergi Kementerian Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan primer.

Puskesmas berperan penting dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan Puskesmas dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, profesional, responsif, dan sesuai standar. Sejalan dengan Permenkes Nomor 19 Tahun 2024, setiap Puskesmas dituntut meningkatkan mutu pelayanan melalui penguatan kompetensi SDM, penerapan etika profesi, serta pelaksanaan Integrasi Layanan Primer secara berkelanjutan.

UPTD Puskesmas Cisayong menghadapi beberapa permasalahan, antara lain ketidakseimbangan beban kerja pegawai administrasi yang menyebabkan antrean pelayanan dan keterlambatan pelaporan, serta keterbatasan sarana pelayanan promotif di wilayah terpencil. Dari tiga belas desa wilayah kerja, hanya empat desa yang memiliki Polindes sehingga pelayanan kesehatan belum menjangkau seluruh masyarakat secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dan motivasi kerja pegawai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cisayong.

Permasalahan lain yang ditemukan di UPTD Puskesmas Cisayong adalah ketidakandalan data pada Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS), seperti anomali cakupan KN1, kesalahan format, dan duplikasi laporan yang menghambat perencanaan program serta pengambilan keputusan. Selain itu, motivasi dan kemampuan kerja pegawai belum optimal, ditandai dengan belum maksimalnya pelaksanaan pelayanan kesehatan, rendahnya kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), minimnya inovasi, serta keterbatasan pegawai dalam memahami prosedur dan menyelesaikan permasalahan teknis di lapangan.

Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian Ani Kuspini (2022) membuktikan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan motivasi sebagai faktor yang paling dominan. Temuan tersebut didukung oleh Raharjo (2018) yang menunjukkan kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan sebesar 72,7%. Namun, Ariyanti (2025) menemukan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial, sedangkan kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang lebih besar. Selanjutnya, Dewi (2023) menegaskan bahwa disiplin kerja turut memperkuat peningkatan kinerja pegawai, sementara Yudiarso dan Yusuf (2021) melaporkan bahwa pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit relatif kecil karena dipengaruhi faktor eksternal lainnya. Berbeda dengan itu, Hanasi (2024) menemukan pengaruh yang sangat tinggi, yaitu mencapai **81,4%**. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap*, sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pasien di UPTD Puskesmas Cisayong.

2. Metode

Penelitian kuantitatif eksplanatori ini bertujuan mengukur pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Cisayong, Kabupaten Tasikmalaya. Dengan menggunakan teknik *total sampling*, diperoleh 65 responden efektif dari tenaga medis dan non-medis, sementara Kepala Puskesmas diposisikan sebagai informan kunci untuk wawancara mendalam. Data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert ditransformasikan dari skala ordinal ke interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI), lalu dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda (uji simultan dan parsial), serta koefisien determinasi untuk mengukur kontribusi kedua faktor tersebut terhadap mutu layanan.

3. Hasil dan Pembahasan

Pengujian hipotesis dalam penelitian di UPTD Puskesmas Cisayong ini dilakukan untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh variabel

independen secara parsial maupun simultan. Pada uji parsial (Uji t), hipotesis pertama ($H_0: \beta_1 = 0$) mengasumsikan bahwa kemampuan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan, sementara hipotesis tandingan ($H_a: \beta_1 \neq 0$) menyatakan adanya pengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan pasien. Hal serupa berlaku pada hipotesis kedua terkait motivasi kerja ($H_0: \beta_2 = 0$ dan $H_a: \beta_2 \neq 0$), di mana penelitian bertujuan membuktikan apakah dorongan internal pegawai secara mandiri mampu meningkatkan standar layanan kesehatan di puskesmas tersebut.

Selanjutnya, pengujian dilakukan secara simultan (Uji F) untuk melihat keterkaitan gabungan antara kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis ketiga ($H_0: \beta_1 = \beta_2 \neq 0$) memprediksi bahwa kombinasi kedua faktor tersebut tidak memberikan dampak kolektif, sedangkan hipotesis alternatifnya ($H_a: \beta_1 = \beta_2 \neq 0$) menegaskan bahwa sinergi antara kompetensi teknis dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama menentukan optimalnya pelayanan pasien di UPTD Puskesmas Cisayong. Penolakan H_0 pada seluruh pengujian ini akan mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sangat bergantung pada pengembangan kapasitas SDM dan pemeliharaan motivasi pegawai.

1. Koefisien Korelasi Antar Variabel

Tujuan pengujian koefisien korelasi dalam penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa kuat hubungan linear serta arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel kemampuan kerja dan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pasien di UPTD Puskesmas Cisayong. Melalui analisis ini, peneliti dapat menentukan apakah peningkatan kemampuan dan motivasi secara statistik berjalan beriringan dengan peningkatan kualitas layanan, serta untuk mendeteksi apakah terdapat hubungan yang sangat erat (multikolinearitas) antar variabel independen yang dapat memengaruhi validitas model penelitian secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat batu SPSS Versi 27, diperoleh data statistik sebagai berikut:

Tabel 1
Correlations

		Kemampuan Kerja	Motivasi Kerja Pegawai	Kualitas Pelayanan Pasien
Kemampuan Kerja	Pearson Correlation	1	.688**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	65	65	65
Motivasi Kerja Pegawai	Pearson Correlation	.688**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	65	65	65
Kualitas Pelayanan Pasien	Pearson Correlation	.811**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	65	65	65

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson, penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan secara statistik antara variabel kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Pasien di UPTD Puskesmas Cisayong. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,811 untuk kemampuan kerja dan 0,803 untuk Motivasi Kerja, di mana keduanya memiliki nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari standar $\alpha = 0,05$. Angka-angka tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi kecakapan teknis dan dorongan kerja yang dimiliki pegawai, maka akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan pasien secara nyata (linear). Selain itu, hubungan kuat antara kedua variabel independen tersebut ($r = 0,688$) menunjukkan bahwa kemampuan dan motivasi saling mendukung dalam menciptakan lingkungan kerja yang prima di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.

2. Regresi Berganda

Tujuan utama penggunaan analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah untuk menguji secara sistematis dan terukur sejauh mana kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama), berkontribusi dalam memprediksi fluktuasi kualitas pelayanan pasien di UPTD Puskesmas Cisayong. Melalui metode ini, peneliti tidak hanya dapat membuktikan adanya hubungan kausalitas, tetapi juga dapat menentukan variabel mana yang memiliki pengaruh paling dominan serta menghitung seberapa besar persentase variasi kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan oleh kedua faktor tersebut. Dengan hasil ini, pihak manajemen puskesmas mendapatkan landasan ilmiah yang akurat untuk mengambil kebijakan strategis dalam meningkatkan standar layanan kesehatan masyarakat di wilayah Kabupaten Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat batu SPSS Versi 27, dengan menguji pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pasien pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Cisayong Kabupaten Tasikmalaya diperoleh data statistik sebagai berikut:

Tabel 2**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.771	.764	5.73488

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja Pegawai, Kemampuan Kerja

Berdasarkan tabel Model Summary, ditemukan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,878, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kemampuan kerja dan Motivasi Kerja terhadap kualitas pelayanan Pasien. Sementara itu, nilai R Square sebesar 0,771 mengindikasikan bahwa sebesar 77,1% variasi atau perubahan pada kualitas pelayanan Pasien di UPTD Puskesmas Cisayong dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel kemampuan kerja dan Motivasi Kerja. Sisanya, yaitu sebesar 22,9%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Tabel 3**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6871.205	2	3435.603	104.461	.000 ^b
	Residual	2039.108	62	32.889		
	Total	8910.313	64			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Pasien

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja Pegawai, Kemampuan Kerja

Selanjutnya, hasil uji signifikansi simultan pada tabel ANOVA menunjukkan nilai F-hitung sebesar 104,461 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Pasien. Hal ini membuktikan bahwa kombinasi antara kompetensi teknis pegawai dan dorongan kerja yang tinggi menjadi fondasi utama dalam meningkatkan standar layanan kesehatan di puskesmas tersebut.

Tabel 4**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.595	3.945		.911	.366
	Kemampuan Kerja	.779	.133	.491	5.865	.000
	Motivasi Kerja Pegawai	.541	.097	.465	5.555	.000

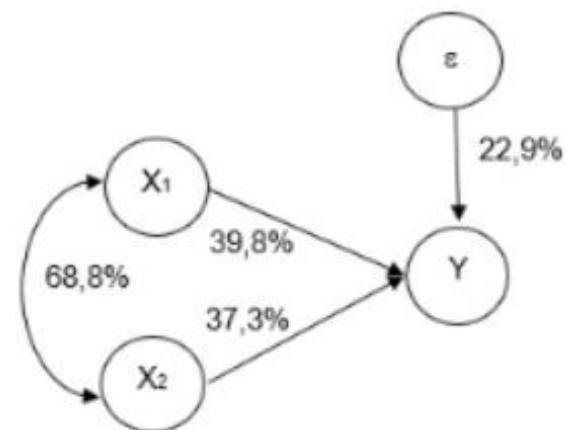
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Pasien

Secara parsial, merujuk pada tabel Coefficients, kedua variabel independen memberikan kontribusi positif dan signifikan. Variabel kemampuan kerja memiliki nilai t-hitung 5,865 (Sig. 0,000) dan

Motivasi Kerja memiliki nilai t-hitung 5,555 (Sig. 0,000). Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 3,595 + 0,779X_1 + 0,541X_2$. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja memiliki dampak yang sedikit lebih dominan dibandingkan Motivasi Kerja, namun keduanya tetap merupakan faktor penting yang secara mandiri mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien secara nyata.

3. Analisis Jalur (Path Analysis)

Tujuan utama penggunaan Analisis Jalur (Path Analysis) dalam penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris seberapa besar pengaruh kausal, baik secara parsial maupun simultan, dari variabel kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pasien di UPTD Puskesmas Cisayong. Melalui pengujian hipotesis statistik yang telah ditetapkan, analisis ini berfungsi untuk memvalidasi apakah koefisien jalur (b_1 dan b_2) memiliki nilai yang signifikan secara statistik sehingga dapat menyimpulkan keberadaan pengaruh nyata dari masing-masing variabel independen, sekaligus mengukur sejauh mana kemampuan dan motivasi kerja secara bersama-sama menentukan variasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Gambar 1.**

Struktur Jalur Penelitian (*Path Analysis*)

Berdasarkan penelitian ini menunjukan bahwa kemampuan kerja dan motivasi pegawai memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Cisayong. Secara parsial, kemampuan kerja memberikan kontribusi sebesar 39,8%, yang menunjukkan bahwa keahlian teknis dan kompetensi medis pegawai adalah fondasi utama dalam menangani pasien. Di sisi lain, motivasi kerja juga memberikan pengaruh signifikan sebesar 37,3%, yang mencerminkan bahwa dorongan internal dan semangat kerja pegawai sangat menentukan bagaimana layanan tersebut

diberikan dengan ramah dan responsif. Angka-angka ini membuktikan bahwa kecakapan intelektual maupun dorongan emosional pegawai memiliki bobot yang hampir seimbang dalam membentuk persepsi kepuasan pasien di wilayah Kabupaten Tasikmalaya tersebut.

Pada saat kedua faktor ini digabungkan secara simultan, pengaruhnya melonjak drastis hingga mencapai 77,1%. Hal ini menunjukkan adanya sinergi yang kuat; pegawai yang kompeten sekaligus termotivasi akan menghasilkan standar pelayanan yang jauh lebih optimal dibandingkan jika hanya mengandalkan salah satu aspek saja. Adapun sisa pengaruh sebesar 22,9% berasal dari faktor luar atau variabel epsilon (ϵ), seperti ketersediaan fasilitas medis, sarana prasarana puskesmas, hingga kebijakan manajemen yang tidak diteliti dalam variabel kemampuan dan motivasi. Secara keseluruhan, penguatan pada aspek SDM merupakan kunci utama bagi Puskesmas Cisayong untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan publiknya.

Pegawai UPTD Puskesmas Cisayong menunjukkan kemampuan kerja kognitif yang sangat mumpuni melalui proses seleksi dan pembinaan yang profesional. Kompetensi intelektual ini tercermin dari kecepatan pegawai dalam memahami instruksi kerja serta keunggulan mereka dalam menganalisis berbagai masalah teknis demi menjamin keselamatan pasien.

Selain kemampuan yang baik, para pegawai juga didorong oleh motivasi kerja dan integritas yang sangat tinggi. Kesadaran akan tanggung jawab profesi membuat mereka mampu bekerja secara mandiri dan penuh dedikasi tanpa perlu pengawasan ketat ataupun rasa takut terhadap sanksi pimpinan. Kombinasi antara kompetensi tinggi dan motivasi yang kuat ini berhasil mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan yang prima. Keberhasilan manajemen sumber daya manusia tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat melalui ketepatan waktu layanan serta transparansi informasi mengenai prosedur dan biaya pengobatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kuspini (2022) dalam *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* membuktikan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan, dengan motivasi sebagai faktor yang paling dominan. Hasil tersebut diperkuat oleh Raharjo, Purwadi, dan Mathori (2018) menemukan bahwa kemampuan kerja dan motivasi memberikan kontribusi sebesar 72,7% terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini

menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan motivasi pegawai merupakan kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Hasil serupa juga dikemukakan oleh Yudiarso dan Yusuf (2021) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja, motivasi, dan disiplin kerja berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Namun, Ariyanti, Rahmat, dan Borman (2025) menemukan bahwa kompetensi lebih berpengaruh dibandingkan motivasi, sedangkan Hanasi, Aneta, dan Abdussamad (2024) melaporkan bahwa kedua variabel tersebut menjelaskan 81,4% variasi kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut didukung oleh Al-Ahmadi (2009) dan Franco, Bennett, dan Kanfer (2002) dalam yang menegaskan bahwa kompetensi dan motivasi tenaga kesehatan merupakan faktor utama dalam meningkatkan mutu pelayanan.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Pegawai di UPTD Puskesmas Cisayong Kabupaten Tasikmalaya memiliki dedikasi dan kompetensi profesional yang luar biasa, yang tecermin dari perpaduan antara ketajaman analisis teknis dan integritas moral yang mendalam. Sinergi harmonis antara kemampuan kerja dan motivasi intrinsik ini menjadi fondasi utama dalam menghadirkan pelayanan kesehatan yang transparan, adil, dan berkualitas prima bagi masyarakat luas. Semangat pengabdian yang tinggi menciptakan lingkungan kerja yang adaptif, di mana setiap tantangan dihadapi sebagai peluang inovasi demi memastikan standar pelayanan tetap terjaga meskipun dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung lainnya.

Saran

1. Kepada Kepala UPTD Puskesmas Cisayong, disarankan untuk meningkatkan kompetensi dan motivasi pegawai melalui pelatihan, supervisi, serta sistem penghargaan agar kualitas pelayanan pasien semakin optimal.
2. Kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya, disarankan untuk memperkuat dukungan berupa penyediaan sarana prasarana, pengembangan SIMPUS, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia guna mendukung mutu pelayanan Puskesmas.
3. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kepemimpinan, disiplin kerja, atau lingkungan kerja, serta memperluas lokasi penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

5. Daftar Pustaka

- Al-Ahmadi, H. (2009). Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(1), 40–54. <https://doi.org/10.1108/09526860910927943>
- Ariyanti, L., Rahmat, R. L., & Borman, M. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Pada UPTD Puskesmas H. Abdul Hamid Dg. Pagella Lalundu Despot Kecamatan Rio Pakava. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/8870>
- Dewi, V. M. M., Suhaeli, E., & Hidayati, W. N. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empiris pada Puskesmas Kecamatan Candimulyo). <https://journal.unimma.ac.id/index.php/bmar/article/view/7656>
- Franco, L. M., Bennett, S., & Kanfer, R. (2002). Health sector reform and public sector health worker motivation: A conceptual framework. *Health Policy*, 60(2), 125–146. [https://doi.org/10.1016/S0168-8510\(01\)00208-6](https://doi.org/10.1016/S0168-8510(01)00208-6)
- Hanasi, T., Aneta, A., & Abdussamad, Y. H. (2024). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/27469>
- Kuspini, A. (2022). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu Tahun 2021. <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/1187>
- Raharjo, W., Purwadi, A., & Mathori. (2018). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Perawat Pada Kualitas Pelayanan di Ponkesdes Se Kabupaten Pacitan. <http://eprint.stieww.ac.id/318/>.
- Taufiqurokhman. (2009). *Mengenal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
- Terry, G. R. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Edisi Terjemahan). Jakarta: Bumi Aksara.
- Yudiarso, S., & Yusuf, Y. (2021). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Pada Rsm Ahmad Dahlan Kediri.

<https://ejournal.badrushsholeh.ac.id/index.php/Al-Hikmah/article/view/265>

Peraturan-Peraturan

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas*. Jakarta.



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).