



## ANALISIS KINERJA PUSKESMAS DALAM PENCAPAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DENGAN PENDEKATAN MALCOLM BALDRIGE PADA PUSKESMAS KARANG ASAM

Edi Suhartono<sup>1</sup>, Ratno Adrianto<sup>2</sup>, Rahmat Baktiar<sup>3</sup>

Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman, Samarinda

edisuhartono1973@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Puskesmas dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan menggunakan pendekatan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE). Menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, studi dilakukan terhadap 45 pegawai di UPTD Puskesmas Karang Asam, Kota Samarinda, melalui teknik *total sampling*. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan, seluruh kriteria Malcolm Baldrige berpengaruh signifikan terhadap kinerja Puskesmas dalam pencapaian SPM ( $F = 19,956$ ;  $p = 0,000$ ) dengan nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,791. Secara parsial, terdapat tiga dimensi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja: Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan sebagai faktor dominan ( $B = 0,510$ ;  $p = 0,000$ ), Fokus pada Tenaga Kerja ( $B = 0,368$ ;  $p = 0,000$ ), dan Kepemimpinan ( $B = 0,236$ ;  $p = 0,035$ ). Sebaliknya, perencanaan strategis, fokus pelanggan, fokus operasional, dan hasil kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Kesimpulannya, penguatan manajemen berbasis data dan kapasitas SDM menjadi prioritas strategis untuk mengoptimalkan mutu pelayanan kesehatan primer.

**Kata Kunci:** Kinerja Puskesmas, Standar Pelayanan Minimal, Malcolm Baldrige, Pelayanan Kesehatan Primer.

### Abstract

This study aimed to analyze the performance of the community health center (Puskesmas) in achieving the Minimum Service Standards (SPM) using the *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE) approach. Using an analytical observational design with a *cross-sectional* approach, the study was conducted among 45 employees at UPTD Puskesmas Karang Asam, Samarinda, employing *total sampling*. Multiple linear regression analysis showed that, simultaneously, all Malcolm Baldrige criteria had a significant effect on performance ( $F = 19.956$ ;  $p = 0.000$ ), with  $r^2$  of 0.791. Individually, three dimensions had a positive and significant impact: Measurement, Analysis, and Knowledge Management as the most dominant factor ( $B = 0.510$ ;  $p = 0.000$ ); Workforce Focus ( $B = 0.368$ ;  $p = 0.000$ ); and Leadership ( $B = 0.236$ ;  $p = 0.035$ ). Other dimensions did not show significant partial effects. The study concludes that strengthening data-driven management and human resource capacity is a strategic priority for primary health care quality.

**Keywords:** Puskesmas performance, Minimum Service Standards, Malcolm Baldrige, Primary health care.

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

\* Corresponding author : Address : Jl. S. Parman RT. 11 Kelurahan Rawa Makmur, Kecamatan Palaran  
Email : edisuhartono1973@gmail.com  
Phone : 08125821356

**PENDAHULUAN**

Pembangunan kesehatan merupakan hak asasi manusia sesuai Undang-Undang Dasar 1945 untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Dalam sistem kesehatan nasional, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan primer yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan perseorangan (UKP) (Asyulia & Hastono 2023).

Pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan sebagai tolok ukur jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib diterima setiap warga negara. Namun, pencapaian target SPM sering menghadapi kendala manajerial, keterbatasan SDM, dan sistem informasi yang belum optimal (Ridwan, et al., 2022).

Beberapa penelitian di Indonesia membuktikan bahwa penerapan pendekatan Malcolm Baldrige dalam organisasi layanan kesehatan mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang kekuatan dan kelemahan manajerial, sehingga menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan (Susanto, 2020; Suryani, 2022).

Evaluasi kinerja yang komprehensif diperlukan menggunakan kerangka *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE) yang menilai tujuh kategori utama: kepemimpinan, strategi, pelanggan, pengukuran, tenaga kerja, operasi, dan hasil. Pendekatan ini terbukti efektif dalam mengidentifikasi kelemahan manajerial dan merumuskan strategi perbaikan mutu secara holistik. Penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) melalui kriteria Baldrige mampu meningkatkan efisiensi operasional dan akuntabilitas organisasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi Malcolm Baldrige terhadap pencapaian SPM di Puskesmas Karang Asam guna memberikan rekomendasi peningkatan kinerja berkelanjutan (Ridwan et al., 2022; Agustin & Prayoga, 2025; Asyulia & Hastono, 2023; Sahputra et al., 2021; Sari et al., 2024)

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional analitik dengan desain cross-sectional melalui metode survei. Lokasi penelitian adalah UPTD Puskesmas Karang Asam, Kota Samarinda, yang dilaksanakan pada Oktober hingga Desember 2025. Populasi penelitian berjumlah 45 pegawai (34 tenaga kesehatan dan 11 tenaga non-kesehatan) yang diambil menggunakan teknik *total sampling*.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert (1–4) untuk mengukur persepsi terkait tujuh kriteria Malcolm Baldrige. Variabel independen terdiri dari Kepemimpinan (X<sub>1</sub>), Perencanaan Strategis (X<sub>2</sub>), Fokus Masyarakat (X<sub>3</sub>), Pengelolaan Data (X<sub>4</sub>), SDM Kesehatan (X<sub>5</sub>),

Fokus Operasional (X<sub>6</sub>), dan Hasil Kerja (X<sub>7</sub>). Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat (Korelasi Pearson dan Spearman), dan multivariat menggunakan Regresi Linier Berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 24.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik Responden Mayoritas responden adalah perempuan (77,8%), berada pada kelompok umur 40–60 tahun (66,7%), dan berpendidikan S1 (46,7%). Berdasarkan status kepegawaian, 60% adalah PNS.

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-laki	10	22.2
Perempuan	35	77.8
Total	45	100

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
20 – 40 tahun	15	33.3
40 – 60 tahun	30	66.7
Total	45	100

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
SMP	2	4,4
SMA	3	6,7
D3	19	42,2
S1	21	46,7
Total	45	100

Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Kepegawaian

Status Kepegawaian	Jumlah (n)	Persentase (%)
PNS	27	60,0
P3	15	33,3
BLUD	3	6,7
Total	45	100

Hasil Analisis Regresi Berdasarkan uji F (simultan), model regresi menunjukkan nilai F = 19,956 (p = 0,000), yang berarti seluruh kriteria Malcolm Baldrige secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pencapaian SPM. Nilai sebesar 0,791 menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan 79,1% variasi kinerja Puskesmas.

Tabel 5. Hasil Uji analisis multivariat

Variasi	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regresi	5.666	7	0.809	19.956	0.00
Residual	1.501	37	0.041		
Total	7.167	44			

Tabel 6. Model Regresi Linear Berganda

Model	R	R <sup>2</sup>	R Square	Std Error	Sig. F
1	0.889	0.791	0.751	0.2014	0.00

Secara parsial (uji t), hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan (X<sub>4</sub>): Berpengaruh positif dan paling dominan (B = 0,510; p = 0,000). Hal ini menunjukkan pentingnya sistem informasi seperti SIMPUS dalam pengambilan keputusan.

2. Fokus pada Tenaga Kerja (X<sub>5</sub>): Berpengaruh positif dan signifikan (B = 0,368; p = 0,000). Kompetensi dan keterlibatan SDM menjadi faktor kunci keberhasilan layanan.

3. Kepemimpinan (X<sub>1</sub>): Berpengaruh positif dan signifikan (B = 0,236; p = 0,035). Visi dan keteladanan pimpinan mendorong komitmen staf terhadap target SPM.

Dimensi lain seperti perencanaan strategis (X<sub>2</sub>), fokus pasien (X<sub>3</sub>), fokus operasional (X<sub>6</sub>), dan hasil kerja (X<sub>7</sub>) tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial (p > 0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa perencanaan dan proses operasional yang ada kemungkinan belum terintegrasi secara efektif dengan target hasil yang terukur.

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Multivariat

Variabel Independen	Kode	B	Pengaruh
Kepemimpinan	X1	0.236	Positif
Perencanaan Strategis	X2	-0.0190	Negatif
Fokus pada Pasien	X3	0.063	Positif
Pengukuran Analisis & Manajemen Pengetahuan	X4	0.510	Positif
SDM Kesehatan	X5	0.368	Positif
Proses/Layanan	X6	-0.154	Negatif
Hasil Kerja	X7	0.086	Positif
Konstanta	α	0.252	-

Temuan bahwa dimensi Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan merupakan faktor dominan di Puskesmas Karang Asam menegaskan pentingnya pemanfaatan data digital (SIMPUS dan Satu Sehat) dalam pengambilan keputusan strategis. Hasil ini kontras dengan kondisi di RS X Sidoarjo, di mana kriteria ini justru berada pada kategori terendah dan memerlukan peningkatan signifikan. Namun, hal ini sejalan dengan penelitian di RSUD Batam yang menemukan bahwa manajemen informasi

berdampak positif pada kepuasan pasien. (Labibah & Haksama, 2023)

Pengaruh signifikan Fokus pada Tenaga Kerja memperkuat bukti bahwa kompetensi dan keterlibatan staf adalah aset utama dalam keberhasilan program layanan kesehatan primer. Temuan ini didukung oleh penelitian di Puskesmas Licin yang menempatkan SDM sebagai kategori dengan skor tertinggi (83,8%). Kepemimpinan yang kuat juga terbukti menjadi motor penggerak visi organisasi. Hal ini selaras dengan hasil di RSUP Dr. M. Djamil Padang yang memperoleh skor kepemimpinan sangat tinggi (99 poin), memosisikannya sebagai *Benchmark Leader*. Sebaliknya, tidak signifikannya fokus pelanggan di Karang Asam berbeda dengan temuan di Puskesmas Kota Depok, di mana fokus pelanggan justru menjadi determinan paling dominan (48,5%) terhadap capaian SPM HIV. Hal ini mengindikasikan bahwa Puskesmas Karang Asam lebih menitikberatkan pada penguatan sistem internal dan kapasitas SDM daripada strategi eksternal dalam memenuhi target teknis SPM.

Gambar 1. Hasil kinerja Puskesmas berdasarkan Radar Chart *Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (MBCFPE)* di UPTD Puskesmas Karang Asam Tahun 2025.



Gambar 1. Radar Chart

Visualisasi melalui *Radar Chart* mengonfirmasi bahwa kepemimpinan adalah area terkuat, sementara area SDM dan hasil kerja masih perlu peningkatan untuk mencapai tingkat keunggulan (*Excellent*) (Labibah & Haksama, 2023; Heryensus & Suali, 2018; Sintari & Novitasari, 2020; Nugraha et al., 2025)

## SIMPULAN

Penerapan kriteria Malcolm Baldrige secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja UPTD Puskesmas Karang Asam dalam pencapaian SPM. Faktor paling dominan adalah sistem pengukuran dan manajemen pengetahuan, diikuti oleh pengelolaan SDM dan kepemimpinan. Disarankan bagi manajemen Puskesmas untuk

memprioritaskan pemanfaatan data kesehatan dalam evaluasi program dan meningkatkan motivasi serta kompetensi tenaga kesehatan guna mengoptimalkan pencapaian target SPM bidang kesehatan.

Hospital's Performance Measurement with Malcolm Baldrige Method in East Java. *JPH RECODE*, 3(2), 108-119

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, F. N., & Prayoga, D. (2025). Performance Overview of Licin Public Health Center in Tuberculosis Control Based on the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE). *Health Dynamics*, 2(6), 216-223.
- Asyulia, R., & Hastono, S. P. (2023). Determinan Capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pelayanan Kesehatan Orang Beresiko Terkena HIV dengan Pendekatan Malcolm Baldrige di Puskesmas Kota Depok Tahun 2022. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(7).
- Heryensus, H., & Suali, S. (2018). Pengaruh Kinerja Pelayanan dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen)*, 5(1), 118-130.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI
- Labibah, Z., & Haksama, S. (2023). Pengukuran Kinerja Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Malcolm Baldrige National Quality Award. *JDBIM (Journal of Digital Business and Innovation Management)*, 2(1), 61-74.
- Prastito, B. H., & Linda, M. R. (2025). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Model Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence Pada RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 3397-3408.
- Ridwan, M. A. R., Rivai, F., & Saleh, L. M. (2022). Performance Measurement Using MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) Criteria at Makassar Islamic Hospital. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 3(3), 16-24.
- Sahputra, D., Lumbantobing, P., & Tuppal, C. P. (2021). Assessment of the quality of independent nursing practice in Indonesia based on total quality management indicators. *Belitung Nursing Journal*, 7(4), 294-303.
- Sari, M. P., Taufiq, M., & Harijati, S. (2024). Evaluasi Kinerja RSUD Kota Tanjungpinang dengan Pendekatan Model The Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(11).
- Sintari, M. N., & Novitasari, A. W. (2020).