



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Pengaruh Implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Bitu Pammai*, Muh. Ilyas Nur, Muhammad Khadafi

*Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana Universitas Tamalatea Makassar

bitu.pamai@yahoo.com*, muh.ilyasnurilyas@yahoo.com

Abstract

The Primary Service Integration Policy is a national health transformation strategy that organizes Puskesmas services based on a life cycle approach, but its implementation in 3T areas such as Asmat Regency faces geographical challenges of swamps and islands that have the potential to affect service quality and patient satisfaction. The lack of empirical studies on the impact of ILP in South Papua Province makes evaluation of its implementation important as a basis for regional policy advocacy. This study aims to analyze the influence of service clusters, service flows, human resources and resources, and information systems on patient satisfaction at the Agats Health Center. Desain penelitian bersifat kuantitatif dengan desain survei deskriptif-analitik pada 100 responden yang dipilih melalui teknik accidental sampling, menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis secara univariat, bivariat (Chi-Square), serta multivariat (regresi logistik berganda). The univariate results showed that 65 percent of respondents expressed satisfaction with the service, with the flow of services (79%), information systems (77%), human resources and resources (74%), and service clusters (70%) considered good. Bivariate analysis proved that the four variables were significantly related to patient satisfaction ($p < 0.05$), while multivariate analysis showed service flow as the most dominant factor ($\text{Sig} = 0.000$; $\text{Exp(B)} = 0.086$), followed by the service cluster ($\text{Sig} = 0.002$; $\text{Exp(B)} = 0.163$), while human resources ($\text{Sig} = 0.076$) and information systems ($\text{Sig} = 0.055$) had no significant partial effect, with Nagelkerke R Square 0.483. The implementation of ILP has been proven to have a significant effect on patient satisfaction, so strengthening service flows and cluster structures needs to be a priority for Puskesmas management in remote areas.

Keywords: Primary Service Integration; Patient Satisfaction; Service Flow; Service Clusters; Agats Health Center

Abstrak

Kebijakan Integrasi Layanan Primer merupakan strategi transformasi kesehatan nasional yang mengorganisasikan pelayanan Puskesmas berdasarkan pendekatan siklus hidup, namun implementasinya di wilayah 3T seperti Kabupaten Asmat menghadapi tantangan geografis rawa dan kepulauan yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien. Minimnya kajian empiris mengenai dampak ILP di Provinsi Papua Selatan menjadikan evaluasi implementasinya penting sebagai dasar advokasi kebijakan daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kluster layanan, alur pelayanan, SDM dan sumber daya, serta sistem informasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Agats. Desain penelitian bersifat kuantitatif dengan desain survei deskriptif-analitik pada 100 responden yang dipilih melalui teknik accidental sampling, menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis secara univariat, bivariat (Chi-Square), serta multivariat (regresi logistik berganda). Hasil univariat menunjukkan 65 persen responden menyatakan puas terhadap pelayanan, dengan alur pelayanan (79%), sistem informasi (77%), SDM dan sumber daya (74%), dan kluster layanan (70%) dinilai baik. Analisis bivariat membuktikan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

keempat variabel berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), sedangkan analisis multivariat menunjukkan alur pelayanan sebagai faktor paling dominan ($\text{Sig} = 0,000$; $\text{Exp}(B) = 0,086$), diikuti klaster layanan ($\text{Sig} = 0,002$; $\text{Exp}(B) = 0,163$), sedangkan SDM dan sumber daya ($\text{Sig} = 0,076$) serta sistem informasi ($\text{Sig} = 0,055$) tidak berpengaruh signifikan secara parsial, dengan Nagelkerke R Square 0,483. Implementasi ILP terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga penguatan alur pelayanan dan struktur klaster perlu menjadi prioritas manajemen Puskesmas di wilayah terpencil.

Kata Kunci: Integrasi Layanan Primer; Kepuasan Pasien; Alur Pelayanan; Klaster Layanan; Puskesmas Agats

Korespondensi Penulis: *Bita Pammai*

I. PENDAHULUAN

Provinsi Papua Selatan merupakan Daerah Otonomi Baru (DOB) yang terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2022. Sebagai provinsi baru dengan karakteristik wilayah yang termasuk kategori Daerah Tertinggal, Terpencil, dan Terluar (3T), Provinsi Papua Selatan menghadapi tantangan besar dalam pembangunan sistem kesehatan. Kondisi geografis yang didominasi rawa-rawa dan jaringan sungai yang luas, keterbatasan infrastruktur transportasi darat, serta distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata menjadi hambatan struktural dalam pemberian pelayanan kesehatan primer yang berkualitas dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat.

Puskesmas Agats merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan yang berlokasi di Kota Agats, ibu kota Kabupaten Asmat, Provinsi Papua Selatan. Sebagai puskesmas yang berada di pusat pemerintahan kabupaten, Puskesmas Agats mengemban fungsi ganda, yaitu sebagai pemberi layanan kesehatan primer langsung kepada masyarakat Kota Agats dan sekitarnya, sekaligus sebagai koordinator pelayanan kesehatan primer di tingkat kabupaten. Sejak tahun 2023, Puskesmas Agats mulai menjalankan proses transisi menuju implementasi ILP sebagaimana diamanatkan KMK No. 101/2023, yang mengharuskan transformasi dari sistem pelayanan berbasis program menuju sistem klaster berbasis siklus hidup.

Berdasarkan uraian komprehensif di atas, dapat diidentifikasi tiga kesenjangan penelitian yang signifikan dan saling terkait. Pertama, kesenjangan geografis dan kontekstual: sebagian besar penelitian tentang ILP dan kepuasan pasien dilakukan di daerah perkotaan atau daerah dengan infrastruktur yang relatif memadai di Pulau Jawa dan Sulawesi. Penelitian di wilayah 3T khususnya di Provinsi Papua Selatan yang merupakan provinsi baru sangat langka atau bahkan belum ada. Kedua, kesenjangan variabel dan pendekatan: penelitian-penelitian terdahulu umumnya membahas ILP dari perspektif kesiapan implementasi dan identifikasi hambatan secara kualitatif, namun belum ada yang secara spesifik menganalisis pengaruh lima dimensi implementasi ILP secara simultan (klaster layanan, alur pelayanan, SDM dan sumber daya, serta sistem informasi) terhadap kepuasan pasien menggunakan pendekatan kuantitatif yang terukur. Ketiga, kesenjangan temporal: ILP di wilayah Papua baru memasuki fase awal implementasi sejak tahun 2023, sehingga evaluasi dampaknya terhadap kepuasan pasien terutama di Puskesmas Agats belum pernah dilakukan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif-analitik, yaitu penelitian non-eksperimental yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) terhadap kepuasan pasien berdasarkan data yang dikumpulkan pada satu periode pengamatan. Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi pada saat penelitian berlangsung dengan teknik *accidental sampling* menggunakan kuesioner terstruktur yang telah divalidasi (Sugiyono, 2019). Penelitian



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

dilaksanakan di Puskesmas Agats, Kecamatan Agats, Kabupaten Asmat, Provinsi Papua Selatan, pada bulan Mei sampai Juli 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung dan memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Agats dengan jumlah 37.888 orang berdasarkan data kunjungan pasien tahun terakhir, sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui secara pasti. Penelitian memperhatikan prinsip etika yang meliputi *respect for persons*, *beneficence*, *non-maleficence*, *justice*, dan kerahasiaan data.

Setiap responden diberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, prosedur, risiko, serta haknya sebelum memberikan persetujuan melalui *informed consent*. Keikutsertaan bersifat sukarela dan responden berhak mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi. Penelitian tidak melibatkan tindakan invasif atau intervensi klinis sehingga tidak menimbulkan risiko fisik bagi responden. Seluruh pasien yang memenuhi kriteria inklusi memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi tanpa diskriminasi, sementara identitas dan informasi responden dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ilmiah. Sebelum pengumpulan data dilakukan, penelitian akan mengajukan keterangan kelaikan etik (*ethical clearance*) kepada Komisi Etik Penelitian Kesehatan yang relevan (Notoatmodjo, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Jenis Kelamin	(f)	(%)
Laki-laki	46	46,0
Perempuan	54	54,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa dari total 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 54 responden (54,0%), sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 46 responden (46,0%).

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Umur	(f)	(%)
≤20Tahun	7	7,0
21-30Tahun	26	26,0
31-40 Tahun	24	24,0
41-50 Tahun	21	21,0
>50 Tahun	22	22,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebagian besar berada pada kelompok usia 21–30 tahun, yaitu sebanyak 26 responden (26,0%). Selanjutnya, responden berusia 31–40 tahun berjumlah 24 responden (24,0%), diikuti kelompok usia lebih dari 50 tahun sebanyak 22 responden (22,0%), kelompok usia 41–50 tahun sebanyak 21 responden (21,0%), dan kelompok usia ≤20 tahun sebanyak 7 responden (7,0%).

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Pendidikan Terakhir	(f)	(%)
Tidak Sekolah	9	9,0
SD	23	23,0
SMP	11	11,0
SMA	30	30,0
Perguruan Tinggi	27	27,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 30 responden (30,0%). Selanjutnya, responden yang memiliki pendidikan perguruan tinggi berjumlah 27 responden (27,0%), pendidikan SD sebanyak 23 responden (23,0%), pendidikan SMP sebanyak 11 responden (11,0%), sedangkan responden yang tidak pernah menempuh pendidikan formal berjumlah 9 responden (9,0%).

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Pekerjaan	(f)	(%)
Tidak Bekerja	45	45,0
Petani	1	1,0
PNS/TNI/Polri	27	27,0
Karyawan Swasta	5	5,0
Buruh	2	2,0
Wiraswasta	6	6,0
Nelayan	14	14,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebagian besar tidak bekerja, yaitu sebanyak 45 responden (45,0%). Responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri berjumlah 27 responden (27,0%), diikuti nelayan sebanyak 14 responden (14,0%), wiraswasta sebanyak 6 responden (6,0%), karyawan swasta sebanyak 5 responden (5,0%), buruh sebanyak 2 responden (2,0%), dan petani sebanyak 1 responden (1,0%).

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Frekuensi Kunjungan	(f)	(%)
2-3 Kali	79	79,0
4-6 Kali	13	13,0
>6 Kali	8	8,0
Jumlah	100	100,0



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebagian besar memiliki frekuensi kunjungan ke puskesmas sebanyak 2–3 kali, yaitu 79 responden (79,0%). Selanjutnya, responden yang memiliki frekuensi kunjungan 4–6 kali berjumlah 13 responden (13,0%), sedangkan responden dengan frekuensi kunjungan lebih dari 6 kali berjumlah 8 responden (8,0%).

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Klaster Pelayanan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Klaster Pelayanan	(f)	(%)
Administrasi	0	0,0
KIA	8	8,0
Dewasa/Lansia	80	80,0
Penyakit Menular	5	5,0
Lintas Klaster	7	7,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar berasal dari Klaster Dewasa/Lansia, yaitu sebanyak 80 responden (80,0%). Selanjutnya, responden yang berasal dari Klaster Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) berjumlah 8 responden (8,0%), diikuti oleh Klaster Lintas Klaster sebanyak 7 responden (7,0%), dan Klaster Penyakit Menular sebanyak 5 responden (5,0%).

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Penilaian terhadap Klaster Layanan di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Klaster Layanan	(f)	(%)
Kurang Baik	30	30,0
Baik	70	70,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebanyak 70 responden (70,0%) menilai bahwa pelaksanaan klaster layanan berada dalam kategori baik, sedangkan 30 responden (30,0%) menilai pelaksanaan klaster layanan masih berada pada kategori kurang baik.

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Penilaian terhadap Alur Pelayanan di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Alur Pelayanan	(f)	(%)
Kurang Baik	21	21,0
Baik	79	79,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebanyak 79 responden (79,0%) menilai bahwa alur pelayanan di Puskesmas Agats berada dalam kategori baik, sedangkan 21 responden (21,0%) menilai alur pelayanan masih berada pada kategori kurang baik.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Penilaian terhadap SDM dan Sumber Daya di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

SDM dan Sumber Daya	(f)	(%)
Kurang Baik	26	26,0
Baik	74	74,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 9 diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebanyak 74 responden (74,0%) menilai bahwa sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya pendukung pelayanan berada dalam kategori baik, sedangkan 26 responden (26,0%) menilai bahwa SDM dan sumber daya masih berada pada kategori kurang baik.

Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Penilaian terhadap Sistem Informasi di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Sistem Informasi	(f)	(%)
Kurang Baik	23	23,0
Baik	77	77,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebanyak 77 responden (77,0%) menilai bahwa sistem informasi di Puskesmas Agats berada dalam kategori baik, sedangkan 23 responden (23,0%) menilai bahwa sistem informasi masih berada dalam kategori kurang baik.

Tabel 11 Distribusi Responden Berdasarkan Penilaian terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Kepuasan Pasien	(f)	(%)
Kurang Puas	35	35,0
Puas	65	65,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan Tabel 11 diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Agats, yaitu sebanyak 65 responden (65,0%). Sementara itu, sebanyak 35 responden (35,0%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Tabel 12 Pengaruh Klaster Layanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Klaster Layanan	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Kurang Puas		Puas				
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	
	Kurang Baik	18	60,0	12	40,0	30	
Baik	17	24,3	53	75,7	70	100,0	0,001
Jumlah	35	35,0	65	65,0	100	100,0	

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang berada pada klaster layanan kurang baik, terdapat 18 responden (60,0%) yang kurang puas dan 12 responden (40,0%) yang puas. Sedangkan, dari 70 responden yang berada pada klaster layanan baik, terdapat 17 responden (24,3%) yang kurang puas dan 53 responden (75,7%) yang puas.

Tabel 13 Pengaruh Alur Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Alur Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Kurang Puas		Puas				
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	
Kurang Baik	16	76,2	5	23,8	21	100,0	0,000
Baik	19	24,1	60	75,9	79	100,0	
Jumlah	35	35,0	65	65,0	100	100,0	

Berdasarkan Tabel 13, menunjukkan bahwa dari 21 responden yang menilai alur pelayanan kurang baik, terdapat 16 responden (76,2%) yang kurang puas dan 5 responden (23,8%) yang puas. Sedangkan, dari 79 responden yang menilai alur pelayanan baik, terdapat 19 responden (24,1%) yang kurang puas dan 60 responden (75,9%) yang puas.

Tabel 14 Pengaruh SDM dan Sumber Daya dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

SDM dan Sumber Daya	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Kurang Puas		Puas				
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	
Kurang Baik	17	65,4	19	34,6	26	100,0	0,000
Baik	18	24,3	56	75,7	74	100,0	
Jumlah	35	35,0	65	65,0	100	100,0	



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan Tabel 14, menunjukkan bahwa dari 26 responden yang menilai SDM dan sumber daya kurang baik, terdapat 17 responden (65,4%) yang kurang puas dan 9 responden (34,6%) yang puas. Sedangkan, dari 74 responden yang menilai SDM dan sumber daya baik, terdapat 18 responden (24,3%) yang kurang puas dan 56 responden (75,7%) yang puas.

Tabel 15 Pengaruh Sistem Informasi dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Faskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2020							
Sistem Informasi	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	
Baik	57	74,0	20	26,0	77	100,0	0,001
Kurang Baik	8	34,8	15	65,2	23	100,0	
Jumlah	35	35,0	65	65,0	100	100,0	

Berdasarkan Tabel 15 menunjukkan bahwa dari 77 responden yang menilai sistem informasi baik, terdapat 57 responden (74,0%) yang puas dan 20 responden (26,0%) yang kurang puas. Sedangkan, dari 23 responden yang menilai sistem informasi kurang baik, terdapat 8 responden (34,8%) yang puas dan 15 responden (65,2%) yang kurang puas.

Tabel 16 Hasil Uji Wald Analisis Regresi Logistik Berganda Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Variabel Penelitian	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Klaster Layanan	-1,814	0,582	9,722	1	0,002	0,163
Alur Pelayanan	-2,458	0,689	12,742	1	0,000	0,086
SDM dan Sumber Daya	-1,084	0,610	3,158	1	0,076	0,338
Sistem Informasi	-1,192	0,622	3,672	1	0,055	0,304

Berdasarkan Tabel 16, hasil uji Wald pada analisis regresi logistik berganda menunjukkan bahwa klaster layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $B = -1,814$, $Wald = 9,722$, dan $Sig. = 0,002$ ($p < 0,05$). Nilai $Exp(B) = 0,163$ menunjukkan adanya hubungan antara klaster layanan dengan kepuasan pasien, dengan arah pengaruh negatif berdasarkan nilai koefisien B. Alur pelayanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $B = -2,458$, $Wald = 12,742$, dan $Sig. = 0,000$ ($p < 0,05$), sedangkan nilai $Exp(B) = 0,086$ menunjukkan adanya hubungan dengan arah pengaruh negatif. Sementara itu, SDM dan sumber daya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $B = -1,084$, $Wald = 3,158$, dan $Sig. = 0,076$ ($p > 0,05$), meskipun nilai $Exp(B) = 0,338$ menunjukkan adanya hubungan dalam model. Demikian pula, sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $B = -1,192$, $Wald = 3,672$, dan $Sig. = 0,055$ ($p > 0,05$), dengan nilai $Exp(B) = 0,304$. Dengan demikian, dari keempat variabel yang dianalisis, klaster layanan dan alur pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan SDM dan sumber daya serta sistem informasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik.

Tabel 17 Hasil Uji Pengaruh Secara Simultan (Omnibus Test) Implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Model	Chi-square	df	Sig.
Step 1	43,142	4	0,000
Block	43,142	4	0,000
Model	43,142	4	0,000

Berdasarkan Tabel 17, hasil Omnibus Test of Model Coefficients menunjukkan nilai Chi-square = 43,142 dengan df = 4 dan nilai Sig. = 0,000 ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi logistik yang memuat variabel klaster layanan, alur pelayanan, SDM dan sumber daya, serta sistem informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026.

Tabel 18 Koefisien Determinasi Model Regresi Logistik Pengaruh Implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Step	-2 Log Likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	86,347	0,350	0,483

Berdasarkan Tabel 18, hasil Model Summary menunjukkan nilai -2 Log Likelihood sebesar 86,347, nilai Cox & Snell R Square sebesar 0,350, dan nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,483. Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,483 menunjukkan bahwa variabel klaster layanan, alur pelayanan, SDM dan sumber daya, serta sistem informasi secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 48,3%, sedangkan 51,7% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

2. Pembahasan

a. Klaster Layanan dalam Implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP)

Berdasarkan keseluruhan pembahasan di atas, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diajukan. Pertama, Puskesmas Agats perlu melakukan evaluasi beban kerja pada klaster Dewasa/Lansia mengingat dominasinya dalam volume kunjungan, termasuk mempertimbangkan penambahan tenaga kesehatan atau optimalisasi jadwal pelayanan pada klaster tersebut. Kedua, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada pasien mengenai sistem pembagian klaster, mengingat salah satu komponen penilaian klaster layanan adalah pemahaman pasien terhadap sistem tersebut; sosialisasi yang lebih baik berpotensi mengurangi proporsi 30,0% responden yang masih menilai klaster layanan kurang baik. Ketiga, penyesuaian tata ruang dan infrastruktur fisik Puskesmas Agats terhadap standar KMK Nomor 19 Tahun 2024 perlu terus dievaluasi mengingat keterbatasan yang umum dihadapi Puskesmas di wilayah kepulauan terpencil sebagaimana ditemukan pada penelitian pembandingan. Keempat, mengingat klaster layanan tetap berpengaruh signifikan pada model multivariat, penguatan struktural terhadap sistem klaster harus tetap menjadi prioritas manajemen meskipun pengaruhnya secara statistik lebih kecil dibandingkan alur pelayanan.

b. Alur Pelayanan dalam Implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP)

Temuan paling penting dari penelitian ini terletak pada hasil analisis multivariat, di mana alur pelayanan terbukti sebagai variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan nilai $B = -2,458$, Wald = 12,742 tertinggi di antara seluruh variabel yang diteliti, Sig. = 0,000 ($p < 0,05$), dan nilai Exp(B) sebesar 0,086 (Tabel 4.16). Nilai Exp(B) tersebut menunjukkan hubungan yang kuat antara alur pelayanan dan kepuasan pasien, dengan arah pengaruh negatif berdasarkan nilai koefisien B, setelah mengontrol pengaruh klaster layanan, SDM dan sumber daya, serta sistem informasi. Kekuatan pengaruh ini melampaui variabel klaster

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

layanan yang juga signifikan (Wald=9,722), maupun kedua variabel lain yang tidak signifikan (SDM dan sumber daya Wald=3,158; sistem informasi Wald=3,672).

c. SDM dan Sumber Daya dalam Implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP)

Temuan yang menarik dan perlu mendapat pembahasan kritis adalah bahwa meskipun signifikan pada analisis bivariat, variabel SDM dan sumber daya tidak lagi menunjukkan pengaruh yang signifikan pada analisis multivariat, dengan nilai $B = -1,084$, Wald = 3,158, dan Sig. = 0,076 ($p > 0,05$), serta nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 0,338 (Tabel 4.16), meskipun nilai signifikansinya cukup mendekati ambang batas konvensional 0,05. Fenomena ini, di mana suatu variabel signifikan pada analisis bivariat namun kehilangan signifikansinya pada analisis multivariat, merupakan hal yang lazim terjadi dalam analisis regresi logistik berganda dan umumnya disebabkan oleh adanya korelasi atau tumpang tindih pengaruh (confounding atau kolinearitas konseptual) antara variabel SDM dan sumber daya dengan variabel independen lain dalam model, khususnya alur pelayanan dan kluster layanan.

d. Sistem Informasi dalam Implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP)

Terdapat beberapa faktor yang dapat menjelaskan mengapa sistem informasi, meskipun signifikan secara bivariat, tidak menunjukkan pengaruh independen yang signifikan pada model multivariat. Pertama, sistem informasi kemungkinan besar bekerja sebagai infrastruktur pendukung yang memengaruhi efisiensi alur pelayanan secara tidak langsung sistem pencatatan yang baik memungkinkan alur pendaftaran dan pelayanan berjalan lebih cepat dan terintegrasi, sehingga sebagian pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pasien kemungkinan telah termediasi (atau "terserap") oleh variabel alur pelayanan yang menjadi variabel paling dominan dalam model.

e. Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Tahun 2026

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Agats perlu dilakukan melalui penguatan implementasi ILP secara menyeluruh. Perhatian khusus dapat diberikan pada alur pelayanan dan kluster layanan, karena kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan dalam analisis multivariat. Meskipun SDM dan sumber daya serta sistem informasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial dalam model multivariat, kedua aspek tersebut tetap penting sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan karena pada analisis bivariat keduanya terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan sebaiknya dilakukan secara terpadu dengan mempertahankan aspek-aspek yang telah dinilai baik sekaligus memperbaiki aspek pelayanan yang masih dinilai kurang oleh pasien.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- Kluster layanan dalam implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat. Hal ini menunjukkan bahwa pengorganisasian pelayanan berdasarkan kelompok siklus hidup, kejelasan pembagian layanan, serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien berperan dalam membentuk pengalaman pelayanan yang lebih baik.
- Alur pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat. Temuan ini menunjukkan bahwa kejelasan prosedur pelayanan, kemudahan proses pendaftaran, keteraturan pelayanan, kecepatan pelayanan, serta kejelasan informasi tindak lanjut menjadi aspek yang paling menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.
- SDM dan sumber daya dalam implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) mendukung kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Agats. Ketersediaan tenaga kesehatan, kompetensi petugas, serta dukungan sarana dan prasarana merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

pelayanan, meskipun pengaruhnya terhadap kepuasan pasien lebih banyak berkaitan dengan bagaimana komponen tersebut dioptimalkan dalam proses pelayanan.

- d. Sistem informasi dalam implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) mendukung proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Agats. Sistem informasi berperan dalam mendukung pencatatan, pelaporan, koordinasi antar klaster, dan efisiensi pelayanan, meskipun manfaatnya lebih banyak dirasakan sebagai faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan dibandingkan sebagai faktor langsung yang membentuk kepuasan pasien.
- e. Kepuasan pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat secara umum berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan melalui implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pasien. Namun, masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, terutama dengan mempertimbangkan karakteristik wilayah Kabupaten Asmat sebagai daerah dengan tantangan geografis dan keterbatasan akses pelayanan kesehatan.
- f. Implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) secara keseluruhan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat. Keberhasilan implementasi ILP tidak hanya ditentukan oleh satu komponen, tetapi merupakan hasil keterpaduan antara sistem klaster layanan, alur pelayanan, kapasitas SDM dan sumber daya, serta dukungan sistem informasi dalam memberikan pelayanan kesehatan primer yang lebih terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

b. Saran

Puskesmas Agats diharapkan terus meningkatkan kualitas implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP), khususnya dengan memperbaiki alur pelayanan agar lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami pasien, serta memperkuat pelaksanaan klaster layanan melalui peningkatan pemahaman petugas dan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan berbasis siklus hidup. Dinas Kesehatan Kabupaten Asmat diharapkan memberikan dukungan kebijakan, sumber daya, dan pembinaan secara berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, pemenuhan sarana dan prasarana, penguatan sistem informasi kesehatan, serta pengembangan pelayanan yang sesuai dengan kondisi geografis wilayah Kabupaten Asmat. Selanjutnya, peneliti berikutnya disarankan menggunakan pendekatan kualitatif atau *mixed methods* untuk menggali lebih mendalam faktor pendukung, hambatan, dan strategi optimalisasi implementasi ILP, terutama pada wilayah dengan tantangan geografis seperti daerah 3T.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, A. Al, Nabilah, N., & Luthfiansyah, F. A. (2025). *Kepemimpinan dalam pelayanan kesehatan*. 5, 13540–13546.
- Donabedian, A. (2003). An Introduction to Quality Assurance in Health Care. Oxford: Oxford University Press. In *Croatian Medical Journal* (Vol. 44, Issue 5). Oxford University Press.
- Eda, M. G., Dodo, D. O., Rahayu, T., & Mado, F. G. (2025). Gambaran Implementasi Kebijakan Integrasi Layanan Primer Di Puskesmas Wae Nakeng. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9, 6157–6169.
- Forum Nasional JKKI. (2023). *Transformasi Layanan Primer melalui ILP*. 2023. <https://fornas.kebijakankesehatanindonesia.net/>
- Hakim, A., & Fitria, I. J. (2025). Analisis Responsifitas Pada Pasien Bpjs Di Puskesmas Padamukti. *Jurnal Online Manajemen ELPEI (JOMEL)*, 5(2), 1674–1679.
- Kemendes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat* (p. 2019). Kemendes RI. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/135644/permenkes-no-43-tahun-2019>
- Lestari, W. S., Panjaitan, U. Z., & Lubis, K. F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien dan Puskesmas diharuskan bertanggungjawab pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan akan berobat di Puskesmas . Kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- tersendiri Penulisan ar. *Journal Transformation of Mandalika*, 4(5), 177–181.
- Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation* (Vol. 50, p. 1943). *Psychological Review*, 50(4),.
- Nurussuhwah, A., & Besral. (2025). Tantangan implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) di Puskesmas : Studi Literatur Review. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 13(1), 22–23.
- Oliver, R. L. (1980). (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 1980.
- Permenkes No. 19 Tahun 2024. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat. In *Kemendes Republik Indonesia* (Vol. 5, Issue 1, pp. 70–80).
- Rasni Ethika Oktaviani, Farit Rezal, & Rastika Dwiyantri Liaran. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Loker Pendaftaran, Dokter, Perawat, Dan Petugas Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Unaha Kabupaten Konawe Tahun 2024. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), 238–247. <http://jakk.fisip.unand.ac.id/index.php/jakk/article/view/139>
- Sastrawan, A., & Rahmah, F. A. (2026). *Implementasi Kebijakan Kesehatan Publik pada Pelayanan Kesehatan Primer dan Tantangannya dalam Mewujudkan Sistem Kesehatan Nasional yang Berkelanjutan Implementation of Public Health Policy in Primary Health Services and Its Challenges in Realizing a Sust.* 1377–1384.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction (Edisi Keempat)*. Yogyakarta: ANDI. Andi Offset.
- Valentina, N. P. D., & Listyowati, R. (2023a). Analisis Kepuasan Pasien JKN dengan SERVQUAL dan IPA di Puskesmas Sukawati II. *Arc. Com. Health*, 10, 2302.
- WHO & World Bank Group. (2023). Tracking Universal Health Coverage: 2023 Global Monitoring Report. In *Tracking Universal Health Coverage: 2023 Global Monitoring Report*. World Health Organization. <https://doi.org/10.1596/40348>
- Yulisindriyanti, Teguh Irawan, Eva Risqiyanti, Intan Mukti Juwita, Umi Fadilah, Umi Fadilah, Dyah Ayu Nurul Jannah, Agna Okta Fii Annisa, & Oktaviani Maydasari. (2025). Kajian implementasi program integrasi layanan kesehatan primer di puskesmas Sokorejo Kota Pekalongan. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat*, 6(2), 362–369. <https://doi.org/10.37373/bemas.v6i2.1785>
- Zakia, R. M. (2025). Analisis Implementasi Integrasi Layanan Kesehatan Primer di Indonesia: Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1.