



**KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DI PANTI REHABILITASI SOSIAL UNIT
PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSAT PELAYANAN SOSIAL KARYA WANITA
(PPSKW) MATTIRO DECENG MAKASSAR**

Syafaruddin¹, Sulaeman Fattah², Alam Tauhid Syukur³

^{12,3} Politeknik STIA LAN Makassar

e-mail: syafar.laka79@gmail.com.

sulaemanfattah@stialanmakassar.ac.id alamtauhidsyukur75@gmail.com.

Diterima: 13/9/2026; Direvisi: 1/10/2026; Diterbitkan: 6/10/2026

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas layanan kesehatan di UPT PPSKW Mattiro Deceng Makassar dengan menyintesis kerangka *Organizational Effectiveness* dari Steers dan *Iceberg Competency Model* dari Spencer dan Spencer. Menggunakan desain kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam serta observasi partisipatif langsung di lapangan. Informan penelitian berjumlah 4 (empat) orang yang dipilih secara *purposive sampling*, meliputi 1 orang kepala subbagian tata usaha mewakili perspektif manajerial, 2 orang perawat pelaksana mewakili tenaga medis fungsional, dan 1 orang pekerja sosial pendamping warga binaan. Analisis dilakukan untuk memetakan interaksi kualifikasi teknis dan karakteristik personal tenaga medis dalam lingkungan rehabilitasi sosial. Temuan menunjukkan adanya dikotomi perspektif kerja: pihak pengelola menitikberatkan pada aspek teknis-organisasional (*visible competencies*), sementara tenaga medis menekankan dimensi humanis-praktis (*hidden competencies*). Disimpulkan bahwa efektivitas organisasi dalam dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sangat bergantung pada kompetensi bawah permukaan seperti empati dan resiliensi, yang menjadi penggerak utama kinerja superior dalam merawat warga binaan sosial.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kompetensi Tenaga Medis, Panti Rehabilitasi Sosial*

ABSTRACT

This study evaluates the effectiveness of healthcare services at UPT PPSKW Mattiro Deceng Makassar by synthesizing the Organizational Effectiveness framework from Steers and the Iceberg Competency Model from Spencer and Spencer. Using a descriptive qualitative design, data were gathered through in-depth interviews and direct field observations. The research participants consisted of four key informants selected through purposive sampling, comprising one administrative head representing managerial oversight, two staff nurses representing functional healthcare personnel, and one social worker assisting residents. Data analysis mapped how medical personnel's technical qualifications and personal characteristics interact within a social rehabilitation setting. The findings reveal a clear dichotomy of perspectives: managers heavily prioritize technical-organizational compliance (*visible competencies*), whereas frontline medical personnel emphasize humanistic-practical engagement (*hidden competencies*). It is concluded that organizational effectiveness across goal attainment, integration, and adaptation dimensions relies heavily on below-the-surface competencies such as empathy and emotional resilience, which serve as the primary drivers of superior service delivery.



Keywords: *Healthcare Service Quality, Medical Personnel Competencies, Social Rehabilitation Center*

PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan di UPT Pusat Pelayanan Sosial Karya Wanita (PPSKW) Mattiro Deceng Makassar merupakan aspek krusial dalam mendukung keberhasilan proses rehabilitasi dan reintegrasi sosial para penerima manfaat. Pelayanan ini tidak hanya berfokus pada pemulihan fisik melalui akses pengobatan dasar dan pemeriksaan berkala, tetapi juga mencakup upaya preventif serta edukasi kesehatan reproduksi yang terstruktur. Keberhasilan intervensi kesehatan di panti ini sangat bergantung pada ketersediaan tenaga medis yang cakap, kecukupan fasilitas klinik, serta alur pelayanan yang humanis. Standar penanganan yang layak selama masa rehabilitasi menjadi prasyarat penting agar warga binaan dapat memulihkan stabilitas fisik maupun psikisnya secara berkesinambungan. Selain itu, optimalisasi kualitas layanan tersebut juga mensyaratkan ketersediaan sarana pendukung yang memadai untuk menjamin efektivitas intervensi medis bagi seluruh penerima manfaat (Ardy & Wibowo, 2021; Aripa, 2025; Atalla, 2024; Utami & Kurniawan, 2020; Zebua et al., 2024).

Meskipun demikian, kondisi faktual di UPT PPSKW Mattiro Deceng Makassar masih menghadapi sejumlah kendala operasional yang memengaruhi mutu pelayanan harian. Berdasarkan observasi awal, klinik panti saat ini hanya didukung oleh dua orang perawat pelaksana dengan ketiadaan dokter umum tetap yang bertugas secara harian. Keterbatasan sarana diagnostik sederhana serta rasio perbandingan antara petugas medis dan puluhan warga binaan yang tidak seimbang sering kali memperlambat penanganan keluhan fisik darurat. Selain itu, catatan rekam medis kesehatan penghuni masih dikelola secara manual konvensional sehingga kontinuitas riwayat penyakit residen kerap terhambat saat terjadi pergantian sif jaga. Kondisi riil ini memperlihatkan adanya kesenjangan nyata antara tingginya beban pemulihan residen dan keterbatasan daya dukung fasilitas klinik panti.

Layanan kesehatan di dalam institusi rehabilitasi sosial bukan sekadar pemenuhan kebutuhan administratif, melainkan fondasi utama bagi pemulihan keberfungsian sosial individu. Sebagai unit kerja pelaksana teknis yang menangani populasi rentan dengan riwayat trauma psikososial mendalam, proses rehabilitasi menuntut standar efektivitas yang melampaui indikator medis konvensional. Masalah mendasar yang kerap muncul di lapangan berpusat pada bagaimana spektrum kompetensi tenaga medis mulai dari kemahiran klinis hingga stabilitas emosional memengaruhi kualitas intervensi secara menyeluruh (Apsari et al., 2026; Durry et al., 2026; Posa et al., 2022; Setiawan et al., 2026; Sukarno et al., 2026). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membedah kualitas layanan kesehatan tersebut melalui kerangka efektivitas organisasi Steers (1999) yang berfokus pada dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Selain itu, penelitian ini memanfaatkan *Iceberg Model* dari Spencer dan Spencer (1993) guna memetakan karakteristik kompetensi tenaga kesehatan dalam menghasilkan kinerja pelayanan publik yang unggul.

Implementasi layanan kesehatan dalam sektor publik saat ini dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan riil kelompok sasaran. Efektivitas pelayanan publik di era modern sangat bertumpu pada keselarasan antara sarana operasional dan kepekaan petugas garis depan dalam melayani masyarakat (Wulandari et al., 2024). Struktur birokrasi yang kaku sering kali tidak memadai untuk menjawab dinamika rehabilitasi sosial yang penuh dengan tekanan emosional warga binaan. Tenaga kesehatan di lingkungan rehabilitasi sosial membutuhkan integrasi kompetensi holistik yang memadukan keahlian teknis medis dengan pendekatan

personal yang bermartabat (Hidayat, 2023). Tanpa adanya kehangatan sikap dan keterbukaan komunikasi dari petugas, proses pemulihan kepercayaan diri penerima manfaat akan berjalan lambat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan ini harus mencakup perbaikan sistem manajemen dan penguatan kompetensi sumber daya manusia guna memastikan setiap individu mendapatkan akses perawatan yang bermutu secara berkelanjutan (Du et al., 2020; Hartana et al., 2026; Setiawan et al., 2026; Sukardi et al., 2024; Yulita et al., 2026).

Tingginya beban psikologis dalam penanganan warga binaan menuntut daya tahan pribadi yang prima dari seluruh staf medis panti. Tekanan kerja yang intens memerlukan tingkat resiliensi yang memadai agar kualitas pelayanan tidak menurun akibat kelelahan mental (Pratama, 2022). Karakteristik kepribadian dan motif pengabdian yang kuat menjadi faktor pembeda antara pelayanan yang bersifat rutinitas belaka dengan pelayanan yang transformatif. Pemahaman terhadap aspek kompetensi ini sejalan dengan konsep *Iceberg Model* yang membedakan antara atribut permukaan yang tampak (*visible competencies*) dan atribut tersembunyi (*hidden competencies*) di bawah permukaan (Spencer & Spencer, 1993). Melalui pemetaan multi-dimensi ini, evaluasi terhadap efektivitas organisasi panti rehabilitasi sosial dapat dilakukan secara mendalam, kritis, dan berbobot.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menghasilkan analisis mendalam mengenai dinamika pelayanan kesehatan di lingkungan UPT PPSKW Mattiro Deceng Makassar. Pendekatan ini dipilih guna menggali makna, persepsi subjektif, dan interaksi sosial antara pengelola panti, tenaga medis, serta warga binaan secara alamiah. Prosedur penelitian diarahkan untuk mendeskripsikan fenomena lapangan dalam bentuk uraian naratif analitis yang sistematis (Abdullah & Pelu, 2024). Penggalan data lapangan difokuskan pada pengungkapan fakta mengenai penerapan prosedur operasional standar, kendala fasilitas, serta dinamika psikososial dalam interaksi pelayanan sehari-hari.

Penentuan sumber data dilakukan secara terencana menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menetapkan kriteria informan yang memiliki keterlibatan langsung dan otoritas informasi dalam tata kelola layanan kesehatan panti. Total informan dalam penelitian ini berjumlah 4 (empat) orang yang terdiri dari: 1 orang Kepala Subbagian Tata Usaha yang mewakili perspektif manajerial serta kebijakan regulasi, 2 orang perawat pelaksana fungsional yang bertugas memberikan penanganan klinis langsung kepada residen, serta 1 orang pekerja sosial pendamping yang memahami perkembangan psikologis warga binaan. Pemilihan komposisi informan ini didasarkan pada pertimbangan variasi peran sehingga data yang dikumpulkan mencakup dimensi kebijakan administratif, penanganan klinis, dan pendampingan sosial secara utuh.

Teknik pengumpulan data mengombinasikan wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif pasif, dan telaah dokumen operasional klinik panti. Wawancara mendalam diarahkan menggunakan panduan instrumen terbuka guna mengeksplorasi kompetensi tenaga medis serta implementasi dimensi efektivitas organisasi. Observasi lapangan dilakukan secara berkala untuk memantau interaksi riil, respons emosional, serta kepatuhan prosedur pada saat pemeriksaan fisik warga binaan berlangsung. Dokumen pendukung seperti buku registrasi kesehatan, laporan rujukan faskes eksternal, dan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) turut dianalisis untuk menguji konsistensi data. Triangulasi sumber dan triangulasi teknik diterapkan secara ketat guna memvalidasi keabsahan data empiris yang diperoleh.

Tahapan analisis data mengacu pada model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, seluruh rekaman wawancara dan catatan lapangan ditranskrip secara verbatim, kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori *visible competencies* dan *hidden competencies*. Penyajian data disusun secara terstruktur dalam bentuk matriks naratif tematik yang menghubungkan dimensi efektivitas Steers (1999) dengan temuan empiris di lokasi studi. Tahap akhir verifikasi dilakukan dengan meninjau kembali kesahihan simpulan terhadap bukti-bukti lapangan agar luaran penelitian teruji secara ilmiah, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penyajian hasil penelitian lapangan ini memetakan kondisi empiris penyelenggaraan layanan kesehatan bagi warga binaan di UPT PPSKW Mattiro Deceng Makassar. Pengumpulan data faktual dilakukan guna melihat kesesuaian antara standar pelayanan manajerial dan realitas tindakan keperawatan yang dihadapi tenaga medis. Secara visual, dinamika pelayanan kesehatan di klinik panti digambarkan melalui hasil dokumentasi observasi langsung terhadap alur interaksi medis yang terjalin.

Sebelum proses pemeriksaan kesehatan berkala dilaksanakan, warga binaan terlebih dahulu diarahkan berkumpul di ruang tunggu klinik panti untuk pendataan administrasi awal. Petugas medis mempersiapkan peralatan diagnostik portabel, kartu kendali fisik, dan alat pelindung diri sebelum memulai konsultasi tatap muka. Suasana interaksi pelayanan awal ini menunjukkan adanya prosedur penapisan kesehatan terpadu yang memadukan pencatatan keluhan fisik dengan percakapan personal untuk mencairkan ketegangan residen. Momen operasional pemeriksaan klinis tersebut terdokumentasikan secara rinci pada gambar berikut.



Gambar 1. Observasi Peneliti Terkait Pemeriksaan Kesehatan di Dalam Panti

Berdasarkan Gambar 1 di atas, terlihat perawat pelaksana yang mengenakan masker medis sedang melayani seorang warga binaan panti secara tatap muka di meja periksa klinik. Petugas melakukan pengukuran tekanan darah sembari mencatat keluhan subjektif yang dirasakan oleh warga binaan ke dalam lembar rekam medis harian. Di samping tindakan klinis mekanis, teramati adanya komunikasi terapeutik secara perlahan yang dibangun petugas guna memberikan ketenangan bagi warga binaan yang tampak cemas. Dokumentasi ini mempertegas bahwa pelayanan medis di klinik panti senantiasa bersinggungan langsung dengan upaya mereduksi kecemasan psikologis residen.

Guna melengkapi data observasi tersebut, wawancara mendalam dilakukan kepada empat informan kunci terkait pengaruh kompetensi tenaga medis dan efektivitas organisasi panti. Hasil petikan narasi wawancara terangkum sebagai berikut:

1. Bapak S (Kepala Subbagian Tata Usaha / Manajerial):

"Efektivitas organisasi kami ukur dari ketercapaian target program kerja dan ketaatan terhadap regulasi pemerintah. Tenaga medis diwajibkan memiliki kompetensi teknis yang tersertifikasi serta mematuhi SOP agar seluruh tindakan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan administratif. Kendala keterbatasan anggaran klinik tetap harus diatasi melalui efisiensi kerja internal tanpa melanggar aturan yang telah digariskan dinas."

2. Ibu K (Perawat Pelaksana 1):

"Kepatuhan terhadap SOP dan keahlian menyuntik atau mengukur tensi itu dasar kerja, tetapi di panti rehabilitasi ini modal utamanya adalah empati dan kesabaran ekstra. Sebagian besar warga binaan memiliki latar belakang trauma psikososial, sehingga apabila kita bersikap kaku atau menghakimi, mereka akan menolak minum obat atau menutup diri. Kami sering kali harus bertindak seperti pendengar yang baik terlebih dahulu sebelum mereka bersedia diperiksa kondisi fisiknya."

3. Ibu N (Perawat Pelaksana 2):

"Beban kerja di klinik ini menuntut stabilitas emosi yang sangat tinggi karena suasana hati warga binaan sering berubah mendadak. Ada kalanya warga binaan mengamuk atau menolak dirujuk ke rumah sakit, sehingga kami harus pintar-pintar mengendalikan diri agar tidak terpancing emosi. Ketahanan mental dan ketulusan merawat menjadi penentu utama agar kami tidak mengalami kejenuhan kerja di tengah fasilitas klinik yang serba terbatas."

4. Ibu R (Pekerja Sosial Pendamping):

"Layanan kesehatan tidak bisa berjalan sendiri tanpa koordinasi yang erat dengan pendamping sosial asrama. Sering kali keluhan sakit fisik warga binaan sebenarnya berakar dari stres psikologis akibat masalah keluarga mereka di luar panti. Oleh sebab itu, efektivitas penanganan sangat ditentukan oleh komunikasi harian antara kami dan perawat klinik agar program pemulihan perilaku dan terapi fisik berjalan beriringan."

Pembahasan

Temuan penelitian lapangan mengonfirmasi adanya perbedaan cara pandang yang tegas antara tingkat manajerial dan pelaksana operasional klinik panti. Pihak pengelola yang diwakili oleh Bapak S menempatkan kepatuhan terhadap indikator terukur (*visible competencies*) sebagai tolok ukur utama kinerja. Sebaliknya, tenaga medis dan pekerja sosial lebih menitikberatkan pada atribut kepribadian tersembunyi (*hidden competencies*) berupa kepekaan emosional dan ketahanan diri. Fenomena ini membuktikan postulat Spencer dan Spencer (1993) bahwa keterampilan teknis semata (*knowledge dan skills*) hanya menjamin kinerja standar, sedangkan motif dan watak internal (*traits dan motives*) menjadi pembeda utama dalam mencapai kinerja superior pada lingkungan kerja yang kompleks.

Pada dimensi pencapaian tujuan (*goal attainment*) menurut kerangka Steers (1999), keberhasilan program kesehatan di UPT PPSKW tidak dapat direduksi sekadar pada angka kesembuhan fisik semata. Efektivitas panti diukur dari kemampuan mengembalikan kemandirian fisik serta kesiapan mental warga binaan untuk berfungsi kembali secara wajar di masyarakat. Penyelarasan antara mandat birokrasi dan kapasitas riil petugas lapangan kerap menjadi tantangan mendasar efektivitas pelayanan publik di Indonesia (Setyowati, 2022). Tanpa adanya komitmen personal dari tenaga medis untuk melayani melebihi batasan administratif, tujuan pemulihan holistik warga binaan sulit diwujudkan (Santoso, 2021). Oleh

sebab itu, pencapaian tujuan panti sangat dipengaruhi oleh kesediaan perawat dalam membangun ikatan emosional yang mempercepat pemulihan residen.

Pada dimensi integrasi (*integration*), keharmonisan koordinasi antarunit kerja di dalam lingkungan panti menjadi faktor penentu kelancaran intervensi. Perbedaan paradigma antara fokus administratif manajerial dan pendekatan humanis tenaga kesehatan berpotensi memicu fragmentasi kerja jika tidak diselaraskan melalui komunikasi internal yang terbuka. Ketiadaan sinkronisasi kerja antara petugas medis dan pengelola asrama dapat mengurangi mutu pendampingan sosial bagi kelompok rentan (Putri, 2023). Standardisasi melalui SOP memang mutlak diperlukan sebagai basis akuntabilitas hukum pelayanan publik (Handayani et al., 2021). Akan tetapi, penerapan regulasi yang terlalu kaku tanpa ruang diskresi klinis yang proporsional justru dapat menghambat kelancaran koordinasi di lapangan (Kurniawan, 2024).

Karakteristik *traits* dan ketahanan diri (*resilience*) terbukti menjadi pilar utama tenaga medis dalam mengatasi tekanan kerja yang berat di klinik panti. Populasi warga binaan dengan latar belakang trauma sosial menuntut tenaga kesehatan memiliki kapasitas pengelolaan stres yang jauh lebih kuat dibanding praktisi di fasilitas umum (Pratama, 2023). Tenaga medis yang memiliki dorongan altruistik internal cenderung menunjukkan kesabaran lebih tinggi saat membujuk residen yang menolak terapi medis. Motivasi intrinsik petugas terbukti menjadi variabel utama yang memengaruhi kepuasan serta kepatuhan warga binaan selama menjalani proses rehabilitasi (Sari, 2022). Dengan demikian, stabilitas emosional petugas secara langsung memengaruhi kontinuitas perawatan warga panti.

Pada dimensi adaptasi (*adaptation*), panti dituntut memiliki fleksibilitas tinggi dalam merespons dinamika kebutuhan warga binaan yang heterogen dan berubah-ubah. Penyesuaian pola pelayanan medis tanpa mengorbankan mutu higienitas klinis menunjukkan kapasitas adaptif institusi yang matang. Organisasi sektor publik harus terus beradaptasi dengan karakter pengguna layanan guna mempertahankan relevansi layanannya (Wijaya, 2023). Kemampuan membaca situasi emosional warga binaan membutuhkan kecerdasan emosional yang terlatih dari segenap personel kesehatan (Nugraha, 2021). Sinergi yang kokoh antara ketersediaan fasilitas kerja dan pemberdayaan kompetensi psikososial staf menjadi kunci terwujudnya efektivitas layanan panti yang berkesinambungan (Lestari, 2024).

Secara keseluruhan, analisis ini menegaskan bahwa efektivitas organisasi di UPT PPSKW Mattiro Deceng Makassar tidak dapat bersandar pada kelengkapan regulasi formal semata. Keberhasilan dimensi pencapaian tujuan, integrasi internal, dan adaptasi lingkungan sangat ditentukan oleh peleburan harmonis antara kepatuhan SOP (*visible competencies*) dan kedalaman empati (*hidden competencies*). Manajemen panti perlu menyadari bahwa pembinaan aspek mental dan pemenuhan sarana kerja tenaga medis merupakan investasi strategis yang tidak terpisahkan. Pergeseran paradigma pengelolaan aparatur menuju integrasi atribut psikososial menjadi kebutuhan mutlak demi menjamin pelayanan rehabilitasi sosial yang bermartabat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data wawancara dan observasi lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas layanan kesehatan di UPT PPSKW Mattiro Deceng Makassar bertumpu pada perpaduan seimbang antara kepatuhan teknis administratif (*visible competencies*) dan kekuatan atribut personal tenaga medis (*hidden competencies*). Meskipun penguasaan prosedur operasional dan sertifikasi klinis esensial guna menjamin legalitas serta akuntabilitas program panti, keberhasilan pemulihan warga binaan sangat ditentukan oleh

kapasitas empati, kesabaran, dan resiliensi emosional perawat dalam menghadapi residen yang mengalami trauma. Perbedaan sudut pandang antara pihak manajerial yang menekankan kepatuhan regulasi dan tenaga medis yang mengedepankan pendekatan humanis menuntut penguatan koordinasi lintas fungsi agar tujuan rehabilitasi medik-sosial dapat tercapai secara maksimal.

Secara praktis, UPT PPSKW Mattiro Deceng Makassar disarankan untuk segera memperkuat tata kelola layanan kesehatan melalui pemenuhan tenaga dokter umum fungsional serta modernisasi sistem rekam medis digital guna mengatasi beban kerja perawat pelaksana yang terbatas. Pihak panti juga direkomendasikan untuk menyelenggarakan pelatihan manajemen stres dan komunikasi terapeutik berkala guna memelihara ketahanan mental tenaga medis di lapangan. Dalam proses seleksi dan penempatan staf kesehatan ke depan, instansi perlu mempertimbangkan evaluasi atribut kepribadian seperti ketulusan menolong dan kestabilan emosi, sehingga tenaga medis yang bertugas tidak hanya unggul dalam kualifikasi teknis medis, tetapi juga memiliki kepekaan nurani yang sejalan dengan misi kemanusiaan panti rehabilitasi sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., & Pelu, H. (2024). Pembayaran tunjangan kinerja berbasis beban kinerja pada satuan kerja. *Journal of Education, Administration, Training, and Religion*, 5(2), 115–128. <https://doi.org/10.38075/jeatr.v5i2.115>
- Apsari, A. S., Andriani, R., & Rinawati. (2026). Analisis SWOT untuk penentuan strategi manajerial dalam menerapkan PROLANIS di Klinik SMC Banyusari. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 9(1), 235–249. <https://doi.org/10.47532/satyagraha.v9i1.174>
- Ardy, H. K., & Wibowo, P. (2021). Dampak perbaikan fasilitas dan sistem pelayanan kesehatan dalam memenuhi SMR di Rumah Tahanan Negara Kelas I Surabaya. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 2(1), 153–159. <https://doi.org/10.31004/innovative.v2i1.2891>
- Aripa, L. (2025). Kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Mamajang Kota Makassar. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2), 185–199. <https://doi.org/10.59585/bajik.v3i2.565>
- Atalla, A. E. (2024). Optimizing health services for elderly inmates at Wonosari Class IIB Penitentiary. *JIC: Jurnal Hukum dan Konstitusi*, 1(1), 39–48. <https://doi.org/10.64272/zcn5qz31>
- Du, L., Xu, J., Chen, X., Zhu, X., Yu, Z., Wu, R., Ji, H., & Zhou, L. (2020). Rebuild doctor–patient trust in medical service delivery in China. *Scientific Reports*, 10(1), Article 21956. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-78921-y>
- Durry, F. S. G., Wijaya, R. P. C., Artati, M., & Lerik, M. D. C. (2026). Dinamika proses pemulihan penyintas kecanduan game online di Kota Kupang. *PAEDAGOGY: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Psikologi*, 6(3), 2729–2739. <https://doi.org/10.51878/paedagogy.v6i3.9286>
- Handayani, S., Rahmawati, A., & Lestari, P. (2021). Evaluasi pelayanan kesehatan masyarakat pada instansi rehabilitasi sosial. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 145–158. <https://doi.org/10.31506/jap.v9i2.1120>
- Hartana, A. D., Subuh, S., & Purnamasari, R. (2026). Analisis implementasi kebijakan integrasi layanan primer terhadap peningkatan akses layanan kesehatan di Puskesmas



- Ciwandan. *HEALTHY: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 5(1), 24–37.
<https://doi.org/10.51878/healthy.v5i1.9204>
- Hidayat, R. (2023). Integrasi kompetensi medis dan pendekatan humanis dalam layanan panti rehabilitasi. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 12(1), 45–60.
<https://doi.org/10.31596/jks.v12i1.890>
- Kurniawan, A. (2024). Fleksibilitas SOP dan responsivitas pelayanan pada instansi pemerintah. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, 5(2), 112–128.
<https://doi.org/10.31258/jkpi.v5i2.105>
- Lestari, D. (2024). Sinergi sistem dan kompetensi psikososial dalam kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(2), 89–104.
<https://doi.org/10.22146/jmpk.v27i2.412>
- Nugraha, P. (2021). Peran kecerdasan emosional dalam membangun relasi terapeutik tenaga kesehatan. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 8(3), 201–215.
<https://doi.org/10.24036/jpk.v8i3.541>
- Posa, S., Wasilewski, M. B., Mercer, S. W., Simpson, S., Robinson, L. R., & Simpson, R. (2022). Conceptualization, use, and outcomes associated with empathy and compassion in physical medicine and rehabilitation: A scoping review. *International Journal of Rehabilitation Research*, 45(4), 291–301.
<https://doi.org/10.1097/mrr.0000000000000542>
- Pratama, A. (2022). Strategi resiliensi tenaga kesehatan dalam menghadapi tekanan lingkungan kerja sosial. *Jurnal Psikologi Sosial*, 19(2), 99–115.
<https://doi.org/10.7454/jps.2022.12>
- Pratama, A. (2023). Analisis kompetensi emosional tenaga kesehatan di lingkungan panti sosial. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(1), 12–25.
<https://doi.org/10.22146/jmpk.v26i1.305>
- Putri, A. S. (2023). Koordinasi lintas sektor dalam pelayanan rehabilitasi sosial bagi kelompok rentan. *Jurnal Administrasi Sosial*, 7(1), 30–45.
<https://doi.org/10.31004/jas.v7i1.120>
- Santoso, B. (2021). Menyelaraskan komitmen individu dengan misi institusi pada pelayanan sosial. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 156–170.
<https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.645>
- Sari, N. (2022). Pengaruh motivasi intrinsik terhadap keberhasilan rehabilitasi di panti sosial. *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(1), 55–70. <https://doi.org/10.12962/jsh.v14i1.821>
- Setiawan, M. F., Purwadhi, H., & Santoso, B. (2026). Optimalisasi implementasi kegiatan *monitoring* dan konsultasi pada Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) di Puskesmas Cijaku Kabupaten Lebak. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(3), 1624–1635. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i3.10722>
- Setyowati, E. (2022). Efektivitas organisasi dalam pelayanan publik di Indonesia: Tantangan dan harapan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 15(3), 88–102.
<https://doi.org/10.22146/jsp.v15i3.712>
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Steers, R. M. (1999). *Organizational effectiveness: A behavioral dynamics*. Goodyear Publishing Company.
- Sukardi, S. I. S., Fadilla, A. N., & Amin, M. N. F. A. (2024). Analisis pelayanan BPJS di Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pendekatan



- problem tree analysis. Jurnal Pahlawan*, 7(1), 11–22.
<https://doi.org/10.31004/jp.v7i1.27460>
- Sukarno, N. H., Riu, S. D. M., & Talibo, N. A. (2026). Hubungan peran perawat sebagai *care giver* dengan kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan di ruangan rawat inap RSUD Bolaang Mongondow Utara. *HEALTHY: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 5(3), 191–201. <https://doi.org/10.51878/healthy.v5i3.10779>
- Utami, P. C., & Kurniawan, D. (2020). Pelayanan kesehatan berbasis TI dalam proses pemenuhan hak-hak tahanan dan narapidana. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(11), 1395–1406. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i11.1721>
- Wijaya, H. (2023). Kapasitas adaptif organisasi dalam menghadapi perubahan kebutuhan pengguna layanan. *Jurnal Manajemen Strategik*, 11(4), 210–225. <https://doi.org/10.31004/jms.v11i4.312>
- Wulandari, F., Darmawan, I., & Nugroho, S. (2024). Transformasi digital dan responsivitas pelayanan publik di era modern. *Jurnal Teknologi dan Administrasi Negara*, 6(1), 33–48. <https://doi.org/10.31506/jtan.v6i1.98>
- Yulita, H., Laras, D. N., Ikhsan, M., Winarti, S., Aurixon, T. B., & Hartono, B. (2026). *Literature review: Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan publik. Jurnal Pendidikan Tambusai*, 10(1), 5538–5542. <https://doi.org/10.31004/jptam.v10i1.37000>
- Zebua, I. K., Daulay, H., & Madya, F. (2024). Pelayanan kesehatan bagi warga binaan pemasyarakatan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 131–138. <https://doi.org/10.31258/jkp.v15i1.8463>