# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kualitas merupakan kecocokan persyaratan dengan segala sesuatu dengan benar sejak awal hingga akhir yang didalamnya meliputi proses yang benar dan berkelanjutan yang dilakukan untuk menyenangkan pengguna. Kualitas adalah pencapaian standar oleh seseorang, kelompok, Lembaga mengenai yang didalamnya termasuk SDM, kualitas cara kerja, kualitas proses dan hasil kerja, kualitas proses dan hasil kerja atau produksi yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti yang memuaskan kepada yang internal maupun eksternal, dalam arti optimalisasi pemenuhan tuntutan Masyarakat (Sonani & Yulia, 2021).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau,dan bermutu maka akan memberikan kepuasan yang berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut (Hariyoko *et al.,* 2021).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efektif merupakan hal penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Puskesmas, atau Pusat Kesehatan Masyarakat, merupakan salah satu lembaga pelayanan Kesehatan yang memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar di tingkat primer. Namun, meskipun memiliki peran yang vital dalam menyediakan pelayanan kesehatan, beberapa Puskesmas masih menghadapi tantangan dalam mencapai efektivitas pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas bersifat kompleks dan melibatkan berbagai aspek, mulai dari faktor internal hingga eksternal. Faktor internal mencakup manajemen dan organisasi Puskesmas, sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem informasi kesehatan. Sedangkan faktor eksternal melibatkan aspek sosial, ekonomi, dan politik yang mempengaruhi pelayanan kesehatan di Puskesmas (Dewi Agustina *et al.,* 2023).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan pintu utama dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar. Puskesmas menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih

mengutamakan upaya promotif dan preventif. Upaya yang dilakukan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, Penilaian mutu pelayanan kesehatan akan bermanfaat bagi Puskesmas untuk mengetahui dengan baik bagaimana proses pelayanan yang diberikan kepada pasien, mengetahui dimana harus melakukan perubahan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus, dan bagaimana cara memuaskan pasien terutama untuk hal- hal yang dianggap penting oleh pasien. Kualitas layanan dapat dilihat dari faktor-faktor: tangible, emphaty, responsibility, responsiveness, dan assurance (Yusni Ainurrahmah., 2019)

Pelayanan kesehatan telah berkembang pesat dan telah menyebabkan perubahan signifikan dalam lingkungan organisasi dan praktik.Ahli teori organisasi menekankan pentingnya mengetahui budaya dalam suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam mengubah proses Meskipun demikian, organisasi pelayanan kesehatan dianggap sulit untuk diubah. Ada beberapa contoh bagaimana rutinitas yang lambat dan waktu tunggu yang lama disebabkan oleh inersia organisasi,Pelayanan yang kompleks dan mahal adalah tantangan kritis yang dihadapi sistem pelayanan kesehatan di seluruh dunia. Untuk memenuhi tantangan ini secara efektif, sistem pelayanan kesehatan harus

mengatur ulang organisasi untuk mengakomodasi layanan kesehatan dengan lebih baik sebagai tujuan utama pelayanan perawatan Namun, model kerja baru dan teknologi baru telah terhambat oleh budaya yang menolak perubahan proses (Suyatno & Tukiran, 2024)

Budaya organisasi merupakan system nilai-nilai yang mengembangkan dan penyebaran sebuah keyakinan di dalam sebuah organisasi serta mengarahkan tindakan anggotanya dalam organisasi tersebut. Budaya organisasi dapat menjadi suatu alat keunggulan kompetetif yang besar. Artinya, apabila budaya organisasi tersebut mendukung strategi organisasi yang telah ditentukan maka budaya organisasi dapat mengatasi atau merespon segala tantangan lingkungan dengan tepat dan cepat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dalam tingkat I yang berperan penting pada system kesehatan nasional, terkhusus sistem penunjang pelayanan kesehatan.Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat maka tuntutan pelayanan kesehatan yang bermutu juga semakin meningkat segenap pegawai Puskesmas dituntut agar selalu meningkatkan kinerjanya (Nur *et al.,* 2024).

Dalam konteks pengembangan organisasi, memahami makna budaya pada kehidupan organisasi dipercaya sangat relevan. Budaya organisasi dipercaya menjadi aset. Paling tidak budaya

organisasi berperan menjadi inderauntuk melakukan intregasi internal. Kecenderungan organisasi dalam menghadapi persaingan dunia wajib disikapi dengan baik,karena akan membawa efek bagi budaya perusahaan. Perubahan manajemen danstruktur organisasi akan membawa efek dalam perubahan budaya perusahaan dansebaliknya, perubahan manajemen restrukturisasi tidak akan membawa output yg optimal bila tidak disertai menggunakan budaya yang kondusif terhadap perubahan tersebut (Ishiqa Ramadhany Putri & Ningrum Fauziah Yusuf, 2022)

Kebijakan bergeser individu untuk menjadi diri bertanggung jawab untuk mematuhi peraturan lingkungan (organisasi), pada hakekatnya adalah bagaimana menumbuhkan kesadaran untuk melakukan tugas yang telah diberikan, dan pembentukan disiplin kerja ini tidak timbul dengan sendirinya. kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi, dia akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Semakin baik disiplin yang dilakukan oleh petugas kesehatan maka semakin besar prestasi kerja yang dapat dihasilkan. Sebaliknya, tanpa disiplin yang baik, sulit bagi petugas kesehatan

mencapai hasil yang optimal (Mariati *et al.,* 2021)

kerjasama tim yang baik maka ia akan memiliki kecenderungan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di tempat kerja dikarenakan individu merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya memiliki makna bagi kehidupannya, tumbuhnya rasa kebersamaan karena bisa membantu rekan timnya dalam menyelesaikan pekerjaannya, hal tersebut secara psikologis mendorong keinginan perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pasien. perawat dituntut untuk saling membantu dan dapat bekerjasama dalam sebuah tim. Hal ini juga sudah tertulis dalam *job description* keperawatan bahwa seorang perawat harus mampu bekerja dalam tim dan dapat bekerja di bawah tekanan. Dalam sebuah tim keperawatan terdapat seorang kepala tim yang bertugas untuk memberikan pengarahan dan mengawasi anggota timnya. Jika terjadi suatu permasalahan dalam bekerja maka masalah tersebut akan di selesaikan bersama. Kepala tim juga wajib memberikan *briefing* sebelum memulai suatu pekerjaan agar pekerjaan tersebut dapat segera terselesaikan dengan terarah (Riana, 2019)

Salah satu puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di puskesmas bajo barat yang terletak di kabupaten luwu provinsi Sulawesi-selatan.Dalam kegiatannya sehari-hari,puskesmas bajo barat melayani hampir 40 orang yang

membutuhkan pelayanan kesehatannya.Puskesmas bajo barat juga menyediakan ruang rawat inap bagi pasien yang membutuhkan perawatan intensif.

Hasil observasi awal yang penulis lakukan oleh peneliti, menemukan bahwa pelayanan di Puskesmas Bajo Barat kurang baik, karena waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan di dokter itu lama karena pasien harus menunggu sekitar 15 menit untuk bertemu dokter setelah tiba di puskesmas, sedangkan standar waktu tunggu pasien menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/ Menkes / SK /II/2008 yaitu ≤15 menit. Selain masalah antri di Puskesmas Bajo Barat juga terjadi pelayanan yang kurang adil, dalam hal ini adanya pasien mendapatkan pelayanan yang lebih dulu Ketika mereka punya relasi dengan petugas Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat sehingga membuat pasien yang lain dirugikan karena tidak ada aturan yang jelas mengenai antrian. selain pelayanan yang buruk di Puskesmas Bajo Barat juga tidak ada kotak saran atau kritik untuk masukan dari pasien.

Puskesmas Bajo Barat mengalami permasalahan serius dalam hal kedisiplinan tenaga kesehatan. Dari data yang ada, tercatat sebanyak 10 tenaga kesehatan tidak mematuhi ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan, yaitu pukul 08.15 hingga 12.00 WITA. Ketidakhadiran mereka pada jam kerja tersebut berdampak

langsung pada terganggunya jadwal pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadinya antrian pasien yang panjang, keterlambatan dalam pemberian layanan medis, serta penurunan kualitas pelayanan secara umum. Selain itu, terdapat pula 5 tenaga kesehatan yang sering kali tidak hadir di tempat kerja tanpa memberikan alasan yang jelas. Ketidakhadiran ini menambah beban kerja bagi tenaga kesehatan lainnya yang hadir dan turut memperburuk situasi pelayanan di Puskesmas. Kondisi ini menunjukkan adanya masalah manajemen disiplin dan kurangnya pengawasan dari pihak pengelola puskesmas. Misalnya, seorang dokter atau tenaga Kesehatan lainnya yang tidak masuk kerja secara rutin dapat mengakibatkan kekurangan tenaga medis dan mengganggu pelayanan kepada pasien. Meskipun di Puskemas Bajo Barat sudah tersedia rawat inap namun kondisi fasilitas yang kurang mendukung misalnya fasilitas sanitasi, seperti toilet dan kamar mandi, yang tidak memadai atau dalam kondisi buruk dapat mempengaruhi kenyamanan pasien. Toilet yang kotor atau tidak berfungsi dapat menambah ketidaknyamanan bagi pasien yang sedang dalam masa pemulihan.

Berdasarkan permasalahan yang di paparkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan sebuah peneitian yang berjudul **“Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kualitas**

**Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bajo Brarat”**

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat hubungan antara kesadaran diri dengan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat?
2. Apakah terdapat hubungan antara keagresifan dengan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat?
3. Apakah terdapat hubungan antara kepribadian dengan kualitaspelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat?
4. Apakah terdapat hubungan antara performa dengan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat?
5. Apakah terdapat hubungan antara orientasi tim dengan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat?

## C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu.

2. Tujuan Khusus
   1. Menganalisis Hubungan Kesadaran diri dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu
   2. Menganalisis Hubungan Keagresifan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu

3. Menganalisis Hubungan Kepribadian dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu
4. Menganalisis Hubungan Performa dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu
5. Menganalisis Hubungan Orientasi tim dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan oleh peneliti dari peneliti ini adalah:

1. Manfaat Bagi Peneliti

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat terkait manajemen pelayanan kesehatan terkait dengan Hubungan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Bajo Barat

2. Bagi Pihak Lain

   Penelitian ini dapat menambah informasi yang bermanfaat bagi peneliti lain dalam manajemen pelayanan kesehatan terkait dengan Hubungan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu

3. Bagi Puskesmas

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi

kepada Puskesmas Bajo Barat terkait pelayanan kesehatan agar dapat melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang berkualitas guna mempersiapkan peningkatan Tingkat akreditasi Puskesmas