

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS POLOKARTO

Oleh

Kharisma Arum Ratnaningsih¹; Aris Tri Haryanto²; Damayanti Suhita³

¹ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

² Ilmu Administrasi Negara, Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

³ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

Correspondence Author: kharisma.as90@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Pengambilan sampel menggunakan teknik Sampling Insidental. Dasar pengambilan sampel ini menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah sampel 96. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu metode observasi, angkat/kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh sedang terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kemampuan Pegawai berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 65,574. Jika dibandingkan dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,083, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sementara itu, hasil analisis koefisien determinasi sebesar 0,570. Hal ini menunjukkan bahwa 57% variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai.

Keywords: Budaya Organisasi, Kemampuan Pegawai, Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Pendahuluan

Penyediaan layanan oleh pemerintah merupakan topik penting

saat ini dan sering digunakan sebagai alat ukur untuk menentukan seberapa sukses kegiatan pemerintah telah dilakukan. Suatu organisasi selalu

bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan/pengguna jasa/masyarakat. Baik tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar kepuasan pelanggan/pengguna jasa/masyarakat.

Pelayanan adalah kunci sukses dalam berbagai bisnis atau pekerjaan dengan fokus yang kuat pada nilai-nilai etika. Pelayanan pelanggan yang berkualitas merupakan landasan keberhasilan dan landasan fundamental bagi organisasi dalam industri apapun. Selain berperan sebagai abdi negara, pemerintah juga berperan sebagai abdi masyarakat. Peran inilah yang menugaskannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya tindak diskriminasi.

Pemerintah dituntut untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik kepada masyarakat luas. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan dapat dipercaya. Istilah "pelayanan publik" mengacu pada pelayanan yang diberikan oleh "penyelenggara pelayanan publik" sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan oleh

pemerintah jelas harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan peraturan perundang-undangan. Alinea keempat pembukaan UUD 1945 secara eksplisit menguraikan tugas aparatur pemerintah, yang terdiri dari 4 bagian, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seharusnya didasarkan pada standar penyelenggara sebagai tolak ukur yang dapat dijadikan saran untuk penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian pelayanan yang memuaskan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maksud peraturan ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan pihak-pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik berhubungan langsung dengan budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi di dalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi.

Menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, Kualitas layanan disebut sebagai tolok ukur yang harus dicapai dan diupayakan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan tidak semata-mata tergantung pada keuntungan perusahaan yang menyediakan produk atau jasa, tetapi juga mempertimbangkan pendapat masyarakat umum yang menggunakan produk tersebut. Menurut Parasuraman dkk, berpendapat bahwa terdapat lima indikator yang sering digunakan untuk mengukur kualitas jasa (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198), yaitu: 1). *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. 2). *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan

segera, akurat dan memuaskan.3). *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. 4). *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan. 5). *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula.

Dalam bukunya *Perilaku Organisasi*, Robbins mendefinisikan budaya organisasi sebagai sebuah sistem bersama yang dibangun oleh individu-individu yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi-organisasi lain yang serupa. Jika dianalisis dengan

lebih seksama, sistem bersama ini menjadi karakteristik utama yang dihargai oleh organisasi tertentu. Untuk memahami hakikat budaya organisasi tertentu, Robbins (2013: 512-513) mengemukakan tujuh karakteristik primer yaitu sebagai berikut:

- 1). Inovasi dan pengambilan risiko (*innovation and risk taking*).
- 2). Perhatian pada rincian (*attention to detail*).
- 3). Orientasi pada hasil (*outcome orientation*).
- 4). Orientasi pada orang (*people orientation*).
- 5). Orientasi pada tim (*team orientation*).
- 6). Agresivitas (*aggressiveness*).
- 7). Kemantapan (*stability*).

Pegawai juga memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum dalam suatu organisasi karena kekuatan dan kelangsungan hidup sebuah organisasi berkaitan erat dengan ketepatan dan keramahan mereka. Pegawai adalah karyawan yang menerima pembayaran setiap bulan dengan jumlah yang sama dengan yang dibayarkan sebelumnya. Menurut Rahman Mulyawan dalam bukunya Birokrasi dan Pelayanan, baik tidaknya kualitas layanan ditentukan dari sejauh mana kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Kemampuan pegawai disini berkaitan dengan

pengetahuan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Thoha menyatakan bahwa, "Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari Pendidikan dan pelatihan". Winardi (2002:47) menjelaskan indikator-indikator kemampuan sebagai berikut: 1). Keterampilan (*skill*). 2). Pengetahuan (*knowledge*). 3). Pengalaman kerja (*work experience*).

Pusat Kesehatan Masyarakat, juga dikenal sebagai Puskesmas, adalah salah satu cara pemerintah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas ditempatkan di setiap kecamatan sebagai unit penyelenggara layanan kesehatan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Puskesmas ialah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan bagi manusia yang berkualitas, dengan mementingkan cara promotive dan preventif di wilayah kerja. Puskesmas Polokarto merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat yang berada di Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo yang memiliki visi yaitu masyarakat Polokarto

sehat yang mandiri dan berkeadilan dan memiliki misi antara lain memberikan pelayanan kesehatan dasar dan rujukan yang berkualitas, meningkatkan profesionalisme petugas kesehatan dan mutu pelayanan, menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang lengkap, meningkatkan dan memberdayakan peran serta masyarakat di bidang kesehatan. Sesuai dengan surat keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2019 Puskesmas Polokarto berhasil mendapatkan penghargaan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berprestasi kategori puskesmas kawasan pedesaan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan bahwa Puskesmas Polokarto di Kecamatan Polokarto dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat belum mencapai tujuan yang diinginkan dan secara umum masih terdapat beberapa kekurangan. Hal ini berbeda dengan visi misi yang diharapkan oleh Puskesmas Polokarto.

Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat berbagai ulasan masyarakat di aplikasi google maps menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Puskesmas Polokarto kurang

memuaskan hal ini ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang memberikan penilaian bintang satu. Hasil observasi lain dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan dan menemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Terdapat perilaku tenaga medis yang kurang baik dalam melayani pasien yang memperoleh kesehatan, seperti mengabaikan pertanyaan pasien atau menjawab pertanyaan pasien namun dengan jawaban yang seadanya sehingga informasi yang diberikan tidak sepenuhnya dimengerti oleh pasien.
2. Daya tanggap pihak puskesmas terhadap waktu pelaksanaan pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketertiban pelayanan, petugas kurang memanfaatkan fasilitas yang tersedia, serta tidak ada prosedur dan alur pelayanan yang jelas sehingga pengguna jasa merasa kebingungan.
3. Masih adanya pelayanan yang mengutamakan ikatan kekerabatan (kekeluargaan), akibatnya akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan kemampuan

pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini, bentuk hubungan yang terjadi adalah hubungan sebab akibat, yaitu hubungan yang mempengaruhi dua variabel atau lebih. Variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini adalah variabel yang terdiri dari Budaya Organisasi (X1), dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo yang beralamatkan di Jl. R. Ngb Pontjo Pranoto, Kecamatan Polokarto, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo, yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terbatas

(*infinite population*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik insidental sampling. Insidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, teknik pengambilan sampel berdasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan ditemui oleh peneliti bisa digunakan menjadi sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai dengan sumber data (Sugiyono, 2013:85). Dasar pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow dan mendapatkan jumlah sampel sebesar 96 responden. Ada 3 teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu metode observasi, metode kuesioner atau angket, metode dokumentasi.

Teknik analisis data, menurut Sugiyono (2013:147), adalah kegiatan yang dilakukan setelah data dari semua responden atau sumber data lain telah terkumpul. Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan

untuk menguji hipotesis yang telah diajukan merupakan kegiatan dalam analisis data. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Uji Kualitas data, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian dan Pembahasan

Uji hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil dari analisis regresi linear berganda akan menguji seberapa besar pengaruh budaya organisasi (X1), dan

kemampuan pegawai (X2), terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) dengan menggunakan koefisien korelasi yang dapat dilihat pada persamaan dibawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

X1 = Budaya Organisasi

X2 = Kemampuan Pegawai

b₁b₂ = koefisien regresi

e = variabel pengganggu.

**Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,388	3,117		2,049	,043
	X1	,480	,132	,354	3,651	,000
	X2	,729	,152	,465	4,790	,000

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda yang menggunakan bantuan program SPSS

Statistic 26 pada tabel 4.12 diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 6,388 + 0,480X_1 + 0,729X_2 + e$$

Yang berarti:

- Nilai konstanta (a) sebesar 6,388 artinya apabila variabel Budaya Organisasi (X1), dan variabel Kemampuan Pegawai (X2) memiliki nilai sama dengan nol (0), maka variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) sebesar 6,388.
- Nilai b₁ sebesar 0,480 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan Budaya Organisasi (X1) sebesar 1 kali maka Kualitas

Pelayanan Kesehatan (Y) akan meningkat 0,480 dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai 0,480 ini dalam nilai interval korelasi terdapat pada nilai 0,40-0,599, sehinggatingkat hubungannya termasuk sedang.

- Nilai b_2 sebesar 0,729 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan Kemampuan Pegawai (X2) sebesar 1 kali maka Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) akan meningkat sebesar 0,729 dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai 0,729 ini dalam nilai interval korelasi terdapat pada nilai 0,60-0,799, sehingga tingkat hubungannya termasuk kuat.

Menurut hasil analisis regresi linear berganda di atas, variabel Kemampuan Pegawai merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto, Kecamatan Polokarto, Kabupaten Sukoharjo, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,729 dibandingkan dengan variabel

Budaya Organisasi yang nilai koefisiennya hanya sebesar 0,480. Karena $X_1 < X_2$ dimana $0,480 < 0,729$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Pegawai berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto, Kecamatan Polokarto, Kabupaten Sukoharjo.

b. Uji T

Uji statistik T dilakukan untuk menjawab hipotesis penelitian yaitu apakah ada pengaruh dari variabel bebas Budaya Organisasi (X1), dan Kemampuan Pegawai (X2), terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Kesehatan(Y). Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS Statistics 26, pada tingkat kepercayaan 95% atau α sebesar 0,05. Hasil dari output SPSS yang diperoleh yaitu:

- 1) Apabila nilai signifikan $< 0,05$ atau $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
- 2) Apabila nilai signifikan $> 0,05$ atau $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

**Tabel 2 Hasil Uji T
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,388	3,117		2,049	,043
	X1	,480	,132	,354	3,651	,000
	X2	,729	,152	,465	4,790	,000

Dari tabel 2 diatas terdapat nilai T_{hitung} untuk setiap variabel, sedangkan nilai T_{tabel} diperoleh menggunakan rumus T_{tabel} (Sahid Raharjo,2018) :

$$T_{tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1)$$

Dimana $n =$ jumlah sampel

$\alpha =$ konstanta = 0,05 (95%)

$k =$ jumlah variable

$$T_{tabel} = t (0,05/2 ; 96 -2 -1)$$

$$= t (0,025;93)$$

$$=1,986$$

Maka dapat diambil kesimpulan dari setiap variabel, sebagai berikut:

- Variabel Budaya Organisasi (X1), nilai T_{hitung} sebesar 3,651 yang artinya bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ (3,651 > 1,986), dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Budaya Organisasi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y).

- Variabel Kemampuan Pegawai (X2), nilai T_{hitung} sebesar 4,790 yang artinya bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ (4,790 > 1,986), dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y).

c. Uji F

Untuk melihat pengaruh variabel independen Budaya Organisasi(X1), dan Kemampuan Pegawai (X2), terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y), secara simultan dapat dihitung dengan membandingkan nilai uji F_{hitung} dengan F_{tabel} dan melihat nilai signifikansi 0,05 dengan cara sebagai berikut :

- 1) Model penelitian dapat dipakai apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau

probabilitas < nilai signifikan (Sig $\leq 0,05$).

2) Model penelitian tidak dapat dipakai apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas > nilai signifikan (Sig $\geq 0,05$).

Tabel 3 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1258,886	2	629,443	64,074	,000 ^b
	Residual	913,604	93	9,824		
	Total	2172,490	95			

ANOVA^a

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat nilai dari F_{hitung} sebesar 64,074, sedangkan nilai F_{tabel} diperoleh menggunakan rumus F_{tabel} (Sahid Raharjo,2018):

$$F_{tabel} = F(k ; n-k)$$

Dimana $n =$ jumlah sampel
 $k =$ jumlah variabel

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= F(2 ; 96 - 2) \\ &= F(2 ; 94) \\ &= 3,093 \end{aligned}$$

Maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,093, artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ (64,074 > 3,093), maka F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan tingkat signifikansi sebesar (0,000 < 0,05).

Dengan demikian H_0 di tolak dan H_a diterima, yang bermakna model layak digunakan. Dengan demikian dapat

dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Budaya Organisasi, dan Kemampuan Pegawai secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

d. Koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana varians variabel dependen dapat dijelaskan oleh model (Ghozali, 2021:147). Terdapat rentang 0 hingga 1 untuk nilai koefisien determinasi. Semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka semakin tinggi nilai koefisien determinasinya. Nilai *Adjusted R Square* digunakan jika analisis regresi berganda digunakan (Ghozali, 2021: 147).

**Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi
 Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,579	,570	3,134

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) untuk model ini adalah sebesar 0,570 hal tersebut menunjukkan bahwa 57% variabel kualitas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan oleh variabel budaya organisasi dan kemampuan pegawai, sedangkan sisanya (100%-57%) = 43% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Nilai 0,570 ini dalam nilai interval korelasi terdapat pada nilai 0,40-0,599, sehingga tingkat hubungannya termasuk sedang.

Penutup

Simpulan

Pertama, koefisien regresi budaya organisasi (X1) sebesar 0,480 nilai ini berada pada interval 0,40 - 0,599, sehingga dapat disimpulkan bahwa Budaya Organisasi (X1) berpengaruh sedang terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto, Kecamatan Polokarto, Kabupaten Sukoharjo. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Budaya Organisasi

terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo, yang ditunjukkan dengan nilai T_{hitung} sebesar 3,162, dan nilai T_{tabel} sebesar 1,986 (3,651 > 1,986), sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kedua, koefisien regresi Kemampuan Pegawai (X2) sebesar 0,729, nilai tersebut berada pada interval 0,60 - 0,799, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Pegawai berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto, Kecamatan Polokarto, Kabupaten Sukoharjo. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo, yang ditunjukkan dengan nilai T_{hitung} sebesar 3,882, dan nilai T_{tabel} sebesar 1,986 (4,790 > 1,986), sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$,

dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Ketiga, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo yang ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 64,074, nilai F_{tabel} sebesar 3,093, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $64,074 > 3,093$, dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) untuk model ini adalah sebesar 0,570 hal tersebut menunjukkan bahwa 57% variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel budaya organisasi dan kemampuan pegawai, sedangkan sisanya $(100\% - 57\%) = 43\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Nilai 0,570 ini dalam nilai interval korelasi terdapat pada nilai 0,40-0,599. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai berpengaruh sedang terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut;

1. Bagi Puskesmas Polokarto

Berdasarkan hasil penelitian dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut;

a. Dari segi pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Polokarto Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo, diketahui terdapat 13 responden yang menyatakan ragu ragu dalam prosedur pelayanan yang digunakan tidak berbelit belit. Maka dari itu, bagi pegawai sebaiknya membuat prosedur pelayanan yang mudah di pahami oleh pengguna jasa/pelanggan dan menginformasikan prosedur pelayanan melalui fasilitas yang disediakan yaitu web maupun papan pengumuman.

b. Dari segi pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan diketahui bahwa terdapat 4 responden yang menyatakan tidak setuju bahwa pegawai mampu mengatasi sendiri masalah dalam pekerjaan/dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pegawai sebaiknya lebih meningkatkan kemampuan atau kinerja apabila terjadi masalah dalam pekerjaan/dalam memberikan pelayanan.

Dan diharapkan pegawai memberikan pelayanan yang maksimal agar pengguna jasa/pelanggan merasa puas dengan hasil yang diterima.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan informasi bahwa variabel Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai memberikan pengaruh sebesar 57%, sedangkan sisanya (100% - 57%) = 43% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, sehingga perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan kesehatan seperti: faktor kepemimpinan, faktor motivasi, faktor pendidikan, faktor penghargaan dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka

Buku :

- Burhanudin. 2018. *Budaya Organisasi dan Kepemimpinan: Concept, Implementation, and Measurement Modelling Based on Development Research at School Contexts*. Malang: Rosindo.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mustofa, Amirul. 2019. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publish.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam*

Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

- Subandono, Joko. 2021. *Teknik Analisis Data Kuantitatif Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Pranadamedia Group.
- Tebay, Vince. 2021. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tewal, Bernhard. 2017. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Patra Media Grafindo.

Jurnal :

- Agustina, N., & Sakawati, H. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar*. Doctoral dissertation: Universitas Negeri Makassar.
- Hikmawati, H. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Doctoral dissertation: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.
- Irmawati, Sri. 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*: Jurnal

- Katalogis, Vol 5, Hal 188-197: Universitas Tadulako.
- Karundeng, M.E. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Benteng Resort Batu Putih*. Jurnal Productivity, Vol. 2: Universitas Sam Ratulangi.
- Kusuma, A. P. 2021. *Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan PT. Hadeka Primantara*. Jurnal Parameter, Vol 6, Hal 56-67. Bekasi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tribuana.
- Lisninda, W. 2021. *Pengaruh Kemampuan Pegawai, Sarana Layanan Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan*. Jurnal Kindai, Vol 17, Hal 271-290: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin.
- Pathony, T., & Yuhana, K. 2020. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang*. *The World of Publik Administration Journal*, Vol 2: Universitas Subang.
- Puspa, M. S. 2021. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi*. Doctoral dissertation: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Radiany, R. 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PTS Di Kalimantan Selatan*. EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan), Vol 9, Hal 307-323: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin.
- Risnawati, D., & Kumoro, J. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan*

Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran- S1, Vol 6, Hal 186-195: Universitas Negeri Yogyakarta.

Peraturan Per Undang Undangan:

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019
Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003
Tentang Pendidikan.
Undang Undang Nomor 25 Tahun 2014
Tentang Pelayanan Publik.