

# PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BAUMATA KABUPATEN KUPANG

*The Role Of Organizational Culture In Improving The Quality Of Public Services In The Baumata Health Center, Kupang District*

**Putra Fransiskus Xaverius Molan<sup>1,a)</sup>, Ronald P. C. Fanggidae<sup>2,b)</sup>, Clarce S. Maak<sup>3,c)</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia

**Koresponden :** <sup>a)</sup> putramolan0312@gmail.com, <sup>b)</sup> ronald.fanggidae@staf.undana.ac.id,

<sup>c)</sup> clarce.maak@staf.undana.ac.id

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran budaya organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang dan untuk mengetahui hambatan atau kendala budaya organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Lokasi penelitian dan informan yang dipilih oleh peneliti yaitu Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang. Pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara seperti catatan atau laporan, jurnal-jurnal serta skripsi yang berhubungan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa, Peran Budaya Organisasi dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang berdasarkan indikator kesadaran diri belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif. Kualitas pelayanan akademik berdasarkan aspek empati (emphaty) masih belum sepenuhnya berjalan dengann baik. Kualitas pelayanan akademik berdasarkan aspek keandalan (relibility) belum sepenuhnya baik. Kualitas pelayanan akademik berdasarkan aspek kepastian (assurance) sudah baik, dilihat dari sikap sopan petugas dan dosen yang tidak membedakan mahasiswa pada saat pelayanan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa

## PENDAHULUAN

Dalam organisai budaya menjadi ciri khas tertentu. Budaya sangat berkaitan dengan perilaku dalam suatu organisasi yang biasanya disebut sebagai budaya organisasi. Salah satu dampak dari budaya organisasi adalah pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu. Sumanto (2014) Budaya organisasi didefenisikan sebagai nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibannya dan juga perilakunya di dalam organisasi. Dengan demikian, budaya organisasi merupakan “kepribadian” sebuah organisasi yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lain. Hal ini menunjukkan tampilan organisasi atau perilaku

orang-orang yang ada dalam organisasi akan mencerminkan watak dari organisasi. (Sulaksono 2015) mengemukakan budaya organisasi sebagai sekumpulan keyakinan bersama, sikap dan tata hubungan yang secara eksplisit dan implisit diterima dan digunakan dalam menghadapi lingkungan luar dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya yang baik dalam sebuah organisasi akan menghasilkan kinerja atau performa yang baik dalam organisasi tersebut. Budaya yang diterapkan dalam sebuah organisasi harus memberikan kesan positif dalam masyarakat, karena akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan. dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan adalah sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25/2009 tentang pelayanan publik, Bab I, Pasal 1, ayat (1), menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam bentuk pelayanan barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Hardiyansyah 2018). Sesuai dengan yang tercantum didalam Undang-Undang No.25/2009 tentang pelayanan public, Bab I Pasal 1 Ayat 2 penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara Negara, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk atas dasar Undang-Undang untuk melaksanakan layanan public serta badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab dan kewajiban pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat.. Optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat (Indri dan Hayat dalam Hayat 2015). Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mukaron dan Laksana 2016). Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas kinerja pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individu maupun kelompok. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah budaya organisasi. Budaya organisasi yang diterapkan dalam organisasi pemerintahan masih banyak mendapat kritikan dari masyarakat. Namun, ada juga organisasi pemerintahan yang sudah memiliki budaya organisasi yang baik, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu instansi pemerintahan yang dituntut untuk memberikan pelayanan publik secara prima adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan lembaga pemerintahan yang kegiatan sehari-harinya berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang kesehatan. Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan pertama kepada masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memuaskan masyarakat. Apabila masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut sudah pasti tidak efisien atau tidak berkualitas. Masing-masing daerah telah diberi ruang untuk mengembangkan

pelayanan public menjadi lebih baik atau lebih bertanggung jawab dengan lebih memperhatikan masyarakat, karena pelayanan public yang diberikan dapat menjadi pengukur baik buruknya pelayanan publik yang diberikan. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan sebagai upaya untuk menjamin tersedianya pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan, salah satu instansi pelayanan publik yaitu puskesmas.

Salah satu Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan yaitu Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang. Dalam kegiatannya sehari-hari, Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang melayani hampir 50 orang yang membutuhkan pelayanan kesehatannya. Selain pelayan dokter umum, Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang juga melayani keluhan tentang kesehatan dan perawatan gigi. Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang juga menyediakan ruang rawat inap bagi pasien yang membutuhkan perawatan intensif dan operasi. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang menuntut adanya kerjasama dari semua pihak untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima. Kebiasaan dan kepercayaan yang diterapkan di dalam lingkup Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang harus ditaati dan dijalankan oleh semua pihak agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan (25 Agustus 2023), diperoleh gambaran bahwa budaya organisasi yang ada di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang sudah baik, tetapi masih kurang maksimal dikarenakan tidak adanya aturan yang jelas yang bisa dilihat oleh masyarakat (ibu hamil) yang akan melakukan rujukan untuk proses persalinan, kurangnya sosialisasi informasi mengenai biaya pengobatan, sehingga masyarakat merasa bingung setiap kali berobat, apakah biaya pengobatannya ditanggung oleh BPJS, JKA, dan sebagainya, kurangnya ketertiban, norma serta tingkah laku para staf pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pasien harus menunggu lama baik untuk pengambilan kartu antrian maupun untuk mendapatkan pemeriksaan di Poli-Poli kesehatan.

## **KAJIAN TOERI**

### **Budaya Organisasi**

Menurut Sudaryono (2017) budaya organisasi merupakan tata nilai yang disepakati dan dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi yang sifatnya dinamis dan mampu untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Dinamika dalam budaya organisasi bukan berarti selalu berubah-ubah akan tetapi sesuatu yang dianggap penting dalam organisasi harus dipertahankan. Sulaksono (2015) mengemukakan budaya organisasi sebagai sekumpulan keyakinan bersama, sikap dan tata hubungan yang secara eksplisit dan implisit diterima dan digunakan dalam menghadapi lingkungan luar dalam mencapai tujuan organisasi. Sumanto (2014) Budaya organisasi didefinisikan sebagai nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibannya dan juga perilakunya di dalam organisasi.

Sedangkan Samsuddin (2018) mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan sistem makna atau nilai yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi. Sistem makna dan nilai tersebut nantinya mencari karakteristik khas suatu organisasi dan akan membuat organisasi berbeda dengan organisasi lain. Berdasarkan definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Budaya organisasi adalah perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati, peralatan simbolik, dan cita-cita sosial yang ingin dicapai.

### **Unsur-Unsur Budaya Organisasi**

Menurut (Ganyang, 2018) secara garis besar budaya organisasi memiliki beberapa unsur sebagai berikut:

1. Nilai-nilai

Nilai-nilai ini menjadi kebiasaan yang ada di dalam organisasi dan telah berlangsung selama bertahun-tahun menjadi nilai-nilai yang tertulis maupun tidak tertulis sebagai pedoman bagi anggota organisasi tersebut.

2. Sikap

Sikap yang sama yang ditunjukkan seluruh anggota organisasi dalam menghadapi berbagai kondisi di dalam organisasi.

3. Perilaku

Perbuatan yang dilakukan oleh seluruh anggota organisasi dalam berbagai kondisi yang ada.

4. Identitas

Karakteristik tetap dan menyeluruh yang dimiliki oleh suatu organisasi.

5. Pembeda

Nilai-nilai, sikap, perilaku dan identitas yang dimiliki oleh suatu organisasi yang menjadi pembeda dari organisasi lainnya, baik yang memiliki aktivitas pada bidang yang sama atau yang beda

### **Kualitas Pelayanan Publik**

#### **Kualitas Pelayanan**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Menurut Sinambela, Rochadi, Ghazali, Muksin, Setiabudi, Bima, Dan Syaifudin (2017) kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan penerima layanan. Wibowo (2016) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan penerima layanan. Kebutuhan atau keinginan penerima layanan dalam hal ini adalah segala sesuatu yang diperlukan penerima layanan sehingga dapat terpenuhi. Sampara dalam Sinambela, Dkk (2017) berpendapat bahwa pelayanan sebagai suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam sebuah komunikasi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan memberikan kepuasan kepada

penerima layanan. Sedangkan Hardiyansyah (2018) menjelaskan pelayanan sebagai aktivitas yang dikerjakan dalam rangka membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari pihak satu kepada pihak lain.

### **Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti halnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Menurut Moenir (2002) unsur-unsur pelayanan antara lain unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Maka dari itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya. Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

### **Hubungan Budaya Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Publik**

Budaya Organisasi mengacu ke suatu sistem makna bersama, dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu terhadap organisasi lain. Oleh karena itu budaya organisasi akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi, menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi; menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan organisasi, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi, menentukan cara-cara kerja yang tepat, dan sebagainya. Budaya organisasi sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian yang menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri anggota organisasi, menciptakan keterikatan organisasi, menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan karyawan yang terlibat di dalamnya. Dalam suatu lembaga yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini tergolong pada penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (prespektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Semakin dalam dan detail data yang didapatkan, maka semakin baik kualitas dari penelitian kualitatif ini. Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa/kondisi yang sedang diteliti. Untuk itu hasil dari penelitian ini memerlukan kedalaman analisis dari peneliti. Selain itu, hasil penelitian ini bersifat subjektif sehingga tidak dapat digeneralisasikan. Secara umum, penelitian kualitatif dilakukan dengan metode wawancara dan obeservasi.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik deskriptif untuk menganalisis data yang terkumpul, penulis menggunakan metode analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah cara analisis yang cenderung menggunakan kata-kata untuk menjelaskan fenomena ataupun data yang didapatkan. Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dalam melakukan analisis data, ada langkah-langkah yang dilakukan yaitu.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang**

Budaya organisasi sebagai salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik yang diberikan ataupun diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa hal yang penulis temukan dalam keterkaitan antara budaya organisasi dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang. Untuk menganalisis budaya organisasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang, penulis menggunakan beberapa indikator budaya organisasi yang dikemukakan oleh Edison, Anwar dan Komariyah (2016) dalam Hamsiah (2020) dalam meningkatkan kinerja pelayanan sangat diperlukan budaya organisasi yakni kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa, orientasi tim.

#### **Kesadaran Diri**

Kesadaran diri adalah salah satu ciri yang unik dan mendasar pada manusia, kemampuan untuk mengenali perasaan, sebagai perwujudan jati diri, menjadi alat tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri, serta kemampuan manusia untuk mengamati dirinya sendiri. Pengertian Kesadaran diri, yang dimaksud dengan konsep dalam penelitian ini adalah para pegawai

dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka, mengembangkan diri, menaati aturan, serta memberikan layanan yang tinggi. Kesadaran diri dalam penelitian ini berkaitan dengan pegawai di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang mampu untuk menaati aturan yang berlaku, dapat memberikan layanan tinggi dan mampu mengembangkan diri. Pada penelitian ini, indikator kesadaran diri belum sepenuhnya diterapkan oleh para pegawai di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang, hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dan juga observasi yang dilakukan. Budaya organisasi dan Peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang sudah menerapkan kesadaran diri bagi para pegawai dan Para pegawai sudah berusaha untuk menaati aturan yang berlaku walaupun masih ada beberapa pegawai yang masih datang terlambat.

### **Keagresifan**

Pada penelitian ini, Budaya Organisasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Baumata menerepakan indikator Kegresifan. Masyarakat menilai bahwa sudah melakukan sesuai dengan *standart operating procedure* (SOP) yang dijalankan dikantor itu karena mampu menyediakan suatu pelayanan dengan cukup baik. Keagresifan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

### **Kepribadian**

Pada penelitian ini, Budaya Organisasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Baumata belum sepenuhnya menerapkan indikator kepribadian. Dalam hal ini para pegawai mendeskripsikan kepribadian sebagai kedisiplinan diri. Para pegawai juga sudah berusaha untuk memberikan pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya diterapkan oleh para pegawai. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa kepribadian di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang sudah cukup baik dalam hal disiplin tetapi masih ada pegawai yang belum menaati aturan, sehigga kepribadian yang ditunjukkan melalui kedisiplinan masih kurang dan masih ada pegawai yang masih acuh tak acuh terhadap kedisiplinan dengan datang ke kantor tidak sesuai jam kantor. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan dan citra pelayanan. Dalam hal ini, Puskesmas Baumata harus memiliki kepribadian yang baik terhadap kebutuhan masyarakat, karena kepribadian pegawai sebagai salah satu hal yang menunjang pelayanan yang diberikan baik atau tidak.

### **Performa**

Dalam kaitannya dengan indikator Efisien disini berkaitan dengan sarana dan prasarana sebagai salah satu faktor yang menunjang keberhasilan pelayanan publik yang diberikan masih harus diperhatikan lagi karena sulitnya pengadaan barang, sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang atau seadanya dan juga tidak tersedianya ruangan yang cukup untuk masyarakat yang ingin berobat ke poli sehingga membuat pelayanan tidak efisien.

### **Orientasi Tim**

Pada penelitian ini, Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang menerapkan indikator orientasi Tim. Hal ini dapat dilihat dari kerjasama tim dalam kondisi yang solid, hal ini dilihat

dari penanggung jawab masing-masing poli atau bidang yang dapat mengkoordinir anggotanya untuk dapat melakukan tugas masing-masing. Dan akan selalu diadakan rapat akhir bulan untuk mengevaluasi permasalahan yang ada untuk diselesaikan.

Jadi ada koordinasi yang sangat baik untuk membangun kerjasama tim yang baik serta koordinator bidang dapat mengarahkan para anggotanya untuk melakukan tugas masing-masing demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

### **Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang.**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa hal yang peneliti temukan diantaranya mengenai peran budaya organisasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang. Berdasarkan hasil penelitian mengenai budaya organisasi diatas diperoleh bahwa Pada indikator kesadaran diri pegawai pihak Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang sangat teliti dalam melaksanakan tugas dalam keadaan apapun dikarenakan setiap pegawai sudah terlatih, baik melalui pelatihan dari pemerintah maupun rapat evaluasi rutin yang diadakan oleh pihak Puskesmas Baumata. Sesuai dengan indikator keagresifan pegawai dalam melayani pengguna layanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) sangat penting bagi proses pelayanan karena sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Jika pegawai tidak bekerja dengan strategis dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.

### **Hambatan dan Kendala Budaya Organisasi dalam rangka Peningkatan Kualitas di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang**

Adapun hambatan atau kendala dalam penerapan budaya organisasi dan pelayanan publik di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang diantaranya; Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana prasarana yang terpenuhi di Puskesmas Baumata sekitar 80%. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Misalnya ruangan yang masih kurang seperti ruang poli pelayanan yang masih bergabung dan dibatasi sekat sehingga pada saat pelayanan juga agak kesulitan. Masih adanya masyarakat yang tidak percaya pada hal-hal medis tetapi lebih percaya dukun kampung (pengobatan tradisional), sehingga masyarakat lebih mempercayai dukun tradisional daripada pendapat medis, misalnya lebih mempercayai bersalin daripada memeriksanya ke bidan di Puskesmas. Sarana transportasi seperti jalan yang masih belum memadai sehingga pelayanan Puskesmas masih belum menyentuh semua lapisan masyarakat terutama yang tinggal di pedalaman. Jika ada masyarakat yang tinggal dipedalaman ingin mendapatkan pelayanan medis (terutama bersalin) dimalam hari harus menempuh jarak yang cukup jauh.

## **KESIMPULAN**

Budaya organisasi merupakan nilai-nilai atau norma-norma yang menjadi sebuah ciri khas dari sebuah organisasi itu sendiri yang dimana, nilai-nilai yang terkandung harus ditaati dan jalankan sesuai dengan tujuan suatu organisasi. Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang memiliki budaya yang menjadi ciri khas dalam menjalankan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Berhasil tidaknya kegiatan yang ada di Puskesmas Baumata Kabupaten



Kupang merupakan tugas dari setiap pegawai yang ada didalamnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang mengenai Peran Budaya Organisasi dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang dan tujuan penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, peran budaya organisasi di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang sangat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan. Peran budaya organisasi yang ada dapat memberikan prilaku yang baik bagi para pegawai Puskesmas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yang merupakan pencerminan setiap prilaku pegawai Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang.
2. Pihak Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang dalam melaksanakan tugas, para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi dalam melaksanakan tugas sesuai SOP yang berlaku.
3. Hambatan atau kendala budaya organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang diantaranya sarana prasarana yang terpenuhi baru 80%, jumlah ruangan yang masih kurang, masih kurangnya pemahaman masyarakat, serta sarana transportasi seperti jalan yang masih belum memadai.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ganyang, M. T., (2018), Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Realita. Bogor: In Media
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- H.A.S Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hikmawati, H. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa (Doctoral dissertation, FIS).
- Samsuddin, Harun (2018). Kinerja Karyawan : Tinjauan dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi, Sidoarjo : Indomedia Pustaka.
- Setiawati, B. (2016). Peran Budaya Organisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 2(4), 182-185.
- Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan, dan Syaifudin. (2017). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono. (2017). Budaya dan Perilaku Organisasi. Lentera Ilmu Cendekia. Jakarta
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono, H. (2015). Budaya Organisasi dan Kinerja. Deepublish. Yogyakarta
- Sumanto. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Memasuki Revolusi Industri 4.0. Yogyakarta. ANDI.
- Wibowo. (2013). Manajemen Kinerja. Jakarta: Arjawali Pers.