

Hubungan Organisasi Dengan Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap

Sri Handayani¹, Muhammad Tahir^{2,*}, Sri Sakinah³

^{1,3} Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, ITKES Muhammadiyah Sidrap, 91611, Indonesia

² Fakultas Teknologi Kesehatan dan Sains, ITKES Muhammadiyah Sidrap, 91611, Indonesia

*tahir78itkesmu@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan adalah program kesehatan yang ditujukan kepada perorangan atau masyarakat dan dilaksanakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi dan dengan tujuan untuk memelihara atau meningkatkan derajat kesehatan dengan peningkatan mutu pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan dan standar profesi dengan potensi yang ada dan yang tersedia.

Metode : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan organisasi dengan peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2019. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 16 Mei sd 14 Juni 2019 di Puskesmas Baranti Kecamatan Sidrap. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap. Adapun besaran sampel dalam penelitian ini adalah 51 responden, dengan menggunakan Purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel.

Hasil: Hasil penelitian menggunakan analisis Chi-square dengan taraf signifikan ($p = 0,001$; $p < 0,05$) diperoleh ada hubungan antara organisasi dengan peningkatan mutu pelayanan Puskesmas sebanyak (70,6%) Pegawai Puskesmas Puskesmas yang aktif berorganisasi dan memiliki peningkatan kualitas yang baik sebanyak (82,4%) di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap

Kesimpulan: Ada hubungan antara organisasi dengan peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Kecamatan Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2019, dibuktikan dengan hasil uji Square P-Value $0,001 <$ dari $0,05$.

KATA KUNCI : Organisasi; Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Kualitas pelayanan suatu pelayanan kesehatan baik di wilayah Rumah Sakit maupun Puskesmas merupakan suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan kesehatan dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan (Tahir et al. 2020). Cara meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memahami dan memperlakukan pegawai dengan tepat karena pegawai yang memiliki kontak dengan penerima layanan kesehatan adalah sumber kunci bagi tempat pelayanan kesehatan. Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh perilaku pegawai yang bekerja dipelayanan kesehatan *in role behavior* (sesuai deskripsi pekerjaannya) saja namun perilaku pegawai yang berada diluar deskripsi pekerjaannya (*extra role behavior*) mendukung berfungsinya suatu organisasi (Iqbal Fanani, S.Pantja Djati 2017).

Menurut PMK No.75 pada tahun 2014 mengemukakan bahwa Puskesmas atau PUSKAS Kesehatan Masyarakat adalah salah satu tempat atau wadah untuk memberikan fasilitas

pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat di wilayah kerja yang telah ditetapkan baik satu atau beberapa wilayah kecamatan dan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan no 75 tahun 2014 tentang Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) menjelaskan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis daerah dinas kesehatan Kabupaten atau Kota (Muhammad Tahir Saenong 2019).

Sesuai dengan wewenang yang dimilikinya, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai yang bekerja di Puskesmas dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh manajemen yang baik (Ainurrahmah 2017).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengatakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. WHO menyarankan agar setiap negara memastikan mutu pelayanan kesehatan yang diterima oleh warga negaranya (Muhammad Tahir Saenong 2019) (Tahir 2020).

Pelayanan kesehatan adalah bentuk pelayanan atau program kesehatan yang ditujukan kepada perorangan atau masyarakat dan dilaksanakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi dan dengan tujuan untuk memelihara atau meningkatkan derajat kesehatan yang dimiliki (Iskandar 2016). Inilah yang dinamakan organisasi pelayanan kesehatan.

Menurut Satrianegara pada tahun 2012, Organisasi dalam pelayanan kesehatan seperti Puskesmas ataupun Rumah Sakit merupakan salah-satu jenis organisasi yang sangat dirasakan oleh masyarakat secara umum. Organisasi pelayanan kesehatan ini merupakan organisasi yang memiliki aktivitas pokok yaitu melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan tujuan yang ingin dicapai salah satunya yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memiliki mutu (Satrianegara, Aeni, and Rizal 2017).

Mutu adalah tingkat kesempurnaan yang diselenggarakan untuk mengetahui tingkat pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain tata cara dari penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Andriani, 2017).

Berdasarkan pengambilan data awal di Puskesmas Baranti didapatkan jumlah tenaga kesehatan sebanyak 103 orang termasuk yang bertugas di Pustu, Puskesmas maupun di Puskesmas Baranti itu sendiri. Dari jumlah tenaga kesehatan yang melebihi standar minimal Permenkes 75 tahun 2014, Puskesmas ini tenaga kesehatannya mencapai mutu pelayanan yang lebih baik, akan tetapi berdasarkan hasil akreditasi Puskesmas ini hanya mendapatkan akreditasi dasar dari kementerian kesehatan.

Berdasarkan fenomena dari latar belakang yang ada diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Organisasi dengan Peningkatan Mutu Layanan di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2019.

Puskesmas (Pusat kesehatan Masyarakat)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No 75 pada tahun 2014 mengemukakan bahwa Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah salah satu tempat atau wadah untuk memberikan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat di wilayah kerja yang telah ditetapkan baik satu atau beberapa wilayah kecamatan dan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 75 tahun 2014 tentang Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) menjelaskan

bahwa Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis daerah dinas kesehatan Kabupaten atau Kota (Muhammad Tahir Saenong 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas dalam menyelenggarakan fungsinya maka setiap Puskesmas memiliki wewenang untuk :

- a) Melakukan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan yang ada di masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- b) Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- c) Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- d) Menyelenggarakan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi tentang kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan sektor lain.
- e) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
- f) Melaksanakan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Puskesmas.
- g) Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
- h) Mencatat, melaporkan, dan mengevaluasi terhadap akses, mutu dan cakupan pelayanan kesehatan : dan memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit (Ainurrahmah 2017).

Mutu Layanan Kesehatan

Mutu adalah tingkat kesempurnaan yang diselenggarakan untuk mengetahui tingkat pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain tata cara dari penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Andriani 2017).

Dalam pelayanan kesehatan mutu memiliki fungsi yaitu untuk memberikan penilaian yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh setiap yang membutuhkan pelayanan kesehatan, semakin sempurna pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan kesehatan maka semakin baik pula mutu yang diperoleh dalam pelayanan kesehatan (Hastuti et al. 2017).

Organisasi

Organisasi adalah salah-satu unsur utama yang didalamnya terdapat kumpulann orang-orang yang saling bekerja sama dalam suatu kegiatan untuk mencapai tujuan seperti pembangunan dan pelayanan masyarakat (Yulianti and Hermawan 2015).

Organisasi adalah wadah atau tempat kerjasama yang didalamnya ada struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan untuk tujuan yang ingin dicapai secara bersama (Rachman 2015).

Terdapat beberapa fungsi tujuan organisasi, yaitu sbagai pedoman bagi kegiatan., sumber legitimasi, Standar pelaksanaan, standar motivasi, dasar rasional pengorganisasian (Suardi 2017).

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yakni mendeskripsikan mengenai hubungan organisasi dengan peningkatan mutu layanan Puskesmas. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. *Cross sectional* ini adalah salah-satu rancangan yang digunakan untuk mencari

hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari 103 jumlah pegawai yang menjadi populasi, sebanyak 51 orang yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Hasil

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan :

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Organisasi Pegawai di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2019

Organisasi	Jumlah	%
Aktif	36	70,6
Kurang Aktif	15	29,4
Jumlah	51	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 51 responden terdapat 36 responden yang menyatakan aktif berorganisasi dengan persentase (70,6%) sedangkan yang mengatakan kurang aktif yaitu sebanyak 15 orang dengan persentase (29,4%)..

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Peningkatan Mutu Pegawai di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2019

Peningkatan Mutu	Jumlah	%
Baik	42	82,4
Kurang	9	17,6
Jumlah	51	100

Dari tabel 2 yang ada diatas dapat dilihat bahwa dari 51 responden terdapat 42 yang menyatakan peningkatan mutu baik dengan persentase (82,4%) sedangkan responden yang menyatakan peningkatan mutu kurang baik adalah sebanyak 9 orang dengan persentase (17,6%).

Tabel 3 Hubungan Organisasi Dengan Peningkatan Mutu Layanan Di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap tahun 2019

No	Organisasi	Peningkatan Mutu				Total		P-Value
		Baik	%	Kurang	%	F	%	
1	Aktif	34	66,7	2	3,9	36	70,6	0,001
2	Kurang Aktif	8	15,7	7	13,7	15	29,4	
	Total	42	82,4	9	17,6	51	100	

Diskusi

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa dari 51 responden terdapat 34 responden yang aktif organisasi dan peningkatan mutunya baik dengan persentase (66,7%) dan yang kurang aktif berorganisasi namun peningkatan mutunya kurang adalah sebanyak 2 orang dengan persentase (3,9%), adapun responden yang berorganisasi kurang aktif dan peningkatan mutunya baik adalah sebanyak 8 responden dengan persentase (15,7%) sedangkan yang kurang aktif berorganisasi dan peningkatan mutunya juga kurang baik adalah sebanyak 7 orang dengan persentase (13,7%).

Dari hasil uji *Chi Square* didapatkan nilai $p = 0,001$, oleh karena nilai $p = 0,001 < 0,05 (\alpha)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada hubungan antara organisasi dengan peningkatan mutu layanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap tahun 2019.

Mutu layanan kesehatan adalah sesuatu yang dapat diartikan sebagai keseluruhan upaya yang bertujuan untuk memberikan suatu layanan kesehatan yang terbaik, yaitu layanan kesehatan yang sesuai dengan standar layanan kesehatan yang disepakati (Cynthia Silsilia Tolioso, Chreisy K.F.Mandungi, 2018).

Pelayanan kesehatan dalam rangka mencapai suatu tujuan agar terciptanya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka demi tercapainya tujuan tersebut ada beberapa penyebab terjadinya peningkatan mutu layanan di Puskesmas yaitu kesadaran, aturan, organisasi, empati, kemampuan dan keterampilan serta sarana pelayanan. Ke enam penyebab ini dapat menjadi faktor terjadinya peningkatan mutu layanan di wilayah kerja Puskesmas (Eduard Kandou, Mandey, & Danga Pombengi, 2016). Sebuah teori menjelaskan bahwa organisasi merupakan salah-satu unsur utama yang didalamnya terdapat sekumpulan orang yang saling bekerja sama dalam suatu kegiatan untuk mencapai tujuan seperti pembangunan dan pelayanan masyarakat (Yulianti & Hermawan, 2015).

Besarnya hubungan organisasi dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yaitu peningkatan mutu di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap tahun 2019 akan ditentukan dengan melihat persentase jawaban tiap pegawai yang menjadi responden di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap tahun 2019 yang telah disajikan dalam bentuk tabel distribusi yang ada pada halaman sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data bahwa dari 51 responden terdapat 34 responden yang organisasi dan peningkatan mutunya baik dengan persentase (66,7%) dan yang aktif dalam berorganisasi namun peningkatan mutu yang dimilikinya kurang baik adalah sebanyak 2 orang dengan persentase (6,4%), adapun responden yang kurang aktif dalam berorganisasi namun peningkatan mutunya baik adalah sebanyak 8 orang dengan persentase (15,7%) sedangkan yang kurang aktif berorganisasi dan peningkatan mutunya juga kurang baik adalah sebanyak 7 orang dengan persentase (13,7%).

Ini menunjukkan bahwa organisasi yang baik dapat memiliki peluang dalam meningkatkan mutu layanan Puskesmas dan adapun yang kurang aktif dalam berorganisasi namun peningkatan mutunya baik atau aktif berorganisasi namun peningkatan mutunya kurang baik mungkin disebabkan oleh faktor lain atau penyebab lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Jadi peneliti berkesimpulan bahwa ada hubungan antara organisasi dengan peningkatan mutu layanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2019.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusni Ainurrahmah pada tahun 2017 yang menunjukkan bahwa antara organisasi dengan upaya dalam melakukan peningkatan mutu layanan kesehatan memiliki hubungan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa faktor *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (penggerakan dan pelaksanaan), *Controlling* (pengawasan, pengendalian dan penilaian) menentukan Akses Pelayanan Kesehatan yang pada akhirnya akan mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Ainurrahmah, 2017).

Penelitian lain yang mengatakan bahwa antara organisasi dengan peningkatan mutu layanan Puskesmas memiliki hubungan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Revano Eduard Kandou dan 2 temannya Dari hasil penelitian yang ia lakukan juga menunjukkan bahwa

organisasi merupakan salah-satu faktor yang dapat menjadi penentu dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Eduard Kandou et al., 2016).

Penelitian yang sama dilakukan oleh Nurul Riski Fitria bersama Septo Pawelas Arso dan Aditya Kusumawati dalam penelitiannya juga menunjukkan hasil bahwa memang ada hubungan antara organisasi dengan kinerja pegawai dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Nurul Rizki Fitria, Septo Pawelas Arso, 2018). Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu Aji di Yogyakarta pada tahun 2011 yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan (Aji, 2011).

Hasil penelitian lain yang juga mengatakan sejalan yaitu Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitawati pada tahun 2013 bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yaitu pegawai yang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Puspitawati, 2013).

Sejalan pula dengan penelitian yang dilakukan di Inggris yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi pada pegawai memiliki dampak atau pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang diutarakan oleh Sopiah bahwa pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan selalu berpihak dan memberikan yang terbaik kepada organisasi (Artini, Suarjana, & Wijaya, 2016).

Dari beberapa penelitian yang sejalan diatas didapatkan pula penelitian yang justru menerangkan bahwa antara organisasi dengan peningkatan mutu layanan Puskesmas tidak memiliki hubungan yaitu penelitian yang dilakukan di Manado oleh Alfian Frejensi Singkoh pada tahun 2018 dimana pada penelitiannya memperoleh hasil bahwa kinerja organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kerjasama tim dalam meningkatkan mutu layanan Puskesmas. Peningkatan mutu layanan Puskesmas justru akan lebih meningkat jika dilakukan perbaikan sistem secara berkesinambungan, Obsesi terhadap kualitas, dan Fokus pada pelanggan (Singkoh, Palandeng, & Karuntu, n.d.).

Menurut asumsi dari beberapa penelitian yang ada diatas maka peneliti berkesimpulan bahwa antara organisasi dengan peningkatan mutu layanan Puskesmas memang memiliki hubungan. Mayoritas pegawai yang berorganisasi dengan baik akan memberikan pelayanan kesehatan yang baik pula demi meningkatkan mutu layanan yang ada. Namun organisasi ini hanya menjadi salah satu faktor dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa pegawai yang kurang baik dalam berorganisasi namun memiliki peningkatan mutu yang baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara organisasi dengan peningkatan mutu layanan di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap tahun 2019 yang dibuktikan dengan nilai hasil Uji *Square P-Value* yaitu sebesar $0,001 <$ dari $0,05$. Diharapkan kepada pihak Puskesmas agar dapat menyusun program survey mengenai keaktifan pegawai dalam berorganisasi secara berkala sehingga dapat mengevaluasi kinerja pegawai dalam melakukan perbaikan, peningkatan dan pengembangan mutu pelayanan Kesehatan.

Referensi

1. Ainurrahmah, Y. (2017). Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Publik*, 239–256.
2. Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi. *Journal Endurance*, 46–47.
3. Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah

- Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 165–173.
4. Iqbal Fanani, S.Pantja Djati, K. S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI). *Fundamental Management Journal*, 9220(1), 40–53.
 5. Iskandar, S. (2016). Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *Ilmu Pemerintahan*, 779–780.
 6. Rachman, F. (2015). Manajemen Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perspektif Al-Quran Dan Hadith. *Ulumuna : Jurnal Studi Keislaman*, 1(2), 291–323.
 7. Saenong, M. T. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas*. Nas Media Pustaka.
 8. Satrianegara, M. F., Aeni, S., & Rizal, N. I. (2017). Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Organisasi Perawat Di Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2015. *Public Health Science Journal*, 9(1), 55–62.
 9. Suardi. (2017). *Hubungan Antara Keaktifan Mahasiswa Dalam Organisasi Dengan Indeks Prestasi Belajar*.
 10. Tahir, M. (2020). *Pengembangan Model Peningkatan Mutu Berkelanjutan Layanan Kesehatan Primer Di Sulawesi Selatan*. Universitas Hasanuddin.
 11. Tahir, M., Amiruddin, R., Palutturi, S., Rivai, F., & Muhammad, L. (2020). Hubungan Antara pengorganisasian dan Gaya Kepemimpinan Dengan Kualitas Primer Layanan Kesehatan. *Enfermería Clínica*, 30(Icnph 2019), 39–43.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.10.036>
 12. Yulianti, D., & Hermawan, D. (2015). Desain Struktur Organisasi Efektif Untuk Mencapai Tujuan Organisasi Publik. *Spirit Publik*, 10(1), 93–114.