



Window of Public Health
JOURNAL

Journal homepage : <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph>



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph6413>

HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BAJO BARAT KABUPATEN LUWU

^KNurhuda¹, Nurul Hikmah B², Andi Sani³, Reza Aril Ahri⁴, Haeruddin⁵

^{1,2,3,5}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

²Peminatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): huda38568@gmail.com

huda38568@gmail.com¹, nurulhikmahb@umi.ac.id², andi.sani@umi.ac.id³, reza.ahri.eman@umi.ac.id⁴,
haeruddin.eman@umi.ac.id⁵

ABSTRAK

Puskesmas Bajo Barat menghadapi permasalahan multidimensional yang meliputi aspek pelayanan, keadilan, manajemen sumber daya manusia, serta infrastruktur. kondisi ini berisiko menurunkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan, meningkatkan angka keluhan masyarakat, serta menghambat upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tersebut. Oleh karena itu, dilakukan evaluasi menyeluruh dan perbaikan sistemik sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tenaga kesehatan di wilayah kerja puskesmas bajo barat sebanyak 75 orang. Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa lima variabel—kesadaran diri ($p=0,01$), keagresifan ($p=0,01$), kepribadian ($p=0,02$), performa ($p=0,02$), dan orientasi tim ($p=0,01$) memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan, karena nilai p masing-masing lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap mutu layanan yang diberikan, sehingga penting untuk diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Kesadaran Diri; Keagresifan; Kepribadian, Performa, Orientasi

Article history :

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Received : 23 Mei 2025

Received in revised form : 10 Juli 2025

Accepted : 23 Oktober 2025

Available online : 30 Oktober 2025

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

The Bajo Barat Community Health Center faces multidimensional problems that include aspects of service, justice, human resource management, and infrastructure. This condition risks reducing the overall quality of health services, increasing the number of public complaints, and hampering efforts to improve public health in the region. Therefore, a comprehensive evaluation and systemic improvements were carried out as a strategic step to improve the quality of services and public trust in health institutions. This study used a quantitative research method with a cross-sectional design. The population in this study consisted of all health workers in the Bajo Barat Community Health Center's work area, totaling 75 individuals. The results of the chi-square test showed that five variables—self-awareness, aggressiveness, personality, performance, and team orientation—had a significant relationship with the quality of health services, with p-values less than 0.05, indicating these factors are statistically significant. Clarifying the meaning of p-values helps stakeholders understand which variables truly impact service quality and where to focus improvement efforts.

Keywords: Self-Awareness; Aggressiveness; Personality; Performance

PENDAHULUAN

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.¹

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.²

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, empathy, responsibility, responsiveness, dan assurance.³

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 kompetitif 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.⁴

Dalam konteks pengembangan organisasi, memahami makna budaya pada kehidupan organisasi dipercaya sangat relevan. Budaya organisasi dipercaya menjadi aset. Paling tidak budaya organisasi berperan menjadi indera untuk melakukan integrasi internal. Kecenderungan organisasi dalam menghadapi persaingan dunia wajib disikapi dengan baik, karena akan membawa efek bagi budaya perusahaan. Perubahan manajemen dan struktur organisasi akan membawa efek dalam perubahan budaya perusahaan dan sebaliknya, perubahan manajemen restrukturisasi tidak akan membawa output yg optimal bila tidak disertai menggunakan budaya yang kondusif terhadap perubahan tersebut.⁵

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 Puskesmas 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 penelitian yang berjudul “Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bajo Barat”.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui desain *cross-sectional study*. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu. Dalam penelitian ini, populasi yang dianalisis terdiri dari 75 responden, yaitu semua tenaga kesehatan.

Analisis data diterapkan melalui uji *Chi-square* serta analisis dengan SPSS. Skor *p-value* yang didapatkan dengan signifikansi ($\alpha = 0,05$); jika $p < \alpha$, maka terdapat hubungan yang signifikan dari kedua variabel. Data dikumpulkan melalui instrumen penelitian berbentuk kuesioner.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pegawai di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	7	9,3
Perempuan	68	90,7
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 7 (9,3), Jenis kelamin perempuan sebanyak 68 (90,7).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Pegawai di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

Umur (Tahun)	n	%
Remaja Akhir (17-22)	7	9,3
Dewasa Awal (23-28)	17	22,7
Dewasa Awal (29-34)	23	30,7
Dewasa Akhir (35-40)	20	26,7
Dewasa Akhir (41-46)	6	8,0
Lansia Awal (≥ 46)	2	2,7

Umur (Tahun)	n	%
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa jumlah responden yang paling tinggi dengan umur Dewasa Awal 29-34 sebanyak 23 (30,7%), dan paling sedikit dengan umur Lansia Awal ≥ 46 tahun sebanyak 2 (2,7%) responden.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Pegawai di Wilayah kerja Puskesmas Bajo Barat

Pendidikan	n	%
Akademi/ Diploma	26	34,7
Sarjana (S1)	45	60,0
Sarjana (S2)	4	5,3
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa jumlah responden dengan pendidikan paling banyak adalah Sarjana (S1) sebanyak 45 responden dengan presentasi 60,0% dan pendidikan paling sedikit adalah pendidikan Sarjan (S2) sebanyak 4 responden dengan presentasi 5,3%.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Status Pegawai Di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

32 (42,7%) responden pegawai Non	Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah responden dengan Status pegawai PNS sebanyak			dan jumlah dengan status PNS
	Status Pegawai	n	%	
	PNS	32	42,7	
	Non PNS	43	57,3	
	Total	75	100,0	

sebanyak 43(57,3).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

Lama Bekerja (tahun)	n	%
1th s.d < 2th	16	21,3
2th s.d <4th	17	22,7
4th s.d <6th	6	8,0
>6th	36	48,0
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah responden dengan lama bekerja paling banyak adalah >6th sebanyak 36 (48,0) responden dan paling sedikit adalah 4th s.d <6th sebanyak 6(8,0).

A. Analisis Univariat

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

Kategori	n	%
Baik	55	73,3
Buruk	20	26,7
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa kategori kualitas pelayanan kesehatan yang baik sebanyak 55 responden dengan persentase 73,3% dan buruk sebanyak 20 responden dengan persentase 26,7%.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Kesadaran Diri di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

Kategori	n	%
Cukup	53	70,7
Kurang Cukup	22	29,3
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa kategori Kesadaran diri yang cukup sebanyak 53 responden dengan persentase 70,7% dan kurang cukup sebanyak 22 responden dengan persentase 29,3%.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Keagresifan di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

Kategori	n	%
Cukup	52	69,3
Kurang Cukup	23	30,7
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa kategori Keagresifan yang cukup sebanyak 52 responden dengan persentase 69,3% dan kurang cukup sebanyak 23 responden dengan persentase 30,7%.

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Kepribadian di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

Kategori	n	%
Cukup	55	73,3
Tidak Cukup	20	26,7
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa kategori Kepribadian yang cukup sebanyak 55 responden dengan persentase 73,3% dan kurang cukup sebanyak 20 responden dengan persentase 26,7%.

Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Performa di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

Kategori	n	%
Baik	56	74,7
Buruk	19	25,3
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa kategori Performa yang Baik sebanyak 56 responden dengan persentase 74,7% dan Buruk sebanyak 19 responden dengan persentase 25,3%.

Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Orientasi di Wilayah Kerja Puskesmas Bajo Barat

Kategori	n	%
Cukup	54	72,0
Kurang Cukup	21	28,0
Total	75	100,0

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa kategori Orientasi yang Baik sebanyak 54 responden dengan persentase 72,0% dan Buruk sebanyak 21 responden dengan persentase 28,0%.

B. Analisis Bivariat

Tabel 12. Hubungan Kesadaran Diri dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat

Kesadaran Diri	Kualitas Pelayanan				Total		Uji Statistic
	Buruk		Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	0	0,0	22	100,0	22	29,33	0,01
Cukup	20	37,7	33	62,3	53	70,64	
Total	20	26,7	55	73,3	75	100.0	

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa distribusi terbanyak terdapat pada responden dengan kesadaran diri cukup yang memperoleh pelayanan berkualitas baik yaitu 33 responden (62,3%). Adapun distribusi paling sedikit adalah pada kategori kesadaran diri kurang dengan pelayanan buruk tidak ditemukan (0%). Dan uji statistik chi-square diperoleh nilai $p=0,01 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada hubungan kepribadian dengan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas bajo barat.

Tabel 13. Hubungan Kepribadian Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Barat

Keagresifan	Kualitas Pelayanan				Total		Uji Statistic
	Buruk		Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Tidak Cukup	0	0,0	20	100,0	20	26,67	0,02
Cukup	20	36,4	35	63,6	55	73,33	
Total	20	26,7	55	73,3	75	100.0	

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa distribusi terbanyak terdapat pada responden dengan kepribadian cukup yang memperoleh pelayanan berkualitas baik yaitu 35 responden (63,6%). Adapun distribusi paling sedikit adalah pada kategori kepribadian tidak cukup dengan pelayanan buruk tidak ditemukan (0%). Dan uji statistik chi-square diperoleh nilai $p=0,02 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada hubungan kepribadian dengan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas bajo barat.

Tabel 14. Hubungan Performa Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bajo Baratzz

Performa	Kualitas Pelayanan				Total		Uji Statistic
	Buruk		Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Buruk	0	0,0	19	100,0	19	25,33	0,02
Baik	20	35,7	36	64,3	56	74,67	
Total	20	26,7	55	73,3	75	100,0	

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa distribusi terbanyak terdapat pada responden dengan performa baik yang memperoleh pelayanan berkualitas baik yaitu 36 responden (64,3%). Adapun distribusi paling sedikit adalah pada kategori performa buruk dengan pelayanan buruk tidak ditemukan (0%) . Diperoleh hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p=0,02 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada hubungan performa dengan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas bajo barat.

Tabel 15. Hubungan Orientasi Tim Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bajo Barat

Performa	Kualitas Pelayanan				Total		Uji Statistic
	Buruk		Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0,0	21	100,0	21	28,0	0,01
Cukup	20	37,0	34	63,0	54	72,0	
Total	20	26.7	55	73.3	75	100.0	

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa distribusi terbanyak terdapat pada responden dengan orientasi cukup yang memperoleh pelayanan berkualitas baik yaitu 34 responden (63,0%). Adapun distribusi paling sedikit adalah pada kategori orientasi kurang cukup dengan pelayanan buruk tidak ditemukan (0%) . Diperoleh hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p=0,01 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada hubungan Orientasi tim dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bajo Barat.

PEMBAHASAN

Hubungan Kesadaran Diri dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan kesadaran diri dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Bajo Barat tingkat kemampuan mengingat dan memahami dilihat dari nilai $p= 0,01 (<0,05)$. Tingginya tingkat kesadaran diri pada tenaga kesehatan berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Artinya, semakin tinggi kesadaran diri yang dimiliki tenaga kesehatan, maka semakin baik pula pelayanan yang dapat diberikan. Hal ini karena tenaga kesehatan yang sadar diri mampu memahami tanggung jawabnya, memperhatikan dampak dari setiap tindakan dan sikapnya terhadap pasien, serta lebih cermat dalam menjalankan prosedur pelayanan.

Sebagian besar responden di Puskesmas Bajo Barat memiliki tingkat kesadaran diri yang cukup dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pada tingkat ini, tenaga kesehatan sudah mulai menyadari pentingnya sikap dan perilaku yang positif dalam mendukung kualitas layanan kepada pasien. Mereka mulai memahami bahwa setiap tindakan, baik dalam komunikasi maupun pelaksanaan prosedur medis, dapat memengaruhi kepuasan dan keselamatan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mengatakan bahwa Pemahaman tentang pentingnya kesadaran diri dalam kedisiplinan protokol kesehatan kesehatan menunjukkan bahwa keduanya saling berhubungan dalam konteks kesehatan di tempat kerja.⁶ Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Siti munawaroh, 2024) Hasil Uji Chi Square membuktikan bahwa ada hubungan self awareness dengan komunikasi interpersonal dengan p value 0,015. Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi self

awareness maka akan semakin baik kemampuan komunikasi interpersonal.

Adapun penelitian yang tidak sejalan menyatakan bahwa hubungan antara kesadaran diri dengan kualitas pelayanan kesehatan tidak signifikan, sehingga tidak sejalan dengan asumsi umum bahwa kesadaran diri langsung meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.⁷

Hubungan Kesadaran Diri dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan kesadaran diri dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas bajo barat tingkat kemampuan mengingat dan memahami dilihat dari nilai $p=0,01$ ($p<0,05$). Tingginya tingkat kesadaran diri pada tenaga kesehatan berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Artinya, semakin tinggi kesadaran diri yang dimiliki tenaga kesehatan, maka semakin baik pula pelayanan yang dapat diberikan. Hal ini karena tenaga kesehatan yang sadar diri mampu memahami tanggung jawabnya, memperhatikan dampak dari setiap tindakan dan sikapnya terhadap pasien, serta lebih cermat dalam menjalankan prosedur pelayanan.

Sebagian besar responden di Puskesmas Bajo Barat memiliki tingkat kesadaran diri yang cukup dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pada tingkat ini, tenaga kesehatan sudah mulai menyadari pentingnya sikap dan perilaku yang positif dalam mendukung kualitas layanan kepada pasien. Mereka mulai memahami bahwa setiap tindakan, baik dalam komunikasi maupun pelaksanaan prosedur medis, dapat memengaruhi kepuasan dan keselamatan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian mengatakan bahwa Pemahaman tentang pentingnya kesadaran diri dalam kedisiplinan protokol kesehatan kesehatan menunjukkan bahwa keduanya saling berhubungan dalam konteks kesehatan di tempat kerja.⁸ Penelitian ini sejalan dengan hasil yang membuktikan bahwa ada hubungan self awareness dengan komunikasi interpersonal dengan p value 0,015. Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi self awareness maka akan semakin baik kemampuan komunikasi interpersonal.

Adapun penelitian yang tidak sejalan menyatakan bahwa hubungan antara kesadaran diri dengan kualitas pelayanan kesehatan tidak signifikan, sehingga tidak sejalan dengan asumsi umum bahwa kesadaran diri langsung meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.⁹

Hubungan Keagresifan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan keagresifan dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas bajo barat berada pada tingkat kemampuan mengingat dan memahami dilihat dari nilai $p=0,01$ ($p<0,05$). Keagresifan berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas karena petugas yang memiliki sikap ini biasanya cepat mengambil inisiatif tanpa harus menunggu perintah dari atasan. Mereka cenderung lebih semangat dalam bekerja, menetapkan target yang tinggi, dan berusaha memberikan hasil kerja yang maksimal. Hal ini membuat pelayanan menjadi

lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pasien, sehingga pasien merasa lebih terbantu dan puas.

Selain itu, sikap agresif dalam arti positif juga mendorong petugas menjadi lebih mandiri dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Mereka tidak hanya menyelesaikan pekerjaan rutin, tetapi juga berani mengusulkan ide-ide baru untuk meningkatkan pelayanan. Dengan keagresifan yang tepat, tenaga kesehatan dapat menciptakan inovasi, mempercepat proses pelayanan, dan menjaga mutu layanan agar tetap tinggi. Semua ini tentu sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas.¹⁰

Penelitian ini sejalan dengan penelitian ada hubungan antara keagresifan dan pelayanan kesehatan. Keagresifan dibentuk melalui sasaran dan komitmen kerja individu dalam organisasi, termasuk kedisiplinan waktu, ketelitian, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, yang semuanya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan¹¹

Penelitian ini sejalan dengan penelitian¹² Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pada variabel kepemimpinan, perencanaan strategis, sumberdaya manusia, fokus pelanggan, terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Puskesmas disarankan untuk menerapkan standar akreditasi untuk meningkatkan mutu pelayanan, memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan sarana dan prasarana. Adapun penelitian yang tidak sejalan mengatakan bahwa tidak terdapat hubungan langsung atau penekanan terhadap keagresifan sebagai faktor dalam dinamika pelayanan kesehatan di puskesmas Depapre.¹³

Hubungan Kepribadian dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan penelitian ini menunjukan bahwa adanya hubungan kepribadian dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas bajo barat berada pada tingkat kemampuan mengingat dan memahami dilihat dari nilai $p=0,02$ ($p<0,05$). Artinya kesadaran diri yang baik ditunjukkan ketika tenaga kesehatan mampu mengenali dan mengendalikan emosi serta sikapnya selama memberikan pelayanan. Dengan bersikap ramah, memberikan senyum tulus, dan berkomunikasi dengan baik, tenaga kesehatan menunjukkan empati dan menghargai pasien. Kesadaran diri juga tercermin dalam kemampuan untuk mendengarkan keluhan pasien dengan perhatian, menjawab pertanyaan dengan sabar, serta menjaga sikap profesional meskipun dalam situasi yang menantang. Hal ini penting untuk menciptakan pelayanan yang nyaman dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kepribadian tenaga kesehatan berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas karena sikap dan tindakan yang merupakan bagian dari kepribadian sangat mempengaruhi cara melayani pasien. Tenaga kesehatan yang memiliki sikap baik dan tindakan cepat cenderung memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan.

Kepribadian sebagian besar responden memiliki pemahaman yang cukup mengenai bagaimana karakter dan kepribadian individu, seperti sikap tanggung jawab, keramahan, ketegasan, maupun stabilitas

emosi, dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. kualitas pelayanan kesehatan dapat terus ditingkatkan melalui penguatan aspek kepribadian tenaga kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepribadian dan pelayanan kesehatan. Karakter dan kepribadian individu, termasuk kecerdasan emosional, mempengaruhi kemampuan mereka dalam melakukan kolaborasi interprofesional yang efektif, yang pada akhirnya berdampak pada pelayanan kesehatan yang optimal.¹⁴

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahmawati Azis 2023) Ada hubungan bermakna antara kepribadian dan beban kerja dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Kepribadian terbuka dengan lingkungan sekitar (seperti ramah, menyukai kegiatan melibatkan banyak orang, cenderung senang berbicara) lebih memiliki kinerja baik dibandingkan dengan perawat yang kepribadiannya tertutup.

Adapun penelitian tidak sejalan dengan penelitian menunjukan bahwa kepribadian tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di puskesmas watopute kabupaten muna.¹⁵

Hubungan Performa Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan penelitian ini menunjukan bahwa adanya hubungan performa dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas bajo barat berada pada tingkat kemampuan mengingat dan memahami dilihat dari nilai $p=0,02$ ($p=0,05$) Artinya performa tenaga kesehatan yang baik sangat ditentukan oleh kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas dan merespons kebutuhan pasien secara tepat waktu. Hal ini penting agar pelayanan dapat berjalan lancar tanpa penundaan yang membuat pasien merasa tidak nyaman. Dengan sikap cepat tanggap dalam memahami keluhan dan kebutuhan pasien, tenaga kesehatan mampu memberikan solusi atau tindakan yang tepat secara segera, sehingga waktu tunggu pasien berkurang dan tingkat kepuasan mereka meningkat.

Kinerja optimal tenaga kesehatan sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi tetapi bahkan dapat melebihi harapan pasien. Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting kualitas pelayanan kesehatan, yang mencerminkan seberapa baik tenaga kesehatan mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien melalui pelayanan yang aman, terorganisir, dan dapat diandalkan.

Performa yang baik yang ditandai dengan pemahaman yang kuat mengenai standar kualitas, berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, untuk mencapai tingkat kualitas yang lebih tinggi, dibutuhkan upaya lebih lanjut dalam mengoptimalkan kinerja melalui pelatihan, pengawasan, dan peningkatan sumber daya manusia.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian¹⁶ penelitian ini menunjukkan bahwa performa pegawai sangat sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan; performa yang baik berpengaruh besar terhadap layanan yang lebih baik dan memuaskan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Anita Maumaya 2023) mengatakan bahwa Terdapat hubungan signifikan antara sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan signifikan antara waktu penyelesaian pelayanan dengan

kepuasan pasien, Terdapat hubungan signifikan antara kompetensi pelaksana pelayanan dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan signifikan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien.¹⁵

Adapun penelitian tidak sejalan dengan penelitian¹⁷ menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang menyebabkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa performa tenaga kesehatan yang menurun akibat stres kerja berdampak negatif pada kualitas pelayanan kesehatan.¹¹

Hubungan Orientasi Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan orientasi dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas bajo barat berada pada tingkat kemampuan mengingat dan memahami dilihat nilai $p=0,01$ ($p<0,05$). Orientasi tim berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas karena ketika petugas bekerja sama dengan baik dan saling mendukung, pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat diselesaikan. Kerja tim yang kuat membantu mengurangi kesalahan, meningkatkan komunikasi, dan memastikan setiap pasien mendapatkan pelayanan yang tepat dan cepat. Dengan begitu, pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi pasien.

Selain itu, kerja sama yang baik dalam tim juga menciptakan lingkungan kerja yang positif, di mana setiap anggota saling membantu dan menutupi kekurangan satu sama lain. Tim yang kompak dapat berbagi tanggung jawab, memberikan semangat, serta menjaga kualitas pelayanan meskipun dalam kondisi kerja yang penuh tekanan. Semua ini secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas, karena pasien akan merasa lebih diperhatikan, cepat ditangani, dan mendapatkan pelayanan yang aman serta profesional.

Orientasi tim sebagian besar responden menunjukkan pemahaman yang cukup baik mengenai orientasi mereka terhadap tujuan dan standar kualitas pelayanan kesehatan. Mereka mampu mengingat dan memahami pentingnya orientasi yang benar dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian¹⁸ Mengatakan bahwa orientasi pada tim berpotensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, karena memperkuat kerja sama dan komunikasi antar anggota organisasi, yang merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas.⁸

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nadia, 2021) menunjukkan bahwa dapat disimpulkan bahwa orientasi pelayanan berhubungan positif signifikan dengan semangat tim, orientasi pelayanan berhubungan positif signifikan dengan komitmen organisasi, dan semangat tim berhubungan positif signifikan dengan komitmen terhadap organisasi.¹⁴

Adapun penelitian tidak sejalan dengan penelitian¹⁹ menunjukkan bahwa orientasi tim yang ada belum sepenuhnya berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan, sehingga hubungan antara orientasi tim dan kualitas pelayanan tidak sejalan secara ideal.¹³

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditunjukkan bahwa ada hubungan kesadaran diri, keagresifan, Kepribadian, performa, dan orientasi tim dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bajo Barat Kabupaten Luwu. Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa lima variabel—kesadaran diri ($p=0,01$),

keagresifan ($p=0,01$), kepribadian ($p=0,02$), performa ($p=0,02$), dan orientasi tim ($p=0,01$)—memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan, karena nilai p masing-masing lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap mutu layanan yang diberikan, sehingga penting untuk diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Diharapkan Puskesmas Bajo Barat pihak Puskesmas secara rutin mengadakan pelatihan dan pembinaan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kesadaran diri tenaga kesehatan, memperkuat pemahaman mengenai prosedur standar operasional, etika profesi, dan kualitas pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian, seluruh anggota tim Puskesmas diharapkan memiliki pemahaman yang seragam, yang pada gilirannya dapat mengoptimalkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.
2. Dewi Agustina, Anisa Sufia Sopang, Dira Deviyanti, Safitri, & Shofiyah Muannis Simanullang. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *ARRAZI: Scientific Journal of Health*, 1, 18–26.
3. Nur, H., Samsualam, & Multazam, A. M. (2024). Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Puskesmas Tanralili Kabupaten Maros Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 443–461.
4. Ishiqa Ramadhany Putri, & Ningrum Fauziah Yusuf. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dalam Menciptakan Perkembangan Organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 143–154.
5. Ummah, M. S. (2021). No Hubungan Antara Kesadaran Diri Dan Penyesuaian Diri Dengan Kedisiplinan Menerapkan Protokol Kesehatan Di Era New Normal Title. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
6. Paramita, Palu, B., & Ahri, R. A. (2023). Pengaruh Personal Mastery Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(3), 1–12.
7. Sri Mumpuni Yuniarsih, Rahajeng Win Martani, & Nunung Hasanah. (2023). Evaluasi Implementasi Pelayanan Kesehatan Tradisional Di Puskesmas Sawit Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. *Jurnal Ventilator*, 1(3), 10–22.
8. Fidorova, Y., Ningsih, U. Y., Oktami, R., & Agustina, D. (2023). Penerapan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanjung Langkat. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Volume 4, 1224–1230.
9. Mariati, Tamsah, H., & Nurung, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan, Karakteristik Individu Perawat, Dan Disiplin Kerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Madello Kabupaten Barru. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 1(1), 1–21.
10. Dwi Rahmawati, A. L. (2022). Karakter Dan Kepribadian Individu Dalam Melakukan Kolaborasi Interprofesional. *Indonesian Journal of Nursing Scientific*, 2(2), 29–36

11. Imamah, S. A., Rini, C. S., Puspitasari, P., & Mushlih, M. (2024). Kelelahan Tenaga Kesehatan: Penurunan Kualitas Layanan di Indonesia. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 1(1), 9.
12. Wiwin Junitavia Dame Johnny Posumah Novie R. A Palar. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
13. Riana, L. W. (2019). Pengaruh Kerjasama Tim dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(1), 76–82.
14. Suyatno, E., & Tukiran, M. (2024). Menelusuri Dunia Pelayanan Kesehatan dalam Budaya Organisasi : Systematic Literature Review. *International Journal of Social and Management ...*, 03(03), 35–54.
15. Tahir, M., Handayani, S., Sakinah, S., & Sukarta, A. (2022). Hubungan Organisasi dengan Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap. *Journal of Global Research in Public Health*, 7(1), 35–40.