

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dewasa ini membuka kesempatan terbukanya persaingan yang ketat di segala bidang, termasuk di bidang kesehatan. Gejala ini merupakan suatu tantangan dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan nasional. Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terciptanya derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Di Indonesia, pembangunan kesehatan dilaksanakan dalam suatu sistem terintegrasi yakni Sistem Kesehatan Nasional sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden nomor 72 tahun 2012.

Dalam sistem kesehatan nasional, upaya kesehatan merupakan suatu subsistem yang penting karena menjadi acuan dalam melaksanakan berbagai kegiatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kinerja upaya kesehatan membutuhkan tersedianya fasilitas kesehatan yang cukup, dan memadai serta dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Salah satu fasilitas kesehatan yang berperan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat adalah laboratorium kesehatan. Berkembangnya masalah kesehatan yang semakin kompleks yang ditandai dengan munculnya berbagai penyakit baru dan langka memerlukan peran laboratorium kesehatan dalam melakukan berbagai pengukuran, dan pengujian untuk

menentukan jenis dan penyebab penyakit dan kondisi kesehatan serta faktor yang dapat mempengaruhi kesehatan perorangan maupun masyarakat.

Tantangan yang harus dihadapi oleh laboratorium kesehatan adalah menghadapi tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan. Pola pikir masyarakat pengguna jasa laboratorium kesehatan semakin meningkat dan modern. Hal ini berakibat pada tuntutan akan peningkatan mutu pelayanan laboratorium kesehatan. Penilaian terhadap mutu pelayanan semakin penting untuk menjaga mutu dan sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan, meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan dapat melindungi pelaksana pelayanan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum (Azwar, 1996:70-71).

Tuntutan perbaikan mutu pelayanan laboratorium kesehatan semakin relevan dengan munculnya penyakit / virus covid19 yang melanda seluruh belahan dunia sejak akhir tahun 2019. Mutu pelayanan di laboratorium kesehatan, harus lebih baik dari sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk menyelamatkan manusia dari serangan virus yang melemahkan imun tubuh manusia dan juga penyakit lainnya yang berbahaya.

Berkaitan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan, laboratorium kesehatan perlu menerapkan standar atau tolak ukur kualitas pelayanan yang tepat, agar pegawai bisa mengukur dirinya dalam menjalankan pekerjaannya. Tolak ukur yang digunakan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam mengukur mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

adalah dengan menggunakan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). Menurut Supriadi (2004:8-9), secara umum pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang aksesif, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan kurang efisien

Keadaan nyata menunjukkan bahwa mutu pelayanan perlu mendapat perhatian dari management UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur, hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi survei Pengguna Layanan tahun 2020 di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi NusavTenggara Timur terlihat nilai terendah sebesar 3,350 pada unsur Produk Pelayanan dan juga keluhan masyarakat pengguna jasa tentang mutu pelayanan yang ditujukan kepada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2020, melalui Buku Komplain Pelanggan UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Tabel 1.1.
Data Komplain Pelanggan
Pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur
Tahun 2020

No	Tanggal	WA/SMS/langsung	Nama Komplain
1	04-Sep-20	Keluhan langsung: Jenis Pemeriksaan: Kimia Air Hasil lambat tidak sesuai Hasil sudah 1 bulan belum selesai Hasil tanggal 5 Agustus 2020 belum selesai tapi hasil tanggal 11 Agustus sudah selesai	CIS Timor (<i>Circle of Imagine Society</i>)
2	14-Sep-20	Keluhan langsung: Jenis Pemeriksaan: Kimia Air Hasil lambat sudah 2 minggu, sejak 25 September 2020	CIS Timor (<i>Circle of Imagine Society</i>)

No	Tanggal	WA/SMS/langsung	Nama Komplain
3	02-Nov-20	Keluhan langsung: Jenis Pemeriksaan : Kimia Air Hasil sudah lebih dari 1 bulan, 23 September 2020	PPKAT & AB(Pejabat Pembuat Komitmen Akta Tanah & Akta Beli
4	02-Nov-20	Keluhan langsung: Jenis Pemeriksaan Kimia Air Hasil lebih dari 1 bulan dari waktu yang dijanjikan	PT Ika Adya Perkasa
5	06-Nov-20	Lewat Whatsapp: Hasil pemeriksaan LDL terdapat perbedaan dengan hasil dari Siloam, padahal pengambilan darah dalam hari yang sama,	dr Heny K, SpPD

Sumber : Data Keluhan Masyarakat Tahun 2020 pada Buku Komplain Pelanggan

Tabel di atas adalah Tabel Pengaduan Pelanggan UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka disampaikan secara resmi dan ditulis dalam Buku Komplain Pelanggan tersebut.

Adanya keluhan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur, menunjukkan bahwa mutu pelayanan masih belum maksimal.

Keluhan yang berkaitan dengan mutu pelayanan diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya adalah faktor budaya organisasi. Hal ini ditunjukkan oleh kurang mau menerima perubahan internal organisasi, kurang mampu beradaptasi terhadap perubahan eksternal organisasi, kurangnya komitmen untuk bekerja keras, kurangnya perhatian terhadap masyarakat pengguna jasa. Kondisi di atas

mengindikasikan bahwa masih perlu nilai-nilai budaya organisasi yang ditanamkan oleh organisasi / kantor kepada pegawai sebagai nilai dasar dan pedoman dalam melayani masyarakat pengguna jasa. Menurut Kotter dan Heskett (1992:112) ada keterkaitan erat antara budaya organisasi dengan mutu pelayanan. Budaya yang kuat akan menghasilkan kinerja organisasi dalam jangka panjang yang berdampak pada mutu pelayanan pegawai. Seiring dengan perkembangan zaman, dalam paradigma pelayanan, seharusnya budaya organisasi ditanamkan dan dikembangkan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah budaya kerja yang positif yakni budaya melayani.

Selain budaya organisasi, faktor kedua yang diduga kuat mempengaruhi mutu pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah etos kerja. Etos kerja sangat mempengaruhi kompetensi dalam dunia kerja, dimana etos kerja merupakan suatu kebudayaan yang menganggap kerja keras adalah suatu keharusan bagi setiap manusia. Mubyarto (1991:98) etos kerja merupakan sikap, pandangan, kebiasaan, ciri-ciri atau sifat mengenai cara bekerja yang dimiliki seseorang, suatu golongan atau suatu bangsa. Etos kerja pegawai diduga rendah karena menganggap kerja itu hanya untuk melengkapi tugas harian sebagai pegawai, kreativitas kerja untuk bekerja mandiri menjadi rendah sehingga pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa belum maksimal.

Faktor selanjutnya atau yang ketiga, diduga berpengaruh terhadap mutu pelayanan adalah komunikasi. Aspek komunikasi internal yang dibangun antara pimpinan dan bawahan, sebaliknya dari bawahan kepada atasan / pimpinan, dan

antara bagian yang satu dengan bagian yang lain masih belum maksimal di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Menurut Redding dan Sanborn dalam (Hamali, 2019:191) mendefinisikan komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks, meliputi komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal, ketrampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis, serta komunikasi evaluasi program.

Faktor keempat yang diduga mempengaruhi mutu pelayanan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah sistem pengendalian. Dasar atau pedoman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah PMI (Pemantapan Mutu Internal) yang sudah ada, namun dari tabel keluhan pengguna jasa ditemukan bahwa dalam pelaksanaannya PMI masih kurang diikuti dengan baik. Menurut Sabardi (2008:210) sistem pengendalian adalah suatu fungsi manajemen yang merupakan alat pengukuran dan koreksi semua kegiatan di dalam rangka memastikan tujuan-tujuan dan rencana-rencana organisasi dapat terlaksana dengan baik.

Selanjutnya ada kesenjangan / gap yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan Maryadi, (2014) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Masters thesis, Universitas Terbuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dapat

mempengaruhi variabel kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Hasil penelitian Maryadi (2014) ini berbeda (mempunyai kesenjangan) dengan hasil penelitian yang dilakukan Abdul Muhith, Rachma Rizqina, Diah Zulailah (2019) dengan judul Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Mojokerto. Hasil analisis menunjukkan hanya 29 responden (34,1%) untuk variabel Budaya Organisasi, yang menjelaskan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara Budaya Organisasi dengan Mutu Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Mojokerto.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Afriani (2019) dengan judul Pengaruh Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung (DISPORA), Hasil penelitian menunjukkan bahwa: etos kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. Hal ini dibuktikan dengan perhitungan nilai signifikansi dan nilai t. 1) Berdasarkan nilai signifikansi: dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel etos kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y); 2) Berdasarkan nilai t: diketahui nilai t hitung sebesar $4,768 > t$ tabel 3,61, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel etos kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Hasil ini berbeda dengan hasil penelitian menurut Hanani (2013) dengan judul Pengaruh Keandalan, Etos Kerja Dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Hasil penelitian menunjukkan keandalan, etos kerja dan

profesionalisme tidak berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada KPP Pratama Medan Polonia karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ 0,706 < 2,723. Dengan demikian keandalan, etos kerja dan profesionalisme kerja pegawai tidak berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada KPP Pratama Medan Polonia.

Kesenjangan berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Maria Wilsa Prismeiningrum (2015) dengan judul Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat (Persepsi Pasien Pada Perawat Di Rumah Sakit Kusta Donorojo Jepara). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat dan komunikasi terapeutik berada pada kategori baik. Hasil lain adalah ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi terapeutik terhadap kualitas pelayanan perawat. Hasil ini berseberangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2019) dengan judul Pengaruh Komunikasi, Prosedur Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Labuang Baji Makassar dimana diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa secara langsung komunikasi berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan

Selanjutnya ada penelitian dari Tadeko (2017:114) yang berjudul Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (Survey Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai). Hasil penelitian menyatakan bahwa secara simultan sistem pengendalian internal, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian dari Prasetyo (2013:11) yang

berjudul Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pembinaan Akuntan dan Jasa Penilai Kementerian Keuangan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan Secara parsial sistem pengendalian intern (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) SKPD Kabupaten Banggai.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Budaya Organisasi, Etos Kerja, Komunikasi dan Sistem Pengendalian Terhadap Mutu Pelayanan Pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.2. Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah persepsi responden tentang budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian serta gambaran mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur?
2. Apakah budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur?
3. Apakah budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Persepsi responden tentang budaya organisasi, etos kerja, komunikasi, sistem pengendalian dan gambaran mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Signifikansi pengaruh budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian secara parsial terhadap mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3. Signifikansi pengaruh budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian secara simultan terhadap mutu pelayanan pegawai pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pengembangan teori, khususnya berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur, dalam penyusunan strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui faktor budaya organisasi, etos kerja, komunikasi dan sistem pengendalian

