

SKRIPSI

**BUDAYA ORGANISASI PELAYANAN PASIEN DI RUMAH  
SAKIT UMUM DAERAH LASINRANG  
KABUPATEN PINRANG**



Oleh :

**HILDAYANI**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110020

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

SKRIPSI

**BUDAYA ORGANISASI PELAYANAN PASIEN DI RUMAH  
SAKIT UMUM DAERAH LASINRANG  
KABUPATEN PINRANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

HILDAYANI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110020

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Budaya Organisasi Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit  
Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.

Nama : HILDAYANI

NIM : 105611110020

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si


Menyetujui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Unismuh Makassar

Ketua Program Syudi Ilmu  
Administrasi Negara

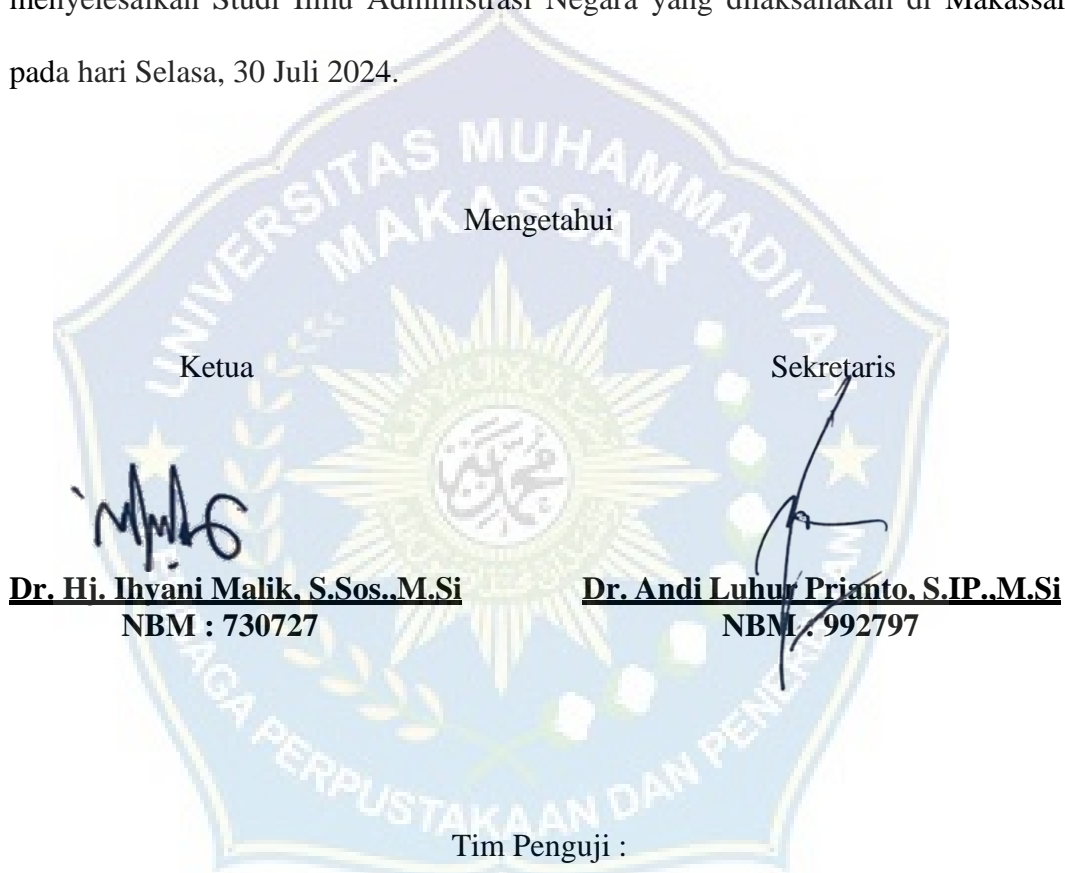


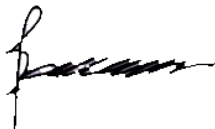



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si  
NBM : 991742

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si  
NBM : 991742

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar nomor : 0282/FSP/A.4-II/VII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, 30 Juli 2024.



1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (  )
2. Abd Kadir Adys, SH., MM (  )
3. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si (  )
4. Ahmad Syarif, S.Sos., M.Ikom (  )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Hildayani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110020

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 28 April 2024

Yang menyatakan,



Hildayani

## **ABSTRAK**

### **Hildayani, Ihyani Malik, Nur wahid. Budaya Organisasi Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.**

Budaya organisasi adalah sistem nilai bersama, kepercayaan, serta kebiasaan pada suatu organisasi yang berinteraksi dengan lingkungan interna; dan eksternalnya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang memiliki budaya organisasi, yaitu : (1) Inovasi dan Pengambilan risiko; memanfaatkan teknologi dalam pelayanan kesehatan dan memotivasi staf medis dengan memberikan kemudahan dan alat yang dibutuhkan sehingga membawa perubahan yang positif yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja rumah sakit; (2) perhatian Terhadap Detail; belum berjalan semaksimal mungkin, karena pasien tidak pernah menerima perhatian kecil dari staf medis; (3) Orientasi Hasil; telah berjalan semaksimal mungkin, rumah sakit memastikan pelayanan kesehatan dapat diandalkan dan bertanggung jawab, maka hasil pelayanan sangat berpengaruh dalam melakukan perawatan dan pengobatan; (4) Orientasi Manusia; belum berjalan semaksimal mungkin, karena tidak mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit tersebut; (5) Orientasi Tim; belum berjalan secara semaksimal mungkin, karena tidak mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut; (6) Keagresifan; belum berjalan secara semaksimal mungkin, staf medis berikap profesional, akan tetapi stfa medis tidak memiliki sikap agresif dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien; (7) Kemantapan; telah berjalan secara maskimal, kemantapan kegiatan pelayanan yang disediakan cukup bagus dan tidak mempersulit pasien.

**Kata kunci : Budaya Organisasi, Rumah Sakit, Pelayanan Pasien**

## **ABSTRACT**

**Hildayani, Ihyani Malik and Nur Wahid. *patient Service Organizational Culture at the Lasinrang Regional General Hospital, Pinrang Regency.***

*Organizational culture is a system of shared values, beliefs, and habits in an organization that interacts with its internal and external environment. This research uses a descriptive type of qualitative research.*

*The research result show that the lasinrang Regional General Hospital, Pinrang regency has an organizational culture, namely: (1) Innovation and Risk Taking; utilize technology in health service and motivate medical staff by providing the facilities and tools needed to bring positive changes, namely improving the quality of public service and hospital performance; (2) Attention to Detail; has not performed as well as it could, because the patient has received little attention from the medical staff; (3) Result Orientation; has run as optimally as possible, the hospital ensures that health service are reliable and responsible, so the result of the service are very influential in carrying out care and treatment; (4) Human Orientation; has not worked as optimally as possible, because it does not influence the patient's decision in choosing health services at the hospital; (5) Team Orientation; not yet running optimally, because it does not influence the patient's decision in choosing health services at the hospital; (6) Aggressiveness; not yet running optimally, the medical staff behaves professionally, but the medical staff does not have an aggressive attitude in providing health services to patients; (7) Stability; has been running optimally, the stability of the service activities provided is quite good and does not make things difficult for patients.*

**Keywords : *organizational Culture, Hospital, Patient Services***

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Budaya Organisasi Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang”**

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada terhormat :

1. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ayahanda Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Kepada seluruh Dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa membimbing dan mengarahkan saya selama berada di Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.



6. Kepada Direktur, seluruh staf medis dan jajarannya Rumah Sakit Umum Daerah lasinrang Kabupaten Pinrang yang sangat membantu dalam memberi data sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
7. Terima kasih kepada informan yang telah bersedia memberikan informasi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua Bapak Muhlis dan Ibu Meni dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik berupa moril maupun material serta doa yang senantiasa melengit.
9. Terima kasih kepada saudara tak sedarah saya; Irma, Nuranisa, Nur Lisnawati dan Aisyah yang senantiasa memberi nasehat dan dukungan.
10. Terima kasih untuk saudara seperjuangan; Imeldian Nastum, Yuyun Ramadhani, Dian Aflia Permatasari, Iga Anggraini, Rani, Andi Fanira dan teman-teman seangkatan sospol angkatan 2020 Universitas Muhammadiyah Makassar.
11. Serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan semangat selama pembuatan skripsi.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Teori dan Konsep Budaya Organisasi .....	12
C. Kerangka Berpikir .....	22
D. Fokus Penelitian .....	23
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	26
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	26
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	26
C. Jenis dan Sumber Data.....	27

D. Teknik Analisis Data.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Informan.....	28
G. Pengabsahan Data .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	31
B. Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang .....	35
C. Struktur Organisasi .....	36
D. Tugas Pokok dan Uraian Tugas Jabatan .....	36
E. Jumlah Pegawai .....	43
F. Hasil Penelitian .....	48
G. Pembahasan Penelitian.....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Berkaitan Dengan Budaya Organisasi_____	8
Tabel 3.1 Nama-nama Informan _____	28
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Pinrang.....	33
Tabel 4.2 Jumlah SDM RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang _____	44
Tabel 4.3 Keterangan Indikator _____	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir _____	23
Gambar 4.1 Peta Letak Geografis Kabupaten Pinrang _____	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang _____	36
Gambar 4.3 Aplikasi Mobile JKN _____	50
Gambar 4.4 Konsultasi Kandungan dan Proses Melahirkan di Klinik OBGYN _____	53
Gambar 4.5 Sosialisasi dan Pelatihan Keperawatan _____	55
Gambar 4.6 Pemberian Vaksinasi _____	57
Gambar 4.7 Kerjasama Staf Medis RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang _____	59
Gambar 4.8 Sikap Staf Medis Pada Saat Memberikan Pelayanan _____	61
Gambar 4.9 Sertifikat dan Piagam RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang _____	63

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Banyak orang sekarang berbicara tentang budaya organisasi, baik pakar maupun eksekutif, karena dapat membantu organisasi menjadi lebih stabil, maju, dan antisipatif terhadap perubahan lingkungan.

Budaya organisasi adalah sistem nilai bersama, kepercayaan, serta kebiasaan pada suatu organisasi yang berinteraksi dengan lingkungan internal dan eksternalnya. Budaya organisasi tidak muncul seketika sewaktu organisasi terbentuk, tetapi melalui berbagai tahapan dan proses yang Panjang. Berikut adalah beberapa informasi mengenai sejarah budaya organisasi dan organisasi yang terkait:

1. Asal mula berdirinya budaya organisasi yaitu pendiri membangun nilai tertentu di organisasinya, kemudian dikembangkan dan dipakai sebagai rujukan oleh anggota.
2. Budaya organisasi terbentuk berdasarkan latar belakang budaya pendiri pemilik, pengelola, dan buruh yang ditentukan oleh budaya internal serta dipengaruhi oleh budaya eksternal.
3. Organisasi sendiri terdiri dari berbagai jenis, berdasarkan berbagai pertimbangannya masing-masing, seperti jenis organisasi bisnis.

Dari informan diatas, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi terbentuk melalui proses yang panjang dan dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal organisasi. Sejarah budaya organisasi dimulai dari pendiri membangun nilai tertentu di organisasinya, kemudian dikembangkan dan dipakai sebagai rujukan oleh anggota. Organisasi sendiri terdiri dari berbagai jenis, salah satunya adalah jenis organisasi bisnis.

Budaya organisasi diatur oleh beberapa peraturan di Indonesia. Berikut adalah peraturan yang mengatur tentang budaya organisasi :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39 tahun 2012 Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja. Peraturan ini menjelaskan tentang pengembangan budaya kerja di lingkungan kerja pemerintah. Budaya kerja yang baik akan meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja (Viera Valencia and Garcia Giraldo 2019).
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2018 Tentang Pengembangan Budaya Kerja di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Peraturan ini menjelaskan tentang pengembangan budaya kerja di lingkungan kerja Kementerian Dalam Negeri. Budaya kerja yang baik akan meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja

Kedua peraturan tersebut memberikan pedoman dan aturan yang harus diikuti oleh organisasi dalam mengembangkan budaya kerja yang baik.

John P. Kotter dan James L. Heskett, dalam Ramdhani and Si 2019 memaparkan pula tentang tiga jenis budaya organisasi, yaitu: (1) budaya

yang kuat dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi; dan (2) budaya yang secara strategis cocok digunakan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan; dan (3) budaya organisasi yang adaptif terhadap berbagai perubahan yang terjadi baik di luar maupun di dalam organisasi.

Suatu budaya organisasi yang kuat dan konsisten dapat membantu anggota organisasi memahami masalah dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Budaya organisasi memengaruhi cara orang bertindak dan berpikir. Ada banyak bukti yang menunjukkan bahwa budaya yang kuat dari suatu organisasi berkontribusi pada kesuksesannya. Budaya ini meningkatkan kepercayaan dan menghasilkan peningkatan produktivitas. Kehadiran budaya organisasi yang fleksibel menjadi semakin penting di era globalisasi yang sangat dinamis, yang memiliki dampak yang signifikan terhadap masa depan perusahaan. Strategi untuk mengantisipasi perubahan suatu organisasi harus mempertimbangkan budaya yang telah ada sebelumnya, apakah strategi itu dibuat atau tidak. Itu tidak sesuai dengan nilai-nilai organisasi saat ini, atau malah tidak produktif untuk kemajuan organisasi. Manajer, terutama mereka di puncak, harus menyadari betapa pentingnya memahami budaya organisasi karena sangat memengaruhi perilaku anggota. Dalam mengembangkan strategi untuk perubahan atau pengembangan organisasi yang dipimpinnya, konsep budaya organisasi dapat digunakan.

Budaya organisasi sangat penting, terutama dalam suatu lembaga. Karena itu, lembaga tersebut akan menjadi lentur, fleksibel, dan fleksibel



seperti budaya yang tidak akan pernah jumud dan akan menjadi sangat sempurna jika dipadukan dengan agama yang bersumber dari wahyu Ilahi. Ada banyak orang yang berpendapat bahwa kebudayaan mencakup agama. Itu juga akan terjadi jika orang-orang yang menganut agama tersebut dapat menerapkan keyakinan mereka dalam kehidupan budaya mereka.

Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang harus menyelenggarakan fungsi pelayanan dan perawatan keperawatan, rujukan, pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan, administrasi umum dan pengelolaan keuangan, nilai dan komitmen yang dianut, budaya yang dipahami di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang ini adalah transparansi dan kerja sama.

Selain itu, tugas pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang meliputi (1) kesetiaan dan ketaatan penuh terhadap Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, bangsa dan pemerintah; (2) bekerja dengan jujur, sopan, santun dan antusias; (3) kepatuhan terhadap jam kerja; (4) menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang baik; (5) memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat sesuai dengan tanggung jawab masing-masing; (6) menginstruksikan dalam melaksanakan tugasnya; (7) menjadi teladan; (8) berpakaian rapi dan sopan serta berperilaku sopan terhadap masyarakat/pasien. Dalam budaya organisasi, budaya mempunyai berbagai fungsi, antara lain : menetapkan batasan, sikap dan perilaku.

Selain fungsi dan dampak positif organisasi, kegagalan juga dapat terjadi karena budaya organisasi itu sendiri. Artinya, ketika kualitas kinerja bukan merupakan bagian yang benar-benar penting dalam organisasi. Lebih jauh lagi, organisasi yang mempekerjakan pegawai yang tidak selaras dengan nilai-nilai organisasi dapat menciptakan pegawai yang kurang motivasi, komitmen dan tidak puas dengan pekerjaan dan organisasinya.

Budaya biasanya menjadi kambing hitam ketika program pemerintah gagal. Nilai-nilai yang dibawa program belum membudayakan. Atau, budaya dianggap sulit untuk berubah. Jika ada nilai baru yang perlu diterapkan dan dianggap oleh penguasa dapat merugikan kepentingannya, maka dasar penolakan terhadap nilai baru itu adalah karena nilai itu tidak sesuai dengan kepribadian dan budaya bangsa.

Kajian organisasi memberikan pemahaman tentang organisasi sebagai subjek dan objek budaya. Jika studi perilaku keorganisasian didasarkan pada gagasan bahwa organisasi berperilaku sendiri, berbeda dengan orang-orang yang membentuknya, maka organisasi juga memiliki budaya sendiri, atau budaya organisasi, yang berbeda dengan budaya orang-orang yang membentuknya. Objektif dan subjek organisasi membentuk budaya organisasi.

Karena setiap organisasi memiliki budayanya sendiri, para pemimpin harus memahami budaya perusahaan tempat mereka bekerja. Pada dasarnya, budaya organisasi adalah keyakinan yang dimiliki bersama tentang cara pekerjaan diselesaikan dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk lebih mengetahui lebih jelasnya mengenai **“Budaya organisasi Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis membuat rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu :

Bagaimana Budaya Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang dalam melayani pasien?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui Budaya Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang dalam melayani pasien.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemikiran-pemikiran serta pengembangan studi Ilmu Administrasi Negara dalam pengembangan Budaya Organisasi Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.

##### **2. Secara Praktis**

a. Memberikan informasi penting bagi peneliti tingkat lanjut untuk memahami penelitian terkait Budaya Organisasi pelayanan pasien

di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, agar dapat digunakan sebagai referensi akademik sesuai dengan kaidah-kaidah peneliti yang telah digunakan.

- b. Untuk memperluas pengetahuan bagi penulis di bidang studi Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam Budaya Organisasi pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Budaya Organisasi

No	Nama Penulis/ Tahun/ Judul	Masalah	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Muhd. Akil munazar, Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kuta Makmur, 2020.	a. karakteristik budaya organisasi dan kualitas pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara? b. hambatan atau kendala budaya organisasi dan kualitas pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara?	kualitatif	1. Pihak Puskesmas Kuta Makmur melaksanakan manajemen organisasi dengan inovasi dan berani mengambil risiko serta sangat teliti dalam melaksanakan tugas. 2. Hambatan dalam penerapan budaya organisasi dan pelayanan publik diantaranya masih kurangnya sumber daya manusia.

2	Tisan Meily Runtu, dkk, Bagaimana Budaya Organisasi Mempengaruhi Kepedulian Koordinasi di Rumah Sakit? Tinjauan Sistematis, 2019	Bagaimana meninjau atribut budaya organisasi yang mempengaruhi koordinasi layanan dan untuk mengidentifikasi jenis budaya organisasi mana yang dapat meningkatkan layanan koordinasi?	Kuantitatif dan Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hubungan dan komunikasi dalam tim.</li> <li>2. Koordinasi kerja tim.</li> <li>3. Kriteria kesuksesan.</li> <li>4. Berdasarkan tinjauan manajemen konflik.</li> <li>5. Otoritas dan otonomi.</li> </ol>
3	Karnila Ali dan Didiek Wijaya Agustia, Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja (Studi di Rumah Sakit Muhammadiyah Metro, 2018).	Apakah pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Metro	Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.</li> <li>2. Gaya kepemimpinan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap</li> </ol>

				kepuasan kerja tetapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
				3. Kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Munanzar 2020) hasil dari penelitian tersebut adalah Pihak Puskesmas Kuta Makmur melaksanakan manajemen organisasi dengan inovasi dan berani mengambil resiko serta sangat teliti dalam melaksanakan tugas, para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Pihak Puskesmas Kuta Makmur juga memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien mulai dari informasi pelayanan dan pembiayaan yang transparan serta produk pelayanan semaksimal mungkin.

Hambatan atau kendala dalam penerapan budaya organisasi dan pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur diantaranya Masih kurangnya sumber daya manusia di Puskesmas Kuta Makmur, terutama dokter spesialis, sarana

dan Prasarana yang terpenuhi baru 80%, jumlah mobil ambulance yang masih sangat minim, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai jalur pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur, luas wilayah Kuta Makmur yang sangat luas meliputi 39 desa dengan penduduk pada tahun 2016 sebesar 24.468 jiwa, sarana transportasi seperti jalan yang masih belum memadai sehingga pelayanan Puskesmas masih belum menyentuh semua lapisan masyarakat terutama yang tinggal di wilayah pedalaman dan wilayah perkebunan karet dan kelapa sawit, masih kurangnya penerangan jalan, sehingga masyarakat masih belum nyaman jika memerlukan pelayanan medis pada saat malam hari. Berdasarkan jenisnya, penelitian ini tergolong pada penelitian yang bersifat kualitatif.

Peneliti selanjutnya adalah Runtu, Novieastari, and Handayani (2019) hasil dari penelitian tersebut adalah Hubungan dan komunikasi dalam tim. Koordinasi kerja tim. Kriteria kesuksesan, Berdasarkan tinjauan manajemen konflik, Otoritas dan otonomi. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah studi kuantitatif dan kualitatif.

Peneliti selanjutnya adalah (Ali and Agustian 2018) hasil dari penelitian tersebut adalah Dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, tetapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



Perelayanan dan pembiayaan yang transparan serta produk pelayanan semaksimal mungkin.

Peneliti selanjutnya adalah Runtu, Novieastari, and Handayani (2019) hasil dari penelitian tersebut adalah Hubungan dan komunikasi dalam tim. Koordinasi kerja tim. Kriteria kesuksesan, Berdasarkan tinjauan manajemen konflik, Otoritas dan otonomi. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah studi kuantitatif dan kualitatif.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti terdapat perbedaan narasumber dan tahun penelitian.
2. Lokasi penelitian yang akan diteliti berbeda terhadap penelitian terdahulu.
3. Teori yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu.

## **B. Teori dan Konsep Budaya Organisasi**

1. Teori Budaya Organisasi

Teori system budaya organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari tiga tingkatan, yaitu tingkat simbol, tingkat perilaku, dan tingkat keyakinan. Tingkat simbol meliputi simbol-simbol yang digunakan oleh organisasi, tingkat perilaku meliputi cara-cara organisasi dalam menyelesaikan masalah, dan tingkat keyakinan

meliputi keyakinan yang diyakini oleh anggota organisasi (Megantara, Suliyanto, and Purnomo 2019) .

Menurut Denison (1990) Teori Budaya Organisasi yang Berorientasi Pada Hasil dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu budaya organisasi yang berorientasi pada hasil dan budaya organisasi yang berorientasi pada proses. Budaya organisasi yang berorientasi pada hasil lebih menitikberatkan pada hasil yang diharapkan, sedangkan budaya organisasi yang berorientasi pada proses lebih menitikberatkan pada proses yang dilalui untuk mencapai hasil .

Teori Budaya Organisasi yang Berorientasi Pada Adaptasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu budaya organisasi yang berorientasi pada adaptasi, budaya organisasi yang berorientasi pada konsistensi, dan budaya organisasi yang berorientasi pada kekuatan. Budaya organisasi yang berorientasi pada adaptasi lebih mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan, sedangkan budaya organisasi yang berorientasi pada konsistensi lebih menitikberatkan pada kestabilan, dan budaya organisasi yang berorientasi pada kekuatan lebih menitikberatkan pada kekuatan (Kotter dan Heskett, 1997).

Menurut Peters dan Waterman (1981) dalam Ramdhani and Si (2019), Teori Budaya Organisasi yang Berorientasi Pada Nilai-Nilai Budaya organisasi yang sehat adalah budaya organisasi yang

didukung oleh nilai-nilai yang kuat, seperti integritas, profesionalisme, dan komitmen.

Teori Budaya Organisasi yang Berorientasi Pada Keyakinan Budaya organisasi yang sehat adalah budaya organisasi yang didukung oleh keyakinan yang kuat dari anggota organisasi, seperti keyakinan dalam visi dan misi organisasi, keyakinan dalam tujuan organisasi, dan keyakinan dalam nilai-nilai yang diyakini oleh organisasi. Teori ini menekankan bahwa keyakinan yang kuat dari anggota organisasi akan membuat mereka lebih berdedikasi dan lebih mampu mencapai tujuan organisasi (Deal dan Kennedy, 1982).

## 2. Konsep Budaya Organisasi

### a. Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Robbins (2013) dalam Hendra (2020) Budaya organisasi adalah suatu sistem keyakinan, norma, dan nilai yang dianut oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi yang membedakannya dari organisasi lain. Kemudian, pengertian budaya organisasi menurut Luthans, (2006) dalam Hendra, (2020) adalah Budaya organisasi adalah suatu sistem keyakinan, norma, dan nilai yang dianut oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi yang membedakannya dari organisasi lain.

Menurut Mas'ud, (2004) dalam Hendra (2020) budaya organisasional adalah system makna, nilai-nilai dan kepercayaan yang dianut Bersama dalam suatu organisasi yang menjadi dasar

untuk bertindak dan yang membedakan organisasi yang satu dengan organisasi yang lain, budaya organisasi selanjutnya menjadi identitas atau karakter utama organisasi yang dipelihara dan dipertahankan.

b. Fungsi Budaya Organisasi

Dari sisi fungsi, budaya organisasi mempunyai beberapa fungsi. Pertama, budaya mempunyai suatu peran pembeda. Hal itu berarti bahwa budaya kerja menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan yang lain. Kedua, budaya organisasi membawa suatu masa identitas bagi anggota-anggota organisasi. Ketiga, budaya organisasi mempermudah timbul pertumbuhan komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan diri (Ramdhani and Si 2019) individual. Keempat, budaya organisasi itu meeningkatkan kemantapan system social Sari (2014).

Dalam hubungannya dalam segi social budaya berfungsi sebagai perekat social yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk apa yang harus dikatakan dan dilakukan oleh para karyawan.akhirnya budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku pada karyawan (Muis, Jufrizen, and Fahmi 2018)

Dengan demikian, fungsi budaya kerja adalah sebagai perekat social dalam mempersatukan anggota-anggota dalam mencapai tujuan organisasi berupa ketentuan-ketentuan atau nilai-nilai yang harus dikatakan dan dilakukan oleh para karyawan. Hal ini dapat berfungsi pula sebagai control atas perilaku para karyawan (Kholipah 2013; Sari 2014)

c. Pentingnya Memahami Budaya Organisasi

Hasil penelitian yang dilakukan oleh O'Reilly, Chatman dan Caldwell (1991) dan Sherina (1992) menunjukkan pentingnya nilai-nilai budaya organisasi dalam mempengaruhi pentingnya perilaku dan sikap individu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan antara *person-organization fit* dengan kepuasan kerja, komitmen dan *turn over* karyawan dimana individu yang sesuai dengan budaya organisasi mempunyai kecenderungan untuk mempunyai kepuasan kerja dan komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan mempunyai intensitas yang tinggi untuk terus bekerja/tinggal di organisasi dan sebaliknya, individu yang tidak sesuai dengan budaya organisasi akan memiliki kecenderungan untuk mempunyai kepuasan kerja dan komitmen yang rendah terhadap organisasi dan memiliki kecenderungan untuk meninggalkan organisasi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai budaya secara signifikan

mempengaruhi efektivitas organisasi melalui peningkatan kualitas output dan mengurangi biaya tenaga kerja (Merinda n.d.) Dengan memahami dan menyadari arti pentingnya budaya organisasi bagi setiap individu, maka hendaknya hal tersebut dapat mendorong para manajer untuk menciptakan kultur yang menekankan pada *interpersonal relationship* yang tentunya juga akan lebih menarik bagi setiap karyawan dibandingkan dengan *work task*.

d. Karakteristik Budaya Organisasi

Budaya organisasi sebagai sistem nilai yang dianut dan dimiliki secara bersama anggotanya memiliki tujuh (7) karakteristik (Robbins dan Judge, 2013; Robins dan Coulter, 2002) dalam Ambarwati (2018).

1. Inovasi dan pengambilan resiko adalah sejauh mana para karyawan didorong agar inovatif dan mengambil resiko.
2. Perhatian terhadap detail adalah sejauh mana para karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis dan perhatian terhadap detail.
3. Orientasi hasil adalah sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.

4. Orientasi manusia adalah sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.
5. Orientasi tim adalah sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan berdasar tim, bukannya berdasarkan individu.
6. Keagresifan adalah sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif dan bukannya santai.
7. Kemantapan adalah sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya *status quo* bukannya pertumbuhan.

Salah satu karakteristik budaya organisasi menurut Robbins (1995), dalam Ishiqa Ramadhany Putri and Ningrum Fauziah Yusuf (2022) adalah sebagai berikut :

1. Inisiatif individual dalam organisasi.
2. Pengarahan dalam organisasi
3. Integrasi dalam organisasi.
4. Dukungan dari manajemen dalam komunikasi.
5. Pola komunikasi dalam organisasi.
6. Control.
7. Identitas.
8. System imbalan.
9. Toleransi terhadap tindakan berisiko.

#### 10. Toleransi terhadap konflik.

Baiknya budaya organisasi akan membantu tiap anggotanya meningkatkan kemampuan dan usaha secara optimal dalam pekerjaan bagi kemajuan Bersama dalam organisasi.

#### e. Manfaat Budaya Organisasi

Perkembangan berkelanjutan suatu perusahaan akan sangat tergantung dalam budaya perusahaan. Susanto (1997) dalam Ishiqa Ramadhany Putri and Ningrum Fauziah Yusuf (2022) mengemukakan bahwa budaya suatu perusahaan bisa dimanfaatkan menjadi andalan daya saing suatu perusahaan dalam menghadapi perubahan dan tantangan. Budaya organisasi bisa dijadikan menjadi rantai pengikat buat menyamakan persepsi atau arah pandang anggota organisasi terhadap suatu pertarungan sebagai akibatnya akan sebagai satu kekuatan buat mencapai suatu tujuan (Habudin 2020). Beberapa manfaat budaya organisasi dikemukakan oleh Robins (1993) :

1. Peran yang membedakan suatu organisasi dari yang lain.  
Setiap organisasi memainkan peran yang unik, sehingga akar budaya yang mendalam dalam proses dan aktivitas yang ada didalam perusahaan sangat penting.
2. Memberi anggota organisasi rasa memiliki. Anggota organisasi akan memiliki identitas yang menjadi ciri khas organisasi jika memiliki budaya organisasi yang kuat.



3. Mengutamakan tujuan masyarakat daripada kepentingan individu.
4. Menjaga semuanya agar tetap teratur. Keadaan organisasi akan cukup stabil karena kesatuan komponen atau organisasi yang disatukan oleh pemahaman budaya yang sama.

f. Pengembangan Organisasi

Mcgill (1982) dalam Ishiqah Ramadhany Putri and Ningrum Fauziah Yusuf (2022) menyatakan bahwa pengembangan organisasi merupakan suatu proses sadar dan berkala buat berbagi kemampuan suatu organisasi, sebagai bentuk dari usaha mencapai dan mempertahankan tujuan organisasi.

Adapun beberapa tujuan dari pengembangan organisasi adalah :

1. Agar organisasi dapat merespon dan beradaptasi dengan lebih baik terhadap perubahan atau tuntutan yang ada.
2. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pimpinan dan anggota organisasi.
3. Menciptakan kemampuan memecahkan masalah organisasi secara lebih terbuka.
4. Menciptakan keterbukaan dalam berkomunikasi.
5. Meningkatkan semangat kerja anggota organisasi dan kemampuan untuk mengendalikan diri mereka sendiri.

g. Strategi Budaya Organisasi

Strategi budaya organisasi adalah rencana atau tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk membentuk, mengembangkan dan memperkuat budaya organisasi yang diinginkan (Salfitri 2020).

Berikut adalah beberapa strategi budaya organisasi yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi :

1. Pendekatan agresif

Pendekatan ini dilakukan dengan cara mengubah budaya organisasi secara cepat dan tegas. Pendekatan ini cocok untuk organisasi yang membutuhkan perubahan budaya yang signifikan dalam waktu yang singkat.

2. Pendekatan jalan damai

Pendekatan ini dilakukan dengan cara mengubah budaya organisasi secara bertahap dan melibatkan partisipasi anggota organisasi. Pendekatan ini cocok untuk organisasi yang membutuhkan perubahan budaya yang lebih halus dan tidak memaksa.

3. Pendekatan korosif

Pendekatan ini dilakukan dengan cara menghilangkan elemen budaya organisasi yang tidak diinginkan dengan cara memaksa atau mengancam. Pendekatan ini cocok untuk organisasi yang membutuhkan perubahan budaya yang cepat dan radikal.

#### 4. Pendekatan indoktrinasi

Pendekatan ini dilakukan dengan cara mengajarkan nilai-nilai dan norma baru secara intensif dan terus menerus. Pendekatan ini cocok untuk organisasi yang membutuhkan perubahan budaya yang kuat dan konsisten.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teori Robbins dan Judge (2013); Robbins dan Coulter (2002) kultur organisasi atau budaya organisasi mengacu kepada sebuah system atas makna Bersama yang diyakini para anggota yang selanjutnya membedakan organisasi dengan organisasi lain, yang berarti bahwa sekumpulan karakteristik yang dijunjung tinggi oleh organisasi. Hal tersebut mencerminkan bahwa budaya organisasi bisa menjadi aturan yang harus dipatuhi dan diterapkan bagi anggota-anggota organisasi. Sangat penting bagi perusahaan atau organisasi untuk mematuhi dan menerapkan budaya organisasi yang telah diberlakukann untuk mengembangkan kepentingan baik secara individu maupun kepentingan organisasi.

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir



#### D. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada bagaimana budaya organisasi pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang. Pada dasarnya menurut Robbins dan Judge, 2013; Robbins dan

Coulter, 2002) terdapat 7 (tujuh) karakteristik utama yang merupakan hakikat budaya organisasi dan 7 (tujuh) indikator kepuasan pelayanan pasien.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan di atas penulis akan mendeskripsikan indikator efektivitas menurut Robins dan Judge, 2013; Robins dan Coulter, 2002)

1. Inovasi dan keberanian mengambil risiko adalah sejauh mana para staf medis di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinang Kabupaten Pinrang didorong agar inovatif dan mengambil resiko.
2. Perhatian terhadap detail adalah sejauh mana para staf medis di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang diharapkan memperhatikan presisi (kecermatan), analisis dan perhatian terhadap detail.
3. Orientasi hasil adalah sejauh mana Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.
4. Orientasi manusia adalah sejauh mana keputusan Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi tersebut.

5. Orientasi tim adalah sejauh mana kegiatan kerja Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang diorganisasikan berdasar tim, bukannya berdasar individu.
6. Keagresifan adalah sejauh mana staf medis di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang itu agresif dan kompetitif dan tidak santai.
7. Kemantapan adalah sejauh mana kegiatan Rumah sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang menekankan *status quo* bukannya pertumbuhan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bulan Februari 2024. Lokasi penelitian ini berada di Kabupaten Pinrang lebih tepatnya di Jalan Macan No 22, Macorawalie, Watang Sawitto. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui bagaimana budaya organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Alasan saya memilih lokasi tersebut adalah saya sudah melakukan pra-penelitian dengan berkunjung ke lokasi tersebut. Lokasi tersebut sesuai dengan karakter permasalahan yang saya angkat.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan kenyataan bahwa mengenai budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema dan gambar yang dijadikan dasar dalam memecahkan masalah.

#### **2. Sumber Data**

- a. Data primer bersumber dari data hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.
- b. Data sekunder bersumber dari bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **D. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara dianalisa secara terus menerus mulai dari awal penelitian sampai berakhirnya penelitian. Sebagaimana diketahui bahwa jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Khusus analisis data kualitatif terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan dan jalin menjalin satu dengan yang lainnya, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan kata lain, ketiga model analisis tidak perlu berurutan, melainkan tergantung pada kebutuhannya. Analisis ini sudah berlangsung sejak tahap pengumpulan data (Miles dan Huberman, 1992). Analisis ini termasuk di dalamnya adalah penggunaan metode interpretasi sebagai konsekuensi untuk data kualitatif.



### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan :

1. Observasi, yaitu Teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung yang dilakukan di lapangan.
2. Wawancara, yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara langsung terhadap staff Rumah Sakit dan beberapa masyarakat/pasien.

### F. Informan

Informan merupakan individu yang menyediakan data dalam bentuk informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini, metode *purposive sampling* digunakan, di mana peneliti memilih *key informan* atau informan yang dianggap memiliki pemahaman mendalam mengenai isu yang sedang diteliti, yaitu budaya organisasi pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang. Berikut adalah informan yang memberikan tambahan keterangan untuk memastikan kelengkapan data dalam penelitian ini

Tabel 3. 1Nama-nama Informan

No	Nama	Keterangan
1	Elma Eliya Shofa, S. Farm, Apt.	Apoteker Ruang Operasi RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang.
2	Hasna, SE	Staf Umum dan Kepegawaian
3	Reska	Staf Administrasi RSUD Lanrisang Kabupaten Pinrang

4	Aina Zahran (Ratna)	Pasien RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang.
5	I Naba'	Pasien RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang.
6	Tahir	Pasien RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang.

### G. Pengabsahan Data

Triangulasi adalah metodologis pada penelitian kualitatif yang harus peneliti ketahui. Teknik triangulasi bertujuan meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu berdasarkan pada sumber, teknik dan waktu (Mekarisce, 2020).

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber, dapat diperoleh dengan cara pengecekan data dari berbagai sumber yang telah diperoleh. Dalam hal ini peneliti dapat membandingkan hasil pengamatan, wawancara dengan dokumen-dokumen yang ada. Perbandingan hasil wawancara dari informan (data primer) dengan buku bacaan atau file ataupun dokemntasi yang berkaitan dengan penelitian (data Sekunder).

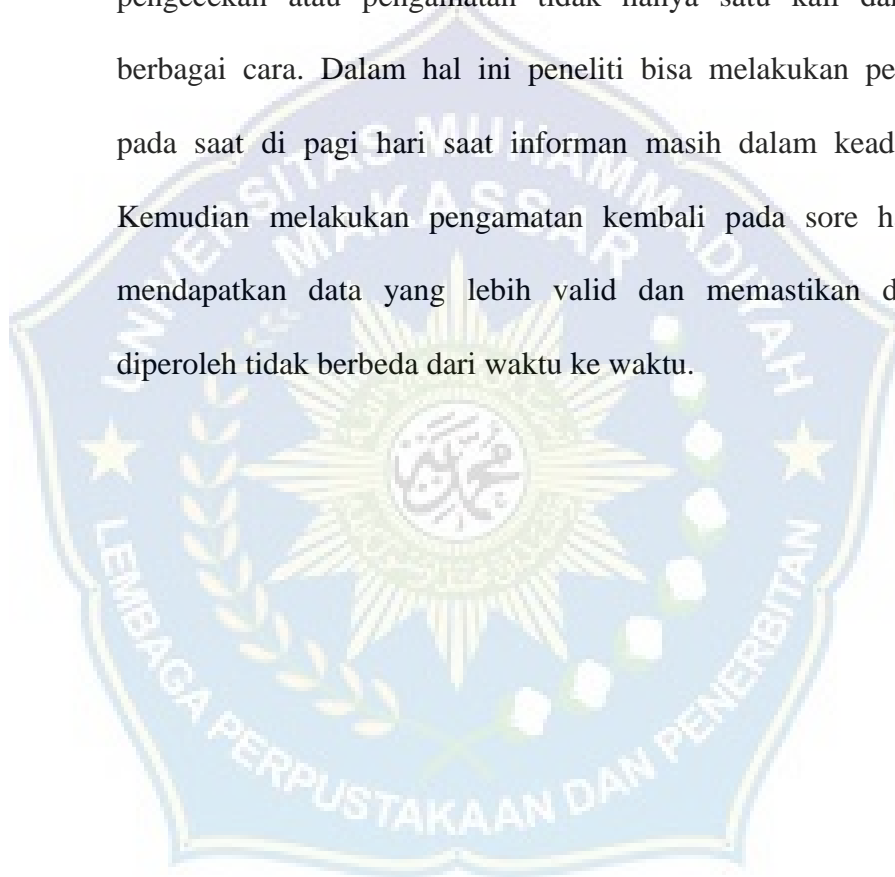
#### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah triangulasi yang digunakan untuk menguji data dengan cara mengecek data yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan teknik

wawancara dilakukan pengecekan dengan teknik observasi ataupun dokumen.

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah triangulasi yang sering mempengaruhi data. Untuk mendapatkan data yang lebih valid, peneliti dapat melakukan pengecekan atau pengamatan tidak hanya satu kali dan dengan berbagai cara. Dalam hal ini peneliti bisa melakukan pengamatan pada saat di pagi hari saat informan masih dalam keadaan kuat. Kemudian melakukan pengamatan kembali pada sore hari untuk mendapatkan data yang lebih valid dan memastikan data yang diperoleh tidak berbeda dari waktu ke waktu.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kabupaten Pinrang dengan Ibu Kota Pinrang terletak disebelah 185 km utara Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan, berada pada posisi  $3^{\circ}19'13''$  sampai  $4^{\circ}10'30''$  lintang selatan dan  $119^{\circ}26'30''$  sampai  $119^{\circ}47'20''$  bujur timur. Secara administratif, Kabupaten Pinrang terdiri dari 12 Kecamatan, 29 Kelurahan dan 65 Desa. Batas wilayah Kabupaten ini adalah sebelah Utara dengan Kabupaten Tana Toraja, sebelah Timur dengan Kabupaten Sidenreng Rappang dan Enrekang, Sebelah Barat Kabupaten Polmas, Provinsi Sulawesi Barat dan Selat Makassar, sebelah Selatan dengan Kota Parepare. Luas wilayah Kabupaten Pinrang mencapai  $1,061,77 \text{ km}^2$ .

Kabupaten pinrang memiliki garis pantai sepanjang 93 km sehingga terdapat areal pertambakan sepanjang pantai, pada dataran rendah didominasi oleh areal persawahan bahkan sampai perbukitan dan pegunungan. Kondisi ini mendukung Kabupaten Pinrang sebagai daerah Potensial untuk sektor pertanian dan memungkinkan berbagai komoditas pertanian (tanaman pangan, perikanan, perkebunan dan peternakan) untuk dikembangkan. Ketinggian wilayah 0-500 mdpl (60,41%), ketinggian 500-1000 mdpl (19,69%) dan ketinggian 1000 mdpl (9,90%).

Gambar 4. 1 Peta Letak Geografis Kabupaten Pinrang



Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Pinrang

No	Kecamatan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Presentase
1	Suppa	74,20	3,78
2	Mattiro Sompe	96,99	4,94
3	Lanrisang	73,01	3,72
4	Mattiro Bulu	132,49	6,75
5	Watang Sawitto	58,97	3,01
6	Paleteang	37,29	1,90
7	Tiroang	77,73	3,96
8	Patampanua	136,85	6,98
9	Cempa	90,30	4,60
10	Duampanua	291,86	14,88
11	Batulappa	158,99	8,10
12	Lembang	733,09	37,37
	<b>Pinrang</b>	<b>1961,77</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik Kab. Pinrang

Adapun visi dan misi Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut :

**Visi :**

Terwujudnya masyarakat Kabupaten Pinrang yang sejahtera, Religius Harmonis, Mandiri dan Tangguh Mengelola Potensi Daerah.

**Misi :**

1. Memantapkan sistem birokrasi yang baik dan akuntabel serta berorientasi pelayanan prima dengan didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi.
2. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui optimalisasi pelayanan pada bidang pendidikan dan kesehatan.
3. Memperkuat peran lembaga sosial-kemasyarakatan dalam pembangunan daerah secara umum dan pembentukan karakter secara khusus.
4. Pemberdayaan masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan secara berkelanjutan.
5. Melanjutkan, mengembangkan, memperbaiki, memelihara dan mengatasi kesenjangan infrastruktur dan sarana/prasarana publik, terutama di wilayah pegunungan Pinrang Utara.
6. Meningkatkan kemampuan masyarakat bersama pemerintah dalam mengelola sumber daya alam dan lingkungan hidup untuk pelestarian ekosistem, pengurangan resiko bencana dan adaptasi perubahan iklim.

7. Membangun pusat pendidikan, pelatihan dan pengembangan pertanian terapan dalam mendukung Kabupaten Pinrang Sebagai Poros Utama Pemenuhan Pangan Nasional serta Kawasan Pengembangan Ekonomi sejumlah Komoditas Unggulan.

## **B. Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang**

Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang merupakan pelayanan kesehatan yang dibangun pada awal tahun 1960 yang terletak di Jalan Lasinrang Kabupaten Pinrang. Perubahan status kelas/type C berdasarkan SK menteri kesehatan RI Nomor 543/MENKES/SK/VI/1996 sejalan dengan meningkatnya permintaan pelayanan kesehatan sedangkan sarana dan prasarana sudah tidak memungkinkan untuk dikembangkan maka pada tanggal 1 Agustus 1996 mulai dilaksanakan pembangunan di lokasi baru yaitu Jalan Macan No 22 Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang dengan peletakan batu pertama oleh Bupati Pinrang H. A Firdaus Amirullah.

Adapun visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang :

### **Visi :**

Terwujudnya RSUD yang unggul dalam Mutu Pelayanan Berteknologi dan Religius.

### **Misi :**

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan bermutu berorientasi pada keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan sesuai akreditasi.

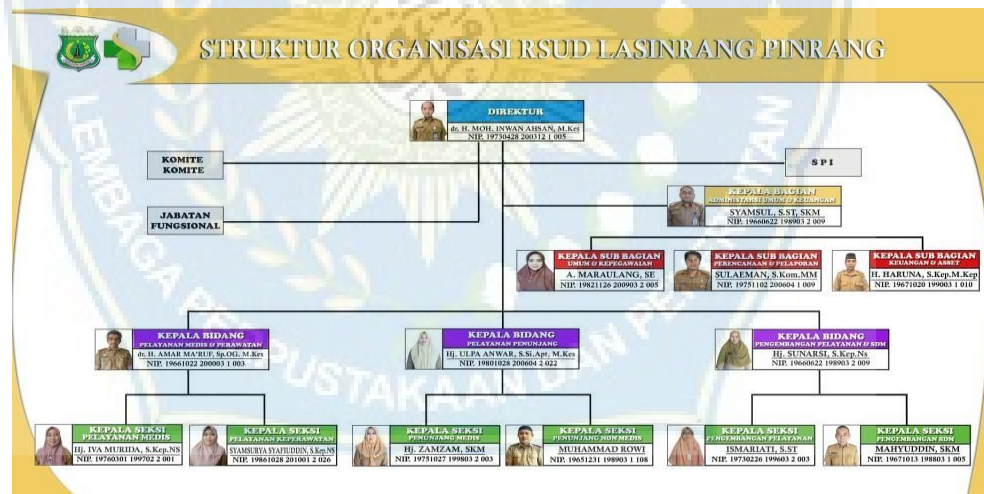


2. Meningkatkan kualitas SDM, sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan IPTEK.
3. Memberikan pelayanan kesehatan prima dan religius bagi segenap elemen masyarakat.
4. Melakukan pelayanan Rumah Sakit yang didukung dengan sistem Tata Kelola Rumah Sakit yang efektif, efisien, transparan dan Akuntabel.

### C. Struktur Organisasi

Adapun daftar susunan struktur organisasi yang terdapat pada Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang sebagai berikut :

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang



Sumber : RSUD Lasinrang

### D. Tugas Pokok dan Uraian Tugas Jabatan

Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang adalah milik pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang yang diklasifikasikan menjadi Rumah Sakit Kelas C SK Menteri Kesehatan RI No. 53/MENKES/SK/VI/1996 yang

mempunyai kemampuan pelayanan medis spesialistik dasar dan pelayanan spesialistik luas. Susunan organisasi Rumah Sakit Umum Kelas C terdiri dari :

1. Direktur

Direktur Rumah Sakit Umum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kesehatan paripurna dan pendidikan dan pelatihan berdasarkan kemampuan pelayanan kesehatan dan kapasitas sumber daya organisasi, rumah sakit dapat melaksanakan penelitian, pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan.

Dalam melaksanakan tugas Direktur Rumah Sakit mempunyai fungsi :

- a. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan paripurna tingkat sekunder dan tersier.
- b. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan dalam rangka meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- c. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan.
- d. Pelaksanaan administrasi rumah sakit.

2. Bagian Administrasi Umum dan Keuangan

Bagian Administrasi umum dan keuangan mempunyai tugas mengelola ketatausahaan, perlengkapan dan perencanaan, pemasaran,

humas dan informasi, kepegawaian, dan hukum penyusunan anggaran dan mobilisasi dana, verifikasi dan akuntansi serta perbendaharaan.

Untuk melaksanakan tugas bagian administrasi umum dan keuangan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan ketatasahaan.
- b. Pelaksanaan perencanaan, perlengkapan, transportasi, keamanan dan ketertiban.
- c. Pengelolaan humas.
- d. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- e. Pelaksanaan administrasi dan menindaklanjuti tindakan hukum.
- f. Pelaksanaan penyusunan anggaran, mobilisasi dana, verifikasi dan akuntansi serta perbendaharaan.

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas mengelola ketertiban surat menyurat, kearsipan, administrasi kepegawaian, analisa kebutuhan pegawai, mutasi pegawai, hukum, membuat laporan kepegawaian, melaksanakan peraturan perundang-undangan serta perpustakaan dan humas.

Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan dan pengelolaan kegiatan surat menyurat yang meliputi pengetikan, penggandaan, penerimaan dan pengarsipan.
- b. Pelaksanaan pengurusan perjalanan dinas.

- c. Pelaksanaan pembuatan rencana kebutuhan dan perlengkapan kantor, perbekalan serta melakukan inventarisasi, pembelian, pendistribusian dan pemeliharaan barang-barang kantor.
- d. Penggandaan dan pengiriman hasil program kerja dan laporan kegiatan masing-masing bidang.
- e. Pembinaan kegiatan tata usaha dari masing-masing bidang.
- f. Penyusunan rencana tata usaha dari masing-masing bidang.

4. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Bidang perencanaan dan pelaporan mempunyai tugas perumusan program, informasi rumah sakit, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelaporan kinerja rumah sakit :

Untuk melaksanakan tugas bagian perencanaan dan pelaporan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan perencanaan, pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan penilaian kegiatan perumusan program.
- b. Pelaksanaan perencanaan, pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan penilaian kegiatan informasi rumah sakit.
- c. Pelaksanaan perencanaan, pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan penilaian kegiatan pengembangan SDM.
- d. Perumusan program sub bidang.
- e. Pelaksanaan monitoring, pengevaluasian dan pengawasan pelaksanaan program dan kegiatan rumah sakit.

- f. Penyediaan data dan informasi serta pengelolaan manajemen rumah sakit.
- g. Pelaksanaan kegiatan pendistribusian dan pemasaran rumah sakit.
- h. Pengukuran dan pelaporan kinerja hasil kegiatan.

5. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengkoordinasian penyelenggara penyusunan anggaran, mobilisasi dana, verifikasi dan akuntansi serta pengelolaan perbendaharaan.

Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana dan pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan.
- b. Pelaksanaan evaluasi anggaran dan penggunaan anggaran keuangan.
- c. Pelaksanaan verifikasi penggunaan anggaran keuangan.
- d. Pemberian usahan untuk perbaikan anggaran dan pengelolaan keuangan.
- e. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan administrasi keuangan.

6. Sub Bagian Pengembangan pelayanan dan SDM

Sub bagian pengembangan pelayanan dan SDM mempunyai tugas melaksanakan, mengatur, mengendalikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis dan non medis.

Untuk melaksanakan tugas bidang pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian, kebutuhan dan mutu pelayanan penunjang medis.
- b. Pelaksanaan perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian, kebutuhan dan mutu pelayanan penunjang medis.
- c. Pelaksanaan perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian, kebutuhan dan mutu pelayanan penunjang non medis.

7. Sub Bagian Pelayanan Medis

Sub bidang pelayanan medis mempunyai tugas melaksanakan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan-kegiatan di bidang pelayanan medis, mengendalikan dan menyediakan kebutuhan-kebutuhan pelayanan medis serta fasilitas perawatan rawat jalan dan rawat inap.

Untuk melaksanakan tugas sub bagian pelayanan medis mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan, perencanaan, pengkoordinasian dan penyusunan program kebutuhan pelayanan medis.
- b. Pelaksanaan perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian kinerja sub bidang pelayanan medis.
- c. Melaksanakan penyelenggaraan fasilitas rawat inap rawat jalan.

8. Sub Bagian Keperawatan

Sub bagian keperawatan mempunyai tugas melaksanakan, mengatur, mengendalikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan keperawatan, logistik keperawatan dan SDM keperawatan.

Untuk melaksanakan tugas bidang keperawatan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan perencanaan, pergerakan dan pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan penilaian kegiatan asuhan keperawatan.
- b. Pelaksanaan perencanaan, pergerakan dan pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan penilaian kegiatan logistik keperawatan.
- c. Pelaksanaan perencanaan, pergerakan dan pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan penilaian kegiatan SDM keperawatan.

9. Sub Bagian Penunjang Medis dan Non medis

Sub bagian penunjang medis dan Non medis mempunyai tugas melaksanakan perencanaan kebutuhan dan pengkoordinasian pelayanan penunjang medis dan non medis serta melakukan pemantauan dan pengawasan penggunaan fasilitas medis dan penunjang medis.

Untuk melaksanakan tugas sub bagian penunjang medis dan non medis mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan perencanaan dan kebutuhan Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis.

- b. Melaksanakan pengkoordinasian Pelayanan Penunjang Medis dan Non medis.
- c. Melaksanakan pemantauan dan pengawas penggunaan peralatan medis dan penunjang medis.

#### 10. Sub Bagian Pengembangan SDM

Sub bagian pengembangan SDM mempunyai tugas menyusun rencana program pengembangan, mengevaluasi SDM rumah sakit melaksanakan system remunerasi, melaksanakan pengukuran kinerja SDM rumah sakit.

Untuk melaksanakan tugas sub bagian pengembangan SDM mempunyai fungsi :

- a. Perumusan rencana kegiatan sub bidang.
- b. Pelaksanaan monitoring, pengevaluasian dan pengawasan pelaksanaan sub bidang pengembangan SDM.
- c. Penyediaan data dan informasi serta pengolahan manajemen sub bidang pengembangan SDM.
- d. Pengelolaan kegiatan sistem remunerasi rumah sakit.
- e. Pengukuran dan pelaporan kinerja hasil kegiatan.

#### **E. Jumlah Pegawai**

Jumlah pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten

Pinrang sebanyak 421 orang diantaranya sebagai berikut :



Tabel 4. 2 Jumlah RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang

No	Grub	SDM	Jumlah
1	SDM Pelayanan Medik Dasar	Dokter Umum	9
2	SDM Pelayanan Medik dasar	Dokter Gigi	2
3	SDM Pelayanan Medik Dasar	Penyakit Dalam	2
4	SDM Pelayanan Medik Spesialis Dasar	Kesehatan anak	1
5	SDM Pelayanan Medik Spesialis Dasar	Bedah	2
6	SDM Pelayanan Medik Spesialis Dasar	Obsterti dan Ginekologi	1
7	SDM Pelayanan Medik Spesialis Penunjang	Anestesiologi	2
8	SDM Pelayanan Medik Spesialis Penunjang	Radiologi	1
9	SDM Pelayanan Medik Spesialis Penunjang	Patologi Klinik	1
10	SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain	Mata	1

11	SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain	Telinga Hidung Tenggorokan	1
12	SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain	Syaraf	4
13	SDM Pelayanan Kefarmasian	Konservasi/endodonsi	4
14	SDM Pelayanan Kefarmasian	Apoteker	27
15	SDM Pelayanan kefarmasian	Asisten Apoteker	16
16	SDM Pelayanan Keperawatan	S2 Keperawatan	4
17	SDM Pelayanan Keperawatan	D3 Keperawatan	156
18	SDM Pelayanan Kebidanan	D3 Kebidanan	49
19	SDM Pelayanan Gizi	Nutrisionis	1
20	SDM Pelayanan Laboratorium	S1 Analisis Kesehatan	7
21	SDM Pelayanan Laboratorium	D3 Analisis Kesehatan	13
22	SDM Pelayanan Keterapian Fisik	Fisioterapi	13
23	SDM Tenaga Keteknisan Medis	Tenaga Terlatih Perekam Medis	2
24	SDM Tenaga Teknik Biomedika	Radiografer	11
25	SDM Tenaga Teknik Biomedika	Elektromedis	1
26	SDM Tenaga	Perekam Medis dan	13

	Keteknisan Medis	Informasi Kesehatan	
27	SDM Tenaga Kesehatan dan Petugas Lainnya	Petugas Pengelola Limbah	1
28	SDM Pelayanan Kesehatan Lingkungan	Sanitasi Lingkungan	4
29	SDM Tenaga non kesehatan	SDM Administrasi	25
30	SDM Pelayanan Keperawatan	Ners	30
31	SDM Tenaga Keperawatan Profesional (Ners dan Ners Spesialis)	Ners Spesialis Keperawatan Medikal Bedah	1
32	SDM Tenaga non kesehatan	Tenaga non Kesehatan Lainnya	8
33	SDM Tenaga Kesehatan Masyarakat	Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku	4
34	SDM Tenaga Kesehatan Masyarakat	Administrasi dan Kebijakan Kesehatan	4
Jumlah SDM			421

Sumber : Kementerian Kesehatan

Berdasarkan dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang berdasarkan grub yaitu SDM Pelayanan Medik Dasar yang terdiri dari Dokter umum dan Dokter

Gigi berjumlah 11 orang. SDM Pelayanan Medik Spesialis Dasar yang terdiri dari Penyakit Dalam, Kesehatan Anak, Bedah, Obstetri dan Ginekologi berjumlah 6 orang. SDM Pelayanan Medik Penunjang yang terdiri dari Radiologi dan Patologi Klinik berjumlah 2 orang. SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain yang terdiri dari Mata, Telinga Hidung Tenggorokan dan Syaraf berjumlah 6 orang. SDM Pelayanan Medik Spesialis Gigi dan Mulut yang terdiri dari Konservasi/endodonsi berjumlah 4 orang. SDM Pelayanan Kefarmasian yang terdiri dari Apoteker dan Asisten Apoteker berjumlah 43 orang. SDM Pelayanan Keperawatan yang terdiri dari S2 Keperawatan, D3 Keperawatan berjumlah 160 orang. SDM Pelayanan Kebidanan yang terdiri dari D3 Kebidanan 49 orang. SDM Pelayanan Gizi yang terdiri dari Nutrisionis berjumlah 1 orang. SDM Pelayanan Laboratorium yang terdiri dari S1 Analisis Kesehatan dan D3 Analisis Kesehatan berjumlah 20 orang. SDM Pelayanan Keterampilan Fisik yang terdiri dari Fisioterapi berjumlah 13 orang. SDM Tenaga Keteknisan Medis yang terdiri dari Tenaga Terlatih Perekam Medis berjumlah 2 orang. SDM Tenaga Teknik Biomedika yang terdiri dari Radiografer dan Elektromedis yang terdiri dari 12 orang. SDM Keteknisan Medis yang terdiri dari Perekam Medis dan Informasi Kesehatan berjumlah 13 orang. SDM Tenaga Kesehatan dan Petugas Lainnya yang terdiri dari Petugas Pengelola Limbah berjumlah 1 orang. SDM Pelayanan Kesehatan Lingkungan yang terdiri dari Sanitasi Lingkungan berjumlah 4 orang. SDM Tenaga Non Kesehatan yang terdiri dari SDM Administrasi dan Tenaga

Non Kesehatan lainnya berjumlah 33 orang. SDM Pelayanan Keperawatan yang terdiri dari Ners berjumlah 30 orang. SDM tenaga Keperawatan Profesional (Ners dan Ners Spesialis) yang terdiri dari Ners Spesialis Keperawatan Meddikal Bedah yang berjumlah 1 orang. SDM Tenaga Kesehatan Masyarakat yang terdiri dari Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku dan Administrasi dan Kebjakan Kesehatan berjumlah 8 orang.

#### **F. Hasil Penelitian**

Dari hasil penelitian, ada beberapa masalah yang ditemukan dalam meningkatkan kepuasan pasien diantaranya adalah kurangnya perhatian staf medis dalam memberikan pelayanan, kurangnya perhatian detail kecil dalam pelayanan kesehatan oleh staf medis.

Dalam hal ini untuk mengetahui budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien penulis menggunakan teori (Robins dan Judge, 2013; Robins dan Counter, 2002) Budaya Organisasi sebagai sistem nilai yang dianut dan dimiliki secara bersama anggotanya yang memiliki tujuh (7) karakteristik diantaranya inovasi dan pengambilan risiko, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, orientasi manusia, orientasi tim, keagresifan dan kemandirian. Pada hasil penelitian ini akan di deskripsikan sebagai berikut :

##### **1. Inovasi dan pengambilan risiko**

Inovasi dan pengambilan risiko adalah karakteristik pertama yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah

Lasinrang. Hal ini mengetahui sejauh mana para staf Rumah Sakit didorong agar inovatif dan berani mengambil risiko. Keberhasilan dan efisiensi dalam hal ini bergantung kepada kompetensi, dedikasi dan keterampilan staf Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang.

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Staf Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, :

“Jadi di rumah sakit ini dalam pelayanannya memang telah memanfaatkan adanya teknologi, seiring dengan berkembangnya teknologi dimana apapun yang ingin dilakukan dan semua yang dibutuhkan dapat diakses melalui media online, salah satunya adalah dengan adanya aplikasi Mobile JKN dimana pasien yang ingin mengambil nomor antrian, melakukan konsultasi, melakukan registrasi dan lain sebagainya sudah tidak perlu lagi untuk datang kerumah sakit secara langsung. Berbicara tentang motivasi, tidak ada cara yang khusus akan tetapi kami diberikan kemudahan dan alat. Rumah sakit memberikan kemudahan dan alat yang dibutuhkan oleh staf medis untuk mengambil risiko. Rumah sakit ini telah mengembangkan sistem pelayanan online yang mampu memberikan dukungan bagi pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kecepatan dan ketepatan kinerja staf”. (HY, 27-02-2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai; Inovasi dan Pengambilan Risiko, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang memanfaatkan inovasi teknologi dalam pelayanan kesehatan dan memotivasi stafnya dengan cara memberikan kemudahan dan alat yang dibutuhkan oleh staf medis sehingga hal tersebut membawa perubahan yang positif yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja rumah sakit.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang :

“Benar, karena sekarang apapun sudah serba online sudah banyak teknologi-teknologi yang canggih, ketika datang untuk berobat diarahkan untuk mengambil nomor antrian di aplikasi Mobile JKN, karena pada saat itu nomor antrian sudah terlalu banyak sehingga kami tidak perlu lagi untuk datang sangat pagi untuk mengambil nomor antrian dan staf medis disana juga cukup berani dalam mengambil risiko untuk meningkatkan pelayanan kepada saya sebagai pasien sebelum datang ke rumah sakit dapat dilihat dari sosial media resmi Rumah Sakit Umum daerah Lasinrang untuk melihat jadwal dokter yang bertugas pada hari itu”.(HY, 03-03-2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pasien yang berobat atau dirawat puas, karena dengan adanya inovasi teknologi yang memudahkan mereka untuk berobat dan pengambilan risiko terkait apapun hasil yang akan diperoleh staf medis Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.

Gambar 4.3 Aplikasi Mobile JKN



Sumber : Mobile JKN

## 2. Perhatian Terhadap Detail

Perhatian terhadap detail adalah karakteristik kedua yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam hal meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana para karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis dan perhatian terhadap detail.

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan staf Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang :

“Dalam memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya, kami biasanya melakukan proses pemeriksaan terlebih dahulu kepada pasien untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pasien, sebagai contoh jika rumah sakit sudah tidak sanggup atau pasien yang sudah tidak memungkinkan untuk dilakukan perawatan di rumah sakit ini, itu dapat dilakukan rujukan ke rumah sakit lain dan juga dilakukan pengiriman kondisi pasien kepada rumah sakit yang menerima agar rumah sakit tersebut nantinya dapat menyediakan kebutuhan pasien yang akan di rujuk. Dan perhatian detail lainnya juga seperti memberikan informasi kepada pasien mengenai pelayanan yang tersedia, menerima masukan, keluhan serta aduan dari pasien. Cara kami dalam menangani keluhan dari pasien terkait dengan pelayanan yang kami berikan biasanya kami mengumpulkan data keluhan dari pasien terlebih dahulu mengenai pelayanan yang pasien terima, jika sudah mengumpulkan data keluhan dari pasien, maka data yang terkumpul kami gunakan untuk mengidentifikasi masalah yang dapat diatasi, setelah itu kami melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan mengidentifikasi masalah yang dapat diatasi”.(HY, 27-02-2024)

Dari hasil wawancara diatas mengenai; perhatian terhadap detail, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang dalam hal memberikan perhatian kepada pasien yaitu dengan bersedia menerima masukan,



keluhan, aduan dan jika pasien sudah tidak memungkinkan untuk dirawat atau pasien ya

ng membutuhkan rujukan rumah sakit segera mengambil tindakan yang dibutuhkan oleh pasien.

Selanjutnya hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pasien

Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang :

“Pengalaman kami sebagai pasien terkait dengan perhatian yang diberikan oleh staf medis, mereka memberikan pelayanann yang cukup bagus, mereka juga sabar dalam menjalankan tugas dan bertanggung jawab pastinya. Staf medis juga sangat perhatian kepada kami sebagai pasien, karena staf medis yang memberikan pelayanan melakukan komunikasi kepada kami terlebih dahulu tentang penyakit atau keluhan yang diderita. Terkait dengan perhatian kecil kami tidak terlalu menggubris dan membiarkan mereka bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing”.(HY,03-03-2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pasien merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh staf medis Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, karena staf medis melakukan komunikasi kepada pasien, staf medis sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Akan tetapi pasien tidak pernah menerima perhatian kecil dari staf medis.

Gambar 4.4 Konsultasi Kandungan dan Proses Melahirkan di Klinik

OBGYN



Sumber : RSUD Lasinrang

### 3. Orientasi hasil

Orientasi hasil adalah karakteristik ketiga yang memiliki perang penting bagi suatu budaya organisasi dalam hal meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Staf Rumah Sakit

Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang :

“Berbicara tentang kinerja dan hasil pelayanan yang diberikan kepada pasien, kami biasanya menggunakan cara yaitu dengan melakukan evaluasi pelayanan yang telah diberikan kepada pasien, kami juga biasanya mengukur efisiensi pelayanan dengan mengukur waktu yang dibutuhkan untuk melayani pasien, kami juga mengukur mutu pelayanan dengan mengukur kepuasan pasien dengan pelayanan yang nyaman, menyenangkan, petugas ramah dan memberikan kesan kepuasan kepada pasien. Adapun cara kami dalam menangani situasi dimana hasil yang diharapkan tidak tercapai atau tidak sesuai yaitu dengan cara melakukan evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, mengevaluasi kualitas pelayanan dari perspektif rumah sakit dan pasien untuk melihat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pasien”. (HY, 27-02-2024)

Dari hasil wawancara diatas mengenai; orientasi hasil, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang dalam hal orientasi pada hasil memperhatikan dengan cara mengukur efesiensi pelayanan yang diberikan kepada pasien dan mengukur kepuasan pasien terkait dengan pelayanan yang diterima. Jika hasil tidak tercapai sesuai dengan yang diharapkan, maka rumah sakit melakukan evaluasi dari perspektif rumah sakit dan perspektif pasien untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien.

Selanjutnya hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang :

“Staf medis yang memberikan kami pelayanan kesehatan sangat bertanggung jawab dan dapat diandalkan misalnya dalam memperhatikan cairan infus, pengantaran obat, makanan, dll, maka dari itu sebagai pasien hasil dari pelayanan kesehatan sangat berpengaruh untuk kami dalam memilih rumah sakit untuk melakukan pengobatan ataupun perawatan”. (HY, 03-03-2024)

Hasil wawancara diatas mengenai; Orientasi Hasil Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, kemantapan rumah sakit ini untuk memastikan pelayanan kesehatan dapat diandalkan dan bertanggung jawab dalam hal melayani pasien, maka hasil pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sangat berpengaruh dalam memilih rumah sakit tersebut untuk melakukan perawatan atau pengobatan.

Gambar 4.5 Sosialisasi dan Pelatihan Keperawatan



Sumber : RSUD Lasinrang

#### 4. Orientasi Manusia

Orientasi Manusia adalah karakteristik yang keempat yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi tersebut.

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Staf Rumah Sakit

Umum Daerah Lasinrang Kabupataen Pinrang :

“Cara kami dalam memastikan pelayanan kesehatan pada kebutuhan dan kesejahteraan pasien melibatkan pasien dalam proses perawatan sebagai contoh kami melibatkan pasien dalam mengambil keputusan terakit dengan perawatan yang akan mereka terima, memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan dan opsi perawatan yang disediakan, menyediakan fasilitas dan layanan yang nyaman dan aman, kami juga memastikan bahwa fasilitas dan layanan yang kami sediakan dapat memenuhi kebutuhan pasien baik secara fisik maupun psikologis, serta aman dan bersih. Jika berbicara tentang keamanan pasien dan kesejahteraan staf telah diterapkan kebijakan yang dinamakan keselamatan pasien, keselamatan kerja dan perlindungan terhadap kekerasan ditempat kerja, kami selalu melakukan pemantauan mengenai keamanan dan kesejahteraan staf maupun pasien. Rumah sakit telah menyusuan yang dinamakan SOP (standar operasional prosedur) untuk setiap prosedur medis yang dilakukan oleh staf medis, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap anggota tim mengikuti prosedur yang konsisten dalam memberikan pelayanan kesehatan yang efektif”.(HY, 27-02-2024)

Dari hasil wawancara diatas mengenai; Orientasi manusia, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang sangat mengutamakan orientasi manusia baik staf medis maupun pasien dengan menetapkan kebijakan keselamatan staf medis dan pasien. Pasien dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman, aman dan bersih. Rumah sakit menetapkan adanya standar operasional prosedur (SOP) dimana setiap staf medis mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Selanjutnya hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang :

“Staf medis kurang melakukan pendekatan kepada kami sebagai pasien terkait pelayanan kesehatan kesehatan yang diberikan, akan tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi kami dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit ini”.(HY, 03-03-2024)

Dari hasil wawancara terkait; Orientasi Manusia, pandangan pasien terhadap orientasi manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, kurangnya pendekatan diri oleh staf medis kepada pasien terkait dengan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Orientasi manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang tidak mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Gambar 4.6 Pemberian vaksinasi



Sumber : RSUD Lasinrang

## 5. Orientasi Tim

Orientasi tim adalah karakteristik keempat yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan berdasar tim, bukannya berdasarkan individu.

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Staf Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang :

“Yang kami lakukan dalam membangun kerjasama tim biasanya dilakukan adanya komunikasi secara terbuka diantara staf dengan menyediakan platform komunikasi misalnya dengan membuat grub WhatsApp, hal ini dapat membantu pertukaran informasi yang penting dan meningkatkan kerjasama staf dan membuat lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung rumah sakit dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, saling menghargai dan saling mendukung diantara staf medis, dapat juga dilakukan dengan mengadakan kegiatan sosial, diskusi kelompok untuk memperkuat hubungan antara semua staf medis. Jika terjadi ketidakcocokan antara staf medis, maka biasanya kami akan mencari tahu akar masalah atau penyebab konflik yang terjadi, maka selanjutnya dilakukan pendekatan secara terbuka dan mendengarkan semua pihak yang terlibat, setelah konflik telah diselesaikan maka selanjutnya dilakukan pembelajaran yang dapat diambil untuk mencegah terulangnya situasi serupa di masa yang akan datang”.(HY, 27-02-2024)

Dari hasil wawancara diatas mengenai; Orientasi Tim, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang dalam membangun kerjasama tim yang kuat adalah memperkuat komunikasi dan melakukan kegiatan sosial dengan semua staf medis. Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang mengatasi konflik yang terjadi antara staf medis dengan cara memperkuat komunikasi dan mendengarkan semua pihak yang terlibat konflik. Setelah konflik

telah diselesaikan dilakukan pembelajaran agar hal tersebut tidak terulang di masa yang akan datang.

Selanjutnya hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang :

“Dalam hal ini menurut saya, kami sebagai pasien yang memberitahu tentang segala apa yang kami butuhkan atau yang kami butuhkan dan selanjutnya kami menerima informasi terkait dengan apa yang dibutuhkan. Orientasi tim tidak mempengaruhi kami dalam memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit ini”.(HY, 03-03-2024)

Pandangan pasien terkait dengan orientasi tim di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang khususnya dalam upaya peningkatan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, menurut pasien merekalah yang memberitahu memberitahu segala keluhan dan keinginan mereka sebagai pasien kepada staf medis, setelah menerima keluhan dan apa yang dibutuhkan oleh pasien maka selanjutnya staf medis memberikan informasi terkait dengan kebutuhan pasien. Orientasi tim di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang tidak mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Gambar 4. 7 Kerjasama Staf Medis RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang







Sumber : RSUD Lasinrang

#### 6. Keagresifan

Keagresifan adalah karakteristik yang keenam yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui anggota organisasi tidak agresif dalam menjalankan tugas, kompetitif dalam menjalankan tugas bukan hanya bersantai saja atau tidak profesional.

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Staf Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang :

“Rumah sakit biasanya melakukan pengawasan dan evaluasi untuk mengetahui apakah kami memiliki sikap yang agresif dengan cara mengawasi perilaku kepada kami sesama staf medis maupun nonmedis. Hal itu dapat memberi umpan balik agar kami lebih kompetitif”.(HY, 27-02-2-24)

Dari hasil penelitian terkait; Keagresifan. Untuk mengetahui staf medis memiliki sikap agresif, kompetitif dan profesional dalam menjalankan tugas, maka dilakukan pengawasan dan evaluasi kinerja yaitu mengawasi perilaku sesama staf medis maupun dengan nonmedis bahwa mereka telah mematuhi standar perilaku yang telah

ditetapkan. Evaluasi kinerja dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan umpan balik dan dukungan kepada staf medis yang memerlukan bimbingan tambahan agar lebih kompetitif.

Selanjutnya hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang :

“Pada saat staf medis melakukan perawatan atau pengobatan kepada saya, mereka tidak memiliki sikap agresif sama sekali”.(HY, 03-03-2024)

Dari hasil wawancara terkait; Keagresifan. Pandangan pasien terhadap sikap agresif dan profesional staf medis Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, bahwa dalam melakukan perawatan atau pengobatan kepada pasien, staf medis sangat bersikap profesional dan tidak memiliki sikap agresif kepada pasien.

Gambar 4.8 Sikap Staf Medis Pada Saat Memberikan Pelayanan



Sumber : RSUD Laasinrang

## 7. Kemantapan

Kemantapan adalah karakteristik yang ketujuh yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya *status quo* atau nilai sosial saat ini dan bukan hanya pertumbuhan.

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Staf Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang kabupaten Pinrang :

“Terkait dengan kemantapan, rumah sakit menetapkan standar pelayanan yang jelas untuk layanan yang kami sediakan yang mencakup prosedur media, protokol keamanan, waktu respon, dll. Rumah sakit memiliki sertifikat dan akreditasi untuk memastikan bahwa pelayanan yang kami sediakan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan”(HY, 27-02-2024)

Dari hasil wawancara terkait; Kemantapan. Untuk memastikan kemantapan kegiatan pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit kepada pasien, rumah sakit harus menetapkan standar pelayanan yang jelas dan terukur untuk setiap jenis layanan yang disediakan. Standar ini harus mencakup prosedur media, protokol keamanan, waktu respon dan aspek lainnya yang relevan untuk memastikan kualitas pelayanan yang konsisten. Sertifikat dan akreditasi rumah sakit dari lembaga yang terkait untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Dengan adanya sertifikat dan akreditasi ini dapat memberikan jaminan kepada pasien bahwa

rumah sakit telah menjalankan evaluasi terhadap kualitas pelayanannya.

Selanjutnya hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang :

“Terkait dengan kemantapan kegiatan pelayanan yang saya terima dimulai dari kedatangan, pendaftaran, pengobatan, perawatan, pengambilan obat hingga administrasi kepulungan sudah cukup bagus dan tidak mempersulit saya”.(03-03-2024)

Dari hasil wawancara terkait; Kemantapan. Pandangan pasien terhadap kemantapan kegiatan pelayanan yang disediakan kepada pasien , dimulai dari kedatangan pasien, pendaftaran, pengobatan, perawatan, pengambilan obat hingga pengurusan administrasi kepulungan sudah cukup bagus dan tidak mempersulit pasien.

Gambar 4. 9 Sertifikat dan Piagam RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang





Sumber : Rsud Lasinrang

## G. Pembahasan Penelitian

Pembahasan hasil penelitian mengenai Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, dimana Budaya Organisasi sebagai sistem nilai yang dianut dan dimiliki secara bersama anggotanya yang memiliki tujuh (7) karakteristik diantaranya inovasi dan pengambilan risiko, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, orientasi manusia, orientasi tim, keagresifan dan kemantapan.

### 1. Inovasi dan Pengambilan Risiko

Inovasi dan pengambilan risiko adalah karakteristik pertama yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Munanzar 2020) bahwa Pihak Puskesmas Kuta Makmur melakukan inovasi dan berani mengambil resiko yang dirasa tepat dan terbaik untuk pasien pada saat tertentu dalam pengorganisasian Puskesmas Kuta Makmur dengan menerapkan program kerja yang bersinergi dengan program yang ditetapkan oleh pemerintah seperti PISPEKA. Hal ini sesuai dengan pendapat Anggraeny yang mengatakan inovasi yang dilakukan bisa dalam bentuk penetapan dan penerapan program yang merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang mendorong terwujudnya kepuasan masyarakat.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya hasil penelitian yang didapatkan di lapangan bahwa pasien yang berobat atau dirawat puas, karena dengan adanya inovasi teknologi yang memudahkan mereka untuk berobat dan pengambilan risiko terkait apapun hasil yang akan diperoleh staf medis Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang. Selanjutnya Inovasi dan Pengambilan Risiko, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang memanfaatkan inovasi teknologi dalam pelayanan kesehatan dan memotivasi stafnya dengan cara memberikan kemudahan dan alat yang dibutuhkan oleh staf medis sehingga hal tersebut membawa perubahan yang positif yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja rumah sakit.

## 2. Perhatian Terhadap Detail

Perhatian terhadap detail adalah karakteristik kedua yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam hal meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana para karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis dan perhatian terhadap detail.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Munanzar 2020) bahwa pihak Puskesmas sangat teliti dalam melaksanakan tugas dalam keadaan apapun baik keadaan normal maupun darurat dikarenakan setiap pegawai sudah terlatih, baik itu melalui pelatihan dari pemerintah maupun pelatihan yang diadakan oleh pihak Puskesmas Kuta Makmur. Sesuai dengan pendapat kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya sejalan pula dengan hasil penelitian yang dilakukan bahwa perhatian terhadap detail, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang dalam hal memberikan perhatian kepada pasien yaitu dengan bersedia menerima masukan, keluhan, aduan dan jika pasien sudah tidak memungkinkan untuk dirawat atau pasien yang membutuhkan rujukan rumah sakit segera

mengambil tindakan yang dibutuhkan oleh pasien. Pasien merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh staf medis Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, karena staf medis melakukan komunikasi kepada pasien, staf medis sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Akan tetapi pasien tidak pernah menerima perhatian kecil dari staf medis.

### 3. Orientasi Hasil

Orientasi hasil adalah karakteristik ketiga yang memiliki perang penting bagi suatu budaya organisasi dalam hal meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan dapat disimpulkan bahwa orientasi hasil, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang dalam hal orientasi pada hasil memperhatikan dengan cara mengukur efesiensi pelayanan yang diberikan kepada pasien dan mengukur kepuasan pasien terkait dengan pelayanan yang diterima. Jika hasil tidak tercapai sesuai dengan yang diharapkan, maka rumah sakit melakukan evaluasi dari perspektif rumah sakit dan perspektif pasien untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien. Kemantapan rumah sakit ini untuk memastikan pelayanan kesehatan dapat diandalkan dan bertanggung jawab dalam hal melayani pasien,



maka hasil pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sangat berpengaruh dalam memilih rumah sakit tersebut untuk melakukan perawatan atau pengobatan.

#### 4. Orientasi Manusia

Orientasi Manusia adalah karakteristik yang keempat yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang didiapatkan oleh peneliti dilapangan bahwa Dari hasil wawancara diatas mengenai; Orientasi manusia, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang sangat mengutamakan orientasi manusia baik staf medis maupun pasien dengan menetapkan kebijakan keselamatan staf medis dan pasien. Pasien dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman, aman dan bersih. Rumah sakit menetapkan adanya standar operasional prosedur (SOP) dimana setiap staf medis mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Pandangan pasien terhadap orientasi manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, kurangnya pendekatan diri oleh staf medis kepada pasien terkait dengan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Orientasi manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang tidak mempengaruhi

keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

#### 5. Orientasi Tim

Orientasi tim adalah karakteristik keempat yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan berdasar tim, bukannya berdasarkan individu.

Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti sebelumnya oleh (Munanzar 2020) menarik kesimpulan bahwa Pihak Puskesmas Kuta Makmur membangun teamwork diantara para pegawai dan staf dengan senantiasa menjalin silaturahmi dan saling menjaga emosi. Diantara para pegawai dituntut untuk tidak mengedepankan emosi dan ego dalam bekerja dalam tim, sehingga dapat terbentuk suasana yang kondusif dalam tim demi terwujudnya pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat Kuta Makmur.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, penelitian yang didapatkan oleh peneliti dilapangan bahwa Orientasi Tim, Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang dalam membangun kerjasama tim yang kuat adalah memperkuat komunikasi dan melakukan kegiatan sosial dengan semua staf medis. Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupate Pinrang mengatasi konflik yang terjadi antara staf medis dengan cara memperkuat komunikasi dan mendengarkan semua pihak yang terlibat konflik.

Setelah konflik telah diselesaikan dilakukan pembelajaran agar hal tersebut tidak terulang di masa yang akan datang.

Pandangan pasien terkait dengan orientasi tim di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang khususnya dalam upaya peningkatan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, menurut pasien merekalah yang seharusnya mengeluhkan segala keluhan dan keinginan mereka sebagai pasien kepada staf medis, setelah menerima keluhan dan apa yang dibutuhkan oleh pasien maka selanjutnya staf medis memberikan informasi terkait dengan kebutuhan pasien. Orientasi tim di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang tidak mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

#### 6. Keagresifan

Keagresifan adalah karakteristik yang keenam yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui anggota organisasi tidak agresif dalam menjalankan tugas, kompetitif dalam menjalankan tugas bukan hanya bersantai saja atau tidak profesional.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Munanzar 2020) bahwa bahwa para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi, hal ini menjadi salah satu fokus manajemen Puskesmas dalam mengelola organisasi yang ada di Puskesmas Kuta Makmur. Kedisiplinan yang diharapkan dari

pegawai meliputi ketepatan jam masuk piket, disiplin dalam memberi pelayanan dan kedisiplinan lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara.

Adapun hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti bahwa Untuk mengetahui apakah staf medis memiliki sikap agresif, kompetitif dan profesional dalam menjalankan tugas, maka dilakukan pengawasan dan evaluasi kinerja yaitu mengawasi perilaku sesama staf medis maupun dengan nonmedis bahwa mereka telah mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan. Evaluasi kinerja dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan umpan balik dan dukungan kepada staf medis yang memerlukan bimbingan tambahan agar lebih kompetitif.

Pandangan pasien terhadap sikap agresif dan profesional staf medis Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang, bahwa dalam melakukan perawatan atau pengobatan kepada pasien, staf medis sangat bersikap profesional dan tidak memiliki sikap agresif kepada pasien.

#### 7. Kemantapan

Kemantapan adalah karakteristik yang ketujuh yang memiliki peran penting bagi suatu budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya *status quo* atau nilai sosial saat ini dan bukan hanya pertumbuhan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Munanzar 2020) bahwa para pegawai dan staf Puskesmas melakukan beberapa inovasi dalam pengembangan Puskesmas misalnya sweeping masal atau kita kerahkan semua tenaga yang terlibat dalam program imunisasi yaitu para bidan-bidan desa, mereka mengunjungi rumah- rumah untuk mendekteksi bayi - bayi yang tidak dibawa ke posyandu, para pegawai dan staf mengerahkan semua kemampuan yang dimiliki oleh pegawai selama tidak bertentangan dengan SOP, kemudian pihak Puskesmas juga melakukan inovasi dengan memaksimalkan tim yang akan turun kelapangan untuk menjalankan program PISPEKA agar semua kinerja dan pelayanan kesehatan masyarakat baik yang datang ke puskesmas maupun yang didesa itu semua tercapai dan terlaksana dengan baik.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, hal yang didapatkan oleh peneliti dilapangan bahwa untuk memastikan kemantapan kegiatan pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit kepada pasien, rumah sakit harus menetapkan standar pelayanan yang jelas dan terukur untuk setiap jenis layanan yang disediakan. Standar ini harus mencakup prosedur media, protokol keamanan, waktu respon dan aspek lainnya yang relevan untuk memastikan kualitas pelayanan yang konsisten. Sertifikat dan akreditasi rumah sakit dari lembaga yang terkait untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan

memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Dengan adanya sertifikat dan akreditasi ini dapat memberikan jaminan kepada pasien bahwa rumah sakit telah menjalankan evaluasi terhadap kualitas pelayanannya.

Pandangan pasien terhadap kemantapan kegiatan pelayanan yang disediakan kepada pasien, dimulai dari kedatangan pasien, pendaftaran, pengobatan, perawatan, pengambilan obat hingga pengurusan administrasi kepulangan sudah cukup bagus dan tidak mempersulit pasien.

Tabel 4.3 Keterangan Indikator

No	Indikator	Keterangan
1	Inovasi dan Pengambilan Risiko	20%
2	Perhatian Terhadap Detail	10%
3	Orientasi Hasil	20%
4	Orientasi Manusia	10%
5	Orientasi Tim	10%
6	Keagresifan	10%
7	Kemantapan	20%

Sumber : Data Primer, 2024

Ketiga indikator yang memiliki tingkat presentasi tertinggi, karena indikator tersebut telah tercapai dan terpenuhi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan tentang budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah lasinrang kabupaten pinrang, maka dapat ditarik kesimpulan;

1. Inovasi dan pengambilan risiko sudah berjalan maksimal karena memanfaatkan inovasi teknologi dalam pelayanan kesehatan dan memotivasi stafnya dengan cara memberikan kemudahan dan alat yang dibutuhkan oleh staf medis sehingga hal tersebut membawa perubahan yang positif yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja rumah sakit.
2. Perhatian terhadap detail sudah dilakukan namun belum berjalan semaksimal mungkin karena karena staf medis melakukan komunikasi kepada pasien, staf medis sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Akan tetapi pasien tidak pernah menerima perhatian kecil dari staf medis
3. Orientasi hasil sudah berjalan maksimal karena Kemantapan rumah sakit ini untuk memastikan pelayanan kesehatan dapat diandalkan dan bertanggung jawab dalam hal melayani pasien, maka hasil pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sangat berpengaruh dalam memilih rumah sakit tersebut untuk melakukan perawatan atau pengobatan.

4. Orientasi manusia sudah dilakukan namun belum berjalan semaksimal mungkin karena Orientasi manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang tidak mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit tersebut
5. Orientasi tim sudah dilakukan namun belum berjalan semaksimal mungkin karena Orientasi tim di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang tidak mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.
6. Keagresifan sudah dilakukan namun belum dilakukan secara maksimal karena dalam pelayanannya bahwa dalam melakukan perawatan atau pengobatan kepada pasien, staf medis sangat bersikap profesional namun staff tidak memiliki sikap agresif dalam melakukan pelayanan kepada pasien.
7. Kemantapan sudah berjalan maksimal karena Pandangan pasien terhadap kemantapan kegiatan pelayanan yang disediakan kepada pasien, dimulai dari kedatangan pasien, pendaftaran, pengobatan, perawatan, pengambilan obat hingga pengurusan administrasi kepulangan sudah cukup bagus dan tidak mempersulit pasien.

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti mengambil kesimpulan umum bahwa pasien merasa cukup puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.



## **B. Saran**

Berdasarkan data dan hasil kutipan wawancara yang peneliti peroleh di lapangan, maka peneliti menyarankan agar :

1. Saran kepada pihak rumah sakit untuk mencapai tujuan budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah lasinrang kabupaten pinrang, maka diperlukan untuk kembali meninjau setiap fasilitas rumah sakit, kinerja setiap staff agar masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan.
2. Saran kepada masyarakat agar berperan aktif serta mengikuti segala prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit.
3. Saran untuk peneliti selanjutnya perlu melakukan analisis lebih dalam terkait dengan karakter budaya organisasi dengan menggunakan teori-teori yang telah ada untuk mendapatkan data yang lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Karnila, and Didiek Wijaya Agustian. 2018. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Di Rumah Sakit Muhammadiyah Metro)." *Jurnal Manajemen Magister* 04(02):186–96.
- Ambarwati, Arie. 2018. "Organisasi Dan Teori Organisasi." *Academia* (April 2018):1–11. doi: 10.13140/RG.2.2.14347.11041.
- Habudin. 2020. "Budaya Organisasi Habudin." *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara* 1(1):23–32.
- Hendra. 2020. "Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(1):1–12. doi: 10.30596/maneggio.v3i1.4813.
- Ishiqah Ramadhany Putri, and Ningrum Fauziah Yusuf. 2022. "Pengaruh Budaya Organisasi Dalam Menciptakan Perkembangan Organisasi." *Jurnal Administrasi Publik* 18(1):143–54. doi: 10.52316/jap.v18i1.82.
- Kholipah, Siti. 2013. "Hubungan Penerapan Budaya Organisasi Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud Ambarawa." *Jurnal Manajemen Keperawatan* 1(1):7–14.
- Megantara, Ilma, Suliyanto Suliyanto, and Ratno Purnomo. 2019. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Rotasi Pekerjaan Terhadap Motivasi Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai." *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi* 21(1). doi: 10.32424/jeba.v21i1.1299.
- Muis, Muhammad Ras, J. Jufrizen, and Muhammad Fahmi. 2018. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap

- Kinerja Karyawan.” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 1(1):9–25. doi: 10.36778/jesya.v1i1.7.
- Munanzar, M. A. 2020. “Analisis Budaya Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kuta Makmur).” pp 1-150.
- Merinda.n.d. 2017 “Perilaku Organisasi.”. Bandung. Patra Media Grafindo.
- Ramdhani Abdullah. 2019. “*Teori Organisasi*.”. Bandung. Karima Bandung.
- Runtu, Tisan Meily, Enie Novieastari, and Hanny Handayani. 2019. “How Does Organizational Culture Influence Care Coordination in Hospitals? A Systematic Review.” *Enfermeria Clinica* 29:785–802. doi: 10.1016/j.enfcli.2019.04.119.
- Salfitri, Dita. 2020. “Budaya Organisasi Pada Sekolah Menengah Kejuruan Nurul Falah Aur Kuning Kabupaten Pasaman Barat.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 2:139–47
- Sari, Eliana. 2014. “Teori Organisasi (Konsep Dan Aplikasi).” *Jayabaya University Press* 149.
- Suryawati Chriswardani, Dkk. 2006. "Penyusunan Indikator Kepuasan Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 4(12), 182-183.
- Utami Tri, Romiko, and Sri Yulia. 2020. “Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Muhammadiyah.” *Healthcare Nursing Journal* 2 No 2(2):30–35.
- Viera Valencia, Luis Felipe, and Dubian Garcia Giraldo. 2019. “Peraturan Walikota Surakarta Nomor 39 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penerapan Budaya Kerja Pegawai di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## LAMPIRAN 1. SK Pembimbing Penulisan Skripsi

	<b>Universitas Muhammadiyah Makassar</b> Integrity - Professionalism - Entrepreneurship	<b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisip@unismuh.ac.id Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id
---	--	---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI**  
Nomor : 2578/FSP/A.5-VI/X/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

**N a m a** : Hildayani  
**Stambuk** : 105611110020  
**J u r u s a n** : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

**"Budaya Organisasi Rumah Sakit Swasta (Studi Kasus Rumah Sakit D'Dela Kabupaten Pinrang)"**

**Pembimbing I** : Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar  
Pada tanggal : 10 Oktober 2023

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM 730 727

**Tembusan Kepada yth :**

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip

 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science

## LAMPIRAN 2. Surat Pengantar Penelitian

	<b>Universitas Muhammadiyah Makassar</b> Integrity - Professionalism - Entrepreneurship	<b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lanrai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email :fisip@unismuh.ac.id Official Web : <a href="https://fisip.unismuh.ac.id">https://fisip.unismuh.ac.id</a>
Nomor	: 0171/FSP/A.6-VIII/II/1445H/2024 M	
Lamp.	: 1 (satu) Eksamplar	
H a l	: <b>Pengantar Penelitian</b>	
Kepada Yth. Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Di – Makassar		
Assalamu Alaikum Wr. Wb. Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :		
Nama Mahasiswa	: Hildayani	
St a m b u k	: 105611110020	
J u r u s a n	: Ilmu Administrasi Negara	
Lokasi Penelitian	: Di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.	
Judul Skripsi	: <b>"Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang"</b>	
Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih. Jazakumullahu Khaeran Katziraa.		
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.		
Makassar, 12 Februari 2024		
Ketua Jurusan  <b>Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si</b> NBM. 991 742		
		Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Progress for the Nation and Humankind
		Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Public Administration - Government Studies - Communication Science

### LAMPIRAN 3. Surat Izin Penelitian DPMPTSP

  
**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsps@sulselprov.go.id](mailto:ptsps@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

---

Nomor	: 3523/R.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Pinrang
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	c.q Kepala DPMPTSP Kab. Pinrang

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3661/05/C.4-VIII/III/1445/2024 tanggal 15 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: HILDAYANI
Nomor Pokok	: 105611110020
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alaudin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 Februari s/d 15 April 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.



Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 15 Februari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

 **ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal.*

## LAMPIRAN 4. Surat Keterangan Melakukan Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG**  
Jl. Macan No. 22 Telp. (0421)921 298 - 924 776 Fax (0421)924 776 Pinrang 91212 

---

**SURAT KETERANGAN**  
NOMOR : 32 /RSUL/PPSDM/II/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : **Mahyuddin, SKM**  
NIP : 19671013 198803 1 005  
Jabatan : Ka.Seksi Pengembangan SDM


Dengan ini menerangkan bahwa Universitas Muhammadiyah Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **HILDAYANI**  
Nim : 105611110026  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Padallampe

Benar telah melakukan **PENELITIAN** di Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang pada tanggal 27 Februari 2024. Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 27 Februari 2024  
An. Direktur RSU Lasinrang.  
Ka.Seksi Pengembangan  
SDM

  
**Mahyuddin, SKM**  
NIP. 19671013 198803 1 005







MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Hildayani

Nim : 105611110020

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3 %	10 %
2	Bab 2	9 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 10 Juli 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Adyani 105611110020 BAB I

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

es.scribd.com

Internet Source

1%

2

issuu.com

Internet Source

1%

3

pt.scribd.com

Internet Source

1%

4

docplayer.info

Internet Source

1%

Exclude quotes  Off

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  Off



## Hildayani 105611110020 BAB II

### ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
3	www.arsyailmu.com Internet Source	1%
4	docplayer.info Internet Source	1%
5	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
6	repository.ummetro.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Clayton College & State University Student Paper	1%
8	Yuyuk Liana. "Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen", MANAJERIAL, 2020 Publication	<1%

# Hidayani 105611110020 BAB III

## ORIGINALITY REPORT

**9%** SIMILARITY INDEX      **7%** INTERNET SOURCES      **0%** PUBLICATIONS      **2%** STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

- 1** [digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id) Internet Source **7%**
- 2** Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper **2%**

Exclude quotes  Off      Exclude matches  Off  
Exclude bibliography  Off

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

sirs.kemkes.go.id

Internet Source

3%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

2%

3

core.ac.uk

Internet Source

1%

4

repository.unhas.ac.id

Internet Source

<1%

5

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1%

6

mafiadoc.com

Internet Source

<1%

7

Submitted to Unika Soegijapranata

Student Paper

<1%

8

Submitted to Universitas Hasanuddin

Student Paper

<1%

9

agengwahyudi.blogspot.com

Internet Source

<1%

# Hildayani 105611110020 BAB V

## ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



**LAMPIRAN 5. Dokumentasi Staf RSUD Kabupaten Pinrang**



**LAMPIRAN 6. Dokumentasi Pasien RSUD Kabupaten Pinrang**





## RIWAYAT HIDUP



**HILDAYANI**, dilahirkan di Pinrang pada tanggal 19 Mei 2002 merupakan anak tunggal dari pasangan Muhlis dan Meni. Penulis beragama Islam dan tinggal di Jalan Sultan Alauddin III, Kota Makassar, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Jenjang pendidikan penulis yaitu; menyelesaikan pendidikan di TK Satu Atap 62 Lanrisang pada tahun 2008, Sekolah Dasar Negeri 62 Lanrisang pada tahun 2014, Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Lanrisang pada tahun 2017, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Pinrang pada tahun 2020 dan melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah SWT untuk memperkaya ilmu. Penulis berharap mampu mengamalkan ilmu terkhusus bidang Ilmu Administrasi Negara yang telah diperoleh, membahagiakan kedua orang tua dan keluarga besar serta berusaha menjadi manusia yang berguna bagi agama, keluarga, masyarakat, bangsa dan negara.