

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEDISIPLINAN KERJA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BULAKAMBA BREBES

Oleh : Medi Tri Purwanto, SE, MM

ABSTRACT

This study takes the title "The Effect of Organizational Culture and Work Discipline on Health Services in Bulakamba Brebes Health Center". The aim to be achieved in this study was to determine the effect of organizational culture on health services at Bulakamba Health Center in Brebes Regency, to determine the effect of work discipline on health services in Bulakamba Health Center in Brebes Regency, to determine the influence of organizational culture and work discipline on health services at Bulakamba Health Center Brebes Regency and to find out the most influential variables on health services at Bulakamba Health Center in Brebes Regency. Based on the results of the research that has been done, the authors can explain that based on the results of the t-test using a 95 percent confidence level ($\alpha / 2 = 0.05 / 2 = 0.025$) and the degree of freedom $Nk (76-2)$ obtained t table of 1.994 and the results of the calculation in SPSS shows $X1 = 2.809$ which means that $t \text{ count} > t \text{ table}$. This shows that H_0 is rejected or organizational culture significantly influences health services at Bulakamba Health Center in Brebes Regency. Whereas in $X2$ it is obtained 2.513 which means that $t \text{ count} > t \text{ table}$. This shows that H_0 is rejected or work discipline has a significant effect on health services at Bulakamba Health Center in Brebes Regency. The results of these calculations can be concluded that partially the organizational culture variables and work discipline variables have a significant influence on health service variables in Bulakamba Health Center Brebes District. To find out the regression coefficients as a whole or together, the F Test is used. The F test is carried out using a 95 percent confidence level ($\alpha = 0.05$) and $df = n - k - 1$ obtained F_{table} of 3.12. While the calculation results show 284,845. This shows that $F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$ which means H_0 's hypothesis is rejected which means that together the independent variables of organizational culture and work discipline influence the health service variables in Bulakamba Health Center in Brebes Regency.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan kebutuhan informasi dan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat, oleh karena itu puskesmas diperlukan untuk memfasilitasi kebutuhan tersebut yang sesuai dengan pelayanan publik yaitu segala

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai pemenuhan upaya kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu upaya instansi dalam mempertahankan kinerja pegawainya adalah dengan cara memperhatikan budaya kerja dan

kedisiplinan karyawan atau pegawai yang merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Kinerja berkaitan dengan tingkat absensi, semangat kerja, keluhan-keluhan, ataupun masalah vital instansi. Pegawai merupakan salah satu faktor produksi yang terpenting dalam suatu instansi, tanpa mereka betapa sulitnya instansi mencapai tujuan, merekalah yang menentukan maju mundurnya suatu instansi, dengan memiliki tenaga-tenaga kerja yang terampil dengan motivasi tinggi instansi telah mempunyai aset yang sangat mahal, sebab pada dasarnya manusia merupakan subyek dan obyek pembangunan yang merupakan faktor yang sangat penting.

Selain hal tersebut, usaha manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dikerjakan melalui organisasi. Sedangkan pekerjaan tersebut pada dasarnya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan sebagai manusia. Dengan kata lain untuk hidup secara layak, sehingga kebutuhan-kebutuhannya dapat terpenuhi. Tingkah laku atau sikap seseorang dipengaruhi serta dirangsang oleh keinginan, kebutuhan tujuan dan kepuasannya. Rangsangan itu sendiri timbul dari dalam diri manusia atau lingkungan dan dari luar manusia atau lingkungan. Rangsangan yang timbul tersebut akan menimbulkan suatu motivasi yang bermanfaat untuk mendorong orang bekerja atau beraktifitas untuk memperoleh kebutuhan dan kepuasan dari hasil kerjanya.

Sementara bagi organisasi sendiri dalam usaha mencapai tujuan sangat dibutuhkan peran serta manusia yang menjadi anggota organisasi itu. Kegiatan organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya keterlibatan unsur manusia yang ada didalamnya. Sejalan dengan pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi, bahwa manusia merupakan unsur yang paling penting menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan dan dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran instansi / organisasi.

Seiring dengan bergulirnya waktu, yang menuntut banyak perubahan, banyak organisasi saat ini merasa perlu untuk mengubah budaya pada instansi guna menjamin kelangsungan hidupnya atau untuk memperoleh manfaat yang lebih kompetitif. Hal ini sering didorong oleh kenyataan bahwa budaya yang telah ada kadang tidak mampu memperbaiki keadaan masa datang seperti yang dibutuhkan organisasi, kekuatan – kekuatan dalam lingkungan eksternal organisasi dapat mengisyaratkan kebutuhan perubahan budaya. Kinerja suatu instansi tidak dapat berhasil atau tidak dapat tercapai dengan baik, hal ini disebabkan karena setiap karyawan atau para pelaku dalam suatu organisasi atau instansi belum menyumbangkan tenaga dan kemampuannya sesuai dengan kebutuhan instansi dan pimpinan belum mengetahui bagaimana cara mengukur tingkat sumbangan tenaga

kerja dalam bentuk kinerja karyawan serta belum mengetahui kapan kinerja karyawan harus dinilai sehingga karyawan tidak bekerja secara optimal.

Atas hal tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka permasalahan dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes ?
2. Bagaimana kedisiplinan kerja terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes ?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi dan kedisiplinan kerja terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes ?
4. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes ?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.
2. Untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan kerja terhadap

pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.

3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan kedisiplinan kerja terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.
4. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Budaya Organisasi

Beberapa definisi budaya organisasi dikemukakan para ahli. Moeljono Djoko Santoso (2003 : 17 dan 18) menyatakan bahwa budaya korporat atau budaya manajemen atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja merupakan nilai-nilai dominan yang disebarluaskan didalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan. Susanto (1997 : 3) memberikan definisi budaya organisasi sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana harus bertindak atau berperilaku.

Dari definisi-definisi tersebut diatas, maka budaya

organisasi dapat dikarakteristikan sebagai berikut :

- a. Inovasi dan keberanian mengambil resiko

Yaitu sejauh mana organisasi mendorong para karyawan bersikap inovatif dan berani mengambil resiko. Selain hal tersebut, bagaimana organisasi menghargai tindakan pengambilan resiko oleh karyawan dan membangkitkan ide karyawan.

- b. Perhatian terhadap detail

Yaitu sejauh mana organisasi mengharapkan karyawan memperlihatkan kecermatan, analisis dan perhatian kepada rincian.

- c. Berorientasi kepada hasil

Yaitu sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil dibandingkan perhatian pada teknik dan proses yang digunakan untuk meraih hasil tersebut.

- d. Berorientasi kepada manusia

Yaitu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi. Penerapannya dapat berupa mendorong para karyawan untuk menjalankan ide-ide mereka, memberikan penghargaan kepada karyawan yang berhasil menjalankan ide-ide.

- e. Berorientasi tim

Yaitu sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan

sekitar tim tidak hanya pada individu-individu untuk mendukung kerja sama. Penerapan yang dapat dilakukan yaitu dukungan manajemen pada karyawan untuk bekerja sama dalam satu tim, dukungan manajemen untuk menjaga hubungan dengan rekan kerja di anggota tim lain.

- f. Agresifitas

Yaitu sejauh mana para karyawan dalam organisasi tersebut agresif dan kompetitif untuk menjalankan budaya organisasi sebaik-baiknya. Penerapan yang dapat dilakukan yaitu adanya persaingan yang sehat antar karyawan dalam bekerja, karyawan didorong untuk mencapai produktivitas yang optimal.

- g. Stabilitas

Yaitu sejauh mana kegiatan organisasi menekankan *status quo* sebagai kontras dari pertumbuhan. Penerapan yang dapat dilakukan yaitu manajemen mempertahankan karyawan yang berpotensi, evaluasi penghargaan dan kinerja oleh manajemen ditekankan kepada upaya-upaya individual, walaupun senioritas cenderung menjadi faktor utama dalam menentukan gaji atau promosi.

2. Peranan Budaya Perusahaan

Dalam lingkungan kehidupannya, manusia dipengaruhi oleh budaya dimana dia berada, seperti nilai-nilai, keyakinan, perilaku sosial atau

masyarakat yang kemudian menghasilkan budaya sosial atau budaya masyarakat. Hal yang sama juga terjadi pada anggota organisasi, dengan segala nilai, keyakinan dan perilakunya di dalam organisasi yang kemudian akan menciptakan budaya organisasi.

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa budaya perusahaan pada dasarnya mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi, termasuk mereka yang berada dalam hirarki organisasi. Bagi organisasi yang masih didominasi oleh pendiri misalnya maka budaya akan menjadi wahana untuk mengkomunikasikan harapan-harapan pendiri kepada para pekerja lainnya. Demikian pula jika perusahaan dikelola oleh seorang manajer senior yang otokratis yang menerapkan gaya kepemimpinan *top down*.

Secara spesifik peran penting dimainkan oleh budaya perusahaan yaitu :

- a. Membantu menciptakan rasa memiliki jati diri bagi pekerja
 - b. Dapat dipakai untuk mengembangkan ikatan pribadi dengan perusahaan
 - c. Membantu stabilitasi perusahaan sebagai suatu sistem social
 - d. Menyajikan pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma perilaku yang sudah terbentuk.
3. Kedisiplinan Kerja

Pada dasarnya, setiap instansi atau organisasi menginginkan tingkat kedisiplinan karyawan yang tinggi. Disiplin

kerja yang tinggi harus selalu dijaga, bahkan harus ditingkatkan agar lebih baik. Disiplin yang baik yakni mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal tersebut dapat mendorong timbulnya semangat kerja serta tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik.

Pengertian disiplin menurut menurut Amran (2009) menjelaskan bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati segala norma peraturan yang berlaku di sekitarnya.

Sedangkan menurut Zesbendri (2005) merupakan modal utama yang amat menentukan terhadap tingkat kinerja karyawan. Karyawan yang tingkat disiplinnya tinggi, maka kinerja akan baik, sedangkan karyawan yang tingkat disiplinnya rendah, maka kinerja akan rendah pula.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian disiplin kerja adalah sikap kesediaan seseorang untuk mematuhi norma yang berlaku serta menjadi modal utama yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kinerjanya. Jika karyawan tidak memiliki sikap disiplin yang baik, maka akan mempengaruhi

tingkat kinerjanya yang kurang baik pula.

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi. Hasibuan (2000: 195) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan, dan hubungan kemanusiaan.

Tujuan yang harus dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya. Akan tetapi, jika pekerjaan itu di luar kemampuan atau bahkan jauh di bawah kemampuannya maka kesungguhan dan kedisiplinan karyawan rendah. Di sinilah letak pentingnya asas *the right man on the right place and the right man on the right job*.

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi tingkat disiplin karyawan karena balas jasa akan memberikan semangat dan kepuasan terhadap perusahaan atau pekerjaannya. Untuk mewujudkan kedisiplinan karyawan yang baik, perusahaan harus memberikan balas jasa yang relatif besar. Artinya, semakin

besar balas jasa yang diberikan, semakin baik pula kedisiplinan karyawan. Sebaliknya, apabila balas jasa kecil, kedisiplinan menjadi rendah. Karyawan sulit untuk berdisiplin tinggi selama kebutuhan-kebutuhan primernya tidak terpenuhi dengan baik.

b. Indikator disiplin kerja

Indikator disiplin kerja menurut Soejono (1986), yaitu ketaatan pada peraturan dan kesadaran pribadi. Ketaatan pada peraturan meliputi ketepatan waktu, pelaksanaan prosedur yang telah ditentukan, serta penggunaan perlengkapan kantor dengan hati-hati. Ketepatan waktu adalah bentuk disiplin kerja karyawan dengan datang tepat waktu, tertib, dan teratur. Pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa karyawan memiliki disiplin kerja yang baik.

Penggunaan perlengkapan kantor dengan hati-hati dapat meminimalisir resiko terjadinya kerusakan perlengkapan kantor. Adapun kesadaran pribadi meliputi tingkat kerapian berpakaian di tempat kerja, memiliki tanggung jawab tinggi, serta tingkat kualitas yang dihasilkan. Berpakaian rapi di tempat kerja merupakan salah satu indikasi adanya disiplin kerja, karena dengan berpakaian rapi maka akan meningkatkan rasa percaya diri karyawan dalam bekerja serta suasana kerja akan terasa lebih nyaman. Pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan penuh rasa tanggung jawab, maka kualitas yang

dihasilkan pun akan memuaskan karena sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Sementara itu, menurut Handoko (2001) menyatakan bahwa terdapat tiga tipe kegiatan pendisiplinan guna mengontrol kinerja karyawan selama berada pada suatu organisasi atau Instansi, yaitu disiplin preventif, disiplin korektif, dan disiplin progresif. Disiplin preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan untuk mengikuti berbagai standar dan aturan-aturan yang sudah diterapkan oleh perusahaan, sehingga penyelewengan-penyelewengan yang mungkin terjadi dapat dicegah.

Adapun fungsi dari disiplin preventif adalah untuk mendorong disiplin diri para karyawan sehingga mereka dapat menjaga sikap disiplin tanpa unsur paksaan.

Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap peraturan-peraturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran lebih lanjut. Fungsi dari disiplin korektif adalah untuk memperbaiki pelanggaran sekaligus mencegah karyawan lain melakukan pelanggaran serupa serta mencegah agar tidak ada pelanggaran lagi di kemudian hari, dengan kata lain untuk perbaikan di masa yang akan datang bukan menghukum kegiatan di masa lalu.

Disiplin progresif adalah pemberian sanksi yang lebih berat terhadap pelanggaran yang

berulang. Tujuannya adalah memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengambil tindakan korektif sebelum menerima sanksi-sanksi yang lebih serius. Pelaksanaan disiplin progresif juga memungkinkan manajemen untuk membantu karyawan dalam memperbaiki kesalahan.

4. Pelayanan

Pelayanan dapat disebut juga *service* mempunyai pengertian sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, di tawarkan untuk memenuhi kebutuhan atau bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.

Setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (kotler, 1994). Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, tetapi tidak dirasakan daripada dimiliki, dimana pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Fandy Tjipto (1995), jasa mempunyai 4 karakteristik yaitu:

a. *Intengibility* (tidak dapat dilihat, dirasakan).

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

c. *Variability* (keragaman)

Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap konsumen, diperlukan suatu standar dalam pelayanan yaitu dalam bentuk kualitas. Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

B. Hipotesis

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kuat dan signifikan antara budaya organisasi terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.
2. Terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan kedisiplinan kerja terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.
3. Terdapat pengaruh antara budaya organisasi dan kedisiplinan kerja terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.
4. Budaya organisasi merupakan variabel yang dominan mempengaruhi pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.

METODE ANALISIS DATA DAN ANALISIS DATA

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus pada Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes yaitu tentang pengaruh budaya organisasi dan kedisiplinan kerja terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah budaya organisasi (X_1),

kedisiplinan kerja (X_2) dan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas ada karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 1999). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan kegiatan di Kantor Samsat Kabupaten Brebes. Sedangkan sampel adalah sebagian individu yang diteliti atau diselidiki.

Sampel adalah sebagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul – betul *representative* (Sugiono, 2005 : 56).

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sejumlah populasi yang ada di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes yaitu sejumlah 76 responden.

Metode analisis data adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas dengan menggunakan korelasi *product moment* yang dirumuskan (Suharsimi Arikunto, 2002) sebagai berikut :

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel budaya organisasi (X_1) dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1 : Pengujian validitas dan reliabilitas variabel budaya organisasi (X_1) :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}\{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

2. Uji Reliabilitas dengan teknik *Alpha Cronbach* dengan rumus :

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

3. Uji t dan uji F

Fungsi yang digunakan uji t untuk menguji signifikansi r dengan rumus :

$$Z = \frac{r_s}{\sqrt{1/(n-1)}}$$

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

4. Analisis regresi sederhana dan uji t (Sudjono, 2002) yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

5. Koefisien determinasi yang diformulasikan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian adalah seluruh karyawan puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes. Setelah hasil kuesioner diperoleh, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kriteria pengujian validitas dan reliabilitas adalah dengan membandingkan nilai korelasi validitas dan reliabilitas dengan r_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha = 0.05$) dan derajat kebebasan (df) = n – 2.

No Pertanyaan	R Product Moment (r _{xy})	r tabel ($\alpha = n - 2$) 5 % = 0,227
1	0,962	Valid
2	0,611	Valid
3	0,956	Valid
4	0,962	Valid
5	0,965	Valid
6	0,611	Valid
7	0,949	Valid
8	0,904	Valid
9	0,904	Valid
10	0,962	Valid
Nilai koefisien reliabilitas (r - alpha) = 0,970		Reliabel

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan validitas r_{hitung} pada setiap pertanyaan variabel budaya organisasi (X_1) mempunyai nilai lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga dengan perhitungan koefisien reliabilitas didapat $r - \alpha$ sebesar 0,970 lebih besar dari r_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ didapat r_{tabel} sebesar 0,227. Dengan demikian

dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang tergabung dalam variabel budaya organisasi (X_1) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

Sedangkan pada hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel kedisiplinan kerja (X_2) dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2 : Pengujian validitas dan reliabilitas variabel kedisiplinan kerja (X_2)

No Pertanyaan	r Product Moment (r _{xy})	r tabel ($\alpha = n - 2$) 5 % = 0,227
1	0,960	Valid
2	0,920	Valid
3	0,971	Valid
4	0,971	Valid
5	0,965	Valid
6	0,960	Valid
7	0,959	Valid
8	0,920	Valid
9	0,920	Valid
10	0,971	Valid
Nilai koefisien reliabilitas (r - alpha) = 0,988		Reliabel

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan validitas r_{hitung} pada setiap pertanyaan variabel kedisiplinan kerja (X_2) mempunyai nilai lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga

dengan perhitungan koefisien reliabilitas didapat $r - \alpha$ sebesar 0,988 lebih besar dari r_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ didapat r_{tabel} sebesar 0,227. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertanyaan

yang tergabung dalam variabel kedisiplinan kerja (X_2) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

Sedangkan pengujian validitas dan reliabilitas variabel pelayanan (Y) dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3 : Pengujian validitas dan reliabilitas pelayanan (Y)

No Pertanyaan	r Product Moment (r _{xy})	r tabel ($\alpha = n - 2$) 5 % = 0,227
1	0,717	Valid
2	0,701	Valid
3	0,728	Valid
4	0,452	Valid
5	0,791	Valid
6	0,717	Valid
7	0,586	Valid
8	0,734	Valid
9	0,791	Valid
10	0,603	Valid
Nilai koefisien reliabilitas ($r - \alpha$) = 0,869		Reliabel

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan validitas r_{hitung} pada setiap pertanyaan variabel kinerja (Y) mempunyai nilai lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga dengan perhitungan koefisien reliabilitas didapat $r - \alpha$ sebesar 0,869 lebih besar dari r_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ didapat r_{tabel}

sebesar 0,227. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang tergabung dalam variabel pelayanan (Y) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

Hasil uji t_{hitung} dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4 : Tabel Hasil Uji t_{hitung}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.084	1.148		11.398	.000
	Budaya_Organisasi	.167	.207	.230	2.809	.421
	Kedisiplinan_Kerja	.465	.185	.714	2.513	.014

a. Dependent Variable: Pelayanan

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa uji t_{hitung} dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95 persen ($\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$) dan derajat kebebasan $N-k$ (76-2) diperoleh

t_{tabel} sebesar 1,994 dan hasil perhitungan pada SPSS menunjukkan $X_1 = 2,809$ yang mengartikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau budaya organisasi

secara signifikan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes. Sedangkan pada X_2 didapat 2,513 yang mempunyai arti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau kedisiplinan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes. Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial

Tabel 5 : Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1210.132	2	605.066	284.845	.000 ^a
	Residual	155.066	73	2.124		
	Total	1365.197	75			

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan_Kerja, Budaya_Organisasi

b. Dependent Variable: Pelayanan

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa Uji F yang dilakukan dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95 persen ($\alpha = 0,05$) dan $df = n - k - 1$ diperoleh F_{tabel} sebesar 3,12. Sedangkan hasil perhitungan menunjukkan 284,845. Hal tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang mengartikan hipotesis H_0 ditolak yang mengartikan bahwa secara bersama-sama variabel bebas budaya organisasi dan kedisiplinan

Tabel 6 : Uji determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.941 ^a	.886	.883	1.457

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan_Kerja, Budaya_Organisasi

b. Dependent Variable: Pelayanan

variabel budaya organisasi dan variabel kedisiplinan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.

Untuk mengetahui koefisien regresi secara keseluruhan atau secara bersama-sama maka digunakan Uji F. Hasil perhitungan pada uji F dapat dilihat pada tabel 15 berikut ini :

kerja berpengaruh terhadap variabel pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes.

Sedangkan hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS adalah didapat bahwa koefisien determinasi sebesar 0,886 atau 88,6 persen. Hal ini mengartikan bahwa 88,6 persen pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes dipengaruhi oleh budaya organisasi dan kedisiplinan kerja.

Berikut merupakan hasil perhitungan regresi berganda dengan menggunakan SPSS :

Tabel 7 : Hasil perhitungan regresi berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.084	1.148		11.398	.000
	Budaya_Organisasi	.167	.207	.230	2.809	.421
	Kedisiplinan_Kerja	.465	.185	.714	2.513	.014

a. Dependent Variable: Pelayanan

Dari hasil perhitungan tersebut maka dapat dibuat persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ adalah $Y = 13,084 + 0,167 X_1 + 0,465 X_2$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 13,084 yang mengartikan bahwa jika variabel budaya organisasi dan kedisiplinan kerja diabaikan maka pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes sebesar 13,084 satuan. Sedangkan pada variabel budaya organisasi (X_1) diperoleh

nilai 0,167 artinya jika variabel budaya organisasi dinaikkan sebesar satu satuan maka pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes akan meningkat sebesar 0,167 satuan kali. Dan pada variabel kedisiplinan kerja (X_2) didapat nilai sebesar 0,465 yang mengartikan bahwa jika variabel kedisiplinan kerja dinaikkan sebesar satu satuan maka pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes akan naik sebesar 0,465 satuan kali.

Mohon isilah identitas di bawah ini :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Alamat :
5. Pendidikan :
6. Jabatan :

I. Variabel Budaya Organisasi (X_1)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	TS	RR	TS	STS
1	Peraturan yang diterapkan dalam Puskesmas Bulakamba Kabupaten Brebes sangat baik					
2	Komunikasi antar karyawan sangat baik.					
3	Tingkat kedisiplinan para karyawan dalam melakukan pekerjaan sangat baik					
4	Hubungan antara karyawan satu dengan yang lainnya sangat baik					
5	Hubungan komunikasi antara karyawan dengan pihak					

	luar terjaga baik					
6	Dalam bekerja anda selalu mengutamakan perilaku kreatif, inovatif, bagi budaya organisasi					
7	Dalam proses bekerja, kita selalu mengharapkan peluang imbalan yang adil kepada semua karyawan tanpa memperdulikan prestasi kerja					
8	Anda bersedia untuk teratur dalam bekerja agar segala sesuatunya berjalan tertib dan lancar					
9	Dalam mengerjakan tugas anda berharap dan berusaha mendapatkan hasil yang terbaik					
10	Anda merasa bahwa keberhasilan tugas merupakan tanggungjawab anda					

II. Variabel Kedisiplinan Kerja (X₂)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	TS	RR	TS	STS
1	Peraturan jam masuk & jam pulang kerja dikantor harus efektif bagi karyawan					
2	Sistem pendataan kehadiran dikantor sudah efektif					
3	Mendapatkan libur satu hari setelah melaksanakan pekerjaan diluar kota					
4	Karyawan dituntut untuk bekerja dengan baik					
5	Setiap karyawan harus berusaha untuk melaksanakan tugas sesuai dengan posisi & fungsinya					
6	Atasan akan memberikan teguran apabila pekerjaan tidak dapat diselesaikan					
7	Perintah yang diberikan oleh atasan harus langsung dikerjakan					
8	Izin dari atasan diperlukan apabila karyawan hendak meninggalkan lingkungan kerja					
9	Suasana kerja mempengaruhi Anda dalam melaksanakan pekerjaan					
10	Alat bantu / fasilitas pendukung diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan					

III. Variabel Pelayanan Kesehatan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	TS	RR	TS	STS
1	Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih					
2	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.					
3	Penampilan dokter bersih dan rapi					
4	Penampilan perawat bersih dan rapi					
5	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.					
6	Dokter datang tepat waktu					
7	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat					
8	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien					
9	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan					

	pasien					
10	Perawat bersikap ramah dan sopan					

DAFTAR PUSTAKA

- A. S. Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Dajan, Anto, 1983, *Pengantar Metode Statistik I*, Jilid I, Jakarta : LP3ES
- Imron, Ali, 2011, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Komalasari, Kokom, 2010, *Pembelajaran Kontekstual*, Bandung : PT Refika Aditama
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga
- Minarti, Sri, 2011, *Manajemen Sekolah*, Jogjakarta : Ar-Ruzz Media
- Nana Syaodih Sukmadinata, Nana dan Erliana Syaodih, 2010, *Kurikulum & Pembelajaran Kompetensi*, Bandung : PT Refika Aditama
- Rahmayanty, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rusman, 2009, *Manajemen Kurikulum*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sanjaya, Wina, 2005, *Pembelajaran dalam Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi*, Jakarta : Kencana
- Saifudin, Azwar, 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Singarimbun, M., dan Sofyan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta : PT. PUSTAKA LP3ES
- Suharsisni Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Jakarta : Rineka Cipta
- Tilaar, H.A.R, 2005, *Manifesto Pendidikan Nasional*, Jakarta : :Kompas
- Uno, Hamzah B., 2010, *Perencanaan Pembelajaran*, Jakarta : Bumi Aksara
- Walker, Denis, 2011, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 2005)
- _____, Permendikbud No. 23 tahun 2013, *Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar*