

## PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI UPTD PUSKESMAS SUKARAJA

Disusun oleh:

Febri Safitri<sup>1</sup>, Reza<sup>2</sup>, Rijki Taopik<sup>3</sup>, Fani Herawati<sup>4</sup>, Sopyan Herdiansyah<sup>5</sup>  
Prodi Teknik Industri<sup>1,2,3,4,5</sup>, Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung<sup>1,2,3,4,5</sup>  
Email korespondensi: [febrisafitri1302@gmail.com](mailto:febrisafitri1302@gmail.com),

### Abstrak

Puskesmas Sukaraja sebagai unit pelayanan kesehatan dasar, memegang peran peting dalam memerikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Namun terdapat indikasi bahwa budaya organisasi di Puskesmas belum sepenuhnya mendukung kinerja pelayanan optimasl. Penelitian ini bertujuan untuk menganalis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Data diperoleh melalui kuesioner, wawancara yang melibatkan 60 responden. Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,050, yang berarti budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 5%, sementara 95% dipengaruhi oleh faktor lain. Meskipun budaya organisasi di Puskesmas Sukaraja dinilai baik oleh responden, hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan lebih lanjut untuk memastikan budaya organisasi dapat mendukung pencapaian kinerja karyawan yang optimal. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengelola Puskesmas untuk memperbaiki budaya organisasi dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Puskesmas Sukaraja.

Kata kunci: kinerja pelayanan, Puskesmas Sukaraja, analisis jalur, pengaruh budaya organisasi.

### Abstract

*Sukaraja Health Center as a basic health service unit, plays an important role in providing quality services to the community. However, there are indications that the organizational culture at the Health Center does not fully support optimal service performance. This study aims to analyze the influence of organizational culture on employee performance. Data were obtained through questionnaires, interviews involving 60 respondents. Path analysis was used to identify the relationship between organizational culture and employee performance. The results showed that organizational culture had a significant influence on employee performance with an adjusted R<sup>2</sup> of 0.050, which means that organizational culture affects employee performance by 5%, while 95% is influenced by other factors. Although the organizational culture at the Sukaraja Health Center was considered good by respondents, these results indicate the need for further improvement to ensure that organizational culture can support the achievement of optimal employee performance. This study provides important insights for Health Center managers to improve organizational culture and improve the quality of employee performance at the Sukaraja Health Center.*

*Keywords: service performance, Sukaraja Health Center, path analysis, influence of organizational culture.*

## **PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran strategis sebagai aset paling vital dalam suatu organisasi, termasuk dalam konteks instansi pemerintahan. Keberadaan pegawai tidak hanya sekadar pelaksana tugas, tetapi juga merupakan motor penggerak utama dalam mewujudkan visi, misi, serta tujuan strategis organisasi. Oleh sebab itu, kinerja pegawai menjadi indikator kunci dalam menilai efektivitas dan efisiensi jalannya sebuah organisasi. Tingkat kinerja yang optimal mencerminkan kualitas tata kelola organisasi yang baik dan berkelanjutan (Taufik et al., 2025). Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan dasar memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah hak dasar masyarakat yang harus disediakan oleh pemerintah berdasarkan UUD 1945 pasal 28H ayat (1) yang berbunyi “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dan di dalam pasal 34 ayat (3) yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Di dalam pasal 14 UU No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan juga dituliskan bahwa, “Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat”. Oleh karena itu dalam melaksanakan pelayanan di sebuah Puskesmas, sangat penting untuk mengikuti ketentuan dari pemerintah, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. Peraturan ini dijadikan pedoman dengan harapan dapat memenuhi akses terhadap pelayanan Kesehatan Dasar.

Keberhasilan sebuah Puskesmas dipengaruhi oleh karyawan yang ada di dalam organisasi serta tergantung pada cara pengelolaan sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya kesehatan maupun yang bukan kesehatan. Setiap karyawan yang merupakan bagian dari sumber daya manusia di Puskesmas perlu mendapat perhatian mulai dari proses perekrutan sampai perlakuan terhadap mereka dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan mereka. Perlakuan yang diberikan kepada tenaga kesehatan di Puskesmas, seperti menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, memberikan dorongan dalam bekerja, membangun persaingan yang positif, dan menyediakan jaminan perkembangan karir yang terencana, akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja karyawan Puskesmas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Kasmir (2017) dalam (Sudana et al., 2021) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan, karyawan, dan juga

pimpinan terpenuhi. Dalam kerangka kerja organisasi, budaya organisasi memegang peran sentral dalam menentukan arah dan kinerja organisasi (Imran et al., 2022). Budaya organisasi mencerminkan nilai, keyakinan, dan norma yang dianut oleh anggota organisasi (Kenedi, Satriawan & Khaddafi, 2022). Di lingkungan Puskesmas, budaya organisasi yang fokus pada pelayanan masyarakat menjadi elemen utama untuk mencapai kualitas pelayanan yang unggul. Budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan motivasi, produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, budaya organisasi yang lemah dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Kinerja karyawan adalah hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, dilihat dari aspek kualitas maupun kuantitas (Indrajita et al., 2021). Keberhasilan kinerja sumber daya manusia dapat dinilai dari pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dalam suatu organisasi mencakup banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi, yang berperan penting dalam mendorong keberhasilan karyawan dalam mencapai target yang diinginkan (Muhammad Iqbal et al., 2024).

Berdasarkan pengamatan awal, ditemukan indikasi bahwa budaya organisasi di Puskesmas Sukaraja belum sepenuhnya mendukung pencapaian kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana budaya organisasi mempengaruhi kinerja pelayanan di Puskesmas tersebut. Walaupun sudah ada penelitian mengenai hubungan budaya organisasi dengan kinerja pelayanan, kajian yang secara khusus menyoroti hal ini masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan Puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Sukaraja, Tasikmalaya.

## **METODE**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang budaya organisasi, dan kinerja pelayanan di Puskesmas Sukaraja. Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel, termasuk pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari responden yang merupakan pasien Puskesmas Sukaraja. Adapun data sekunder, berasal dari dokumen resmi yang berkaitan dengan variabel penelitian, seperti informasi administratif dari instansi terkait.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini mencakup wawancara dengan tenaga kerja di Puskesmas Sukaraja untuk memperoleh informasi yang

relevan dan mendalam terkait budaya organisasi serta aspek pelayanan di institusi tersebut. Selain itu, dilakukan penyebaran kuesioner kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan maupun yang telah selesai menerima layanan di Puskesmas Sukaraja. Tujuan dari langkah ini adalah untuk mengumpulkan data primer secara langsung dari responden yang berhubungan dengan objek penelitian. Setelah data dari kuesioner terkumpul, tahap berikutnya adalah pengolahan data menggunakan metode yang sistematis untuk menghasilkan informasi yang terstruktur dan dapat dianalisis. Hasil pengolahan data ini kemudian dianalisis secara mendalam untuk menggali wawasan mengenai hubungan antara budaya organisasi dengan kinerja pelayanan, serta dampaknya terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Sukaraja.

Analisis yang dilakukan diharapkan memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendukung pencapaian tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sukaraja yang berlokasi di Jalan Cibalarik, KM 01. Sukaraja-46183. Pasien di Puskesmas Sukaraja menjadi responden dalam penelitian ini, yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*) dari populasi sebanyak 120 orang. Jumlah sampel yang digunakan adalah 60 orang pasien, yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin ( $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$ ), dengan tingkat kesalahan ( $e$ ) sebesar 0,1 (10%). Teknik ini dipilih karena populasi dianggap memiliki karakteristik yang relatif homogen, meskipun terdapat variasi pada latar belakang pendidikan dan pekerjaan. Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai metode, termasuk studi dokumentasi, penyebaran kuesioner, dan wawancara. Instrumen penelitian yang digunakan telah melalui uji validitas untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan relevan dengan aspek yang diteliti, serta uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran. Instrumen yang lolos uji ini kemudian digunakan untuk menghasilkan data yang akurat dan dapat dipercaya.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model *path analysis*, yang bertujuan untuk menguji hipotesis utama dan sub-hipotesis dalam penelitian. Pendekatan ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antar variabel, seperti budaya organisasi, kinerja pelayanan, dan mutu pelayanan di Puskesmas Sukaraja, sehingga hasilnya diharapkan mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

## HASIL DAN ANALISIS

Langkah pertama dalam penelitian ini yaitu menyebar kuesioner kepada seluruh karyawan UPTD Puskesmas Sukaraja mengenai budaya organisasi, dan berikut adalah rekapitulasi tanggapan responden terhadap budaya organisasi :

**Tabel 3.1.** Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Budaya Organisasi

No	Pernyataan Tentang Budaya Organisasi	Skor	%	Kategori
1	Meningkatkan budaya inovasi dan pengambilan resiko	261	87,00	Sangat Baik
2	Melakukan proses analisis serta evaluasi hasil kerja terhadap seluruh proses pelayanan	264	88,00	Sangat Baik
3	Memprioritaskan hasil tanpa mengabaikan aspek teknis serta kualitas kerja karyawan.	245	81,67	Baik
4	Menciptakan orientasi kerja tim daripada kerja individu	262	87,33	Sangat Baik
5	Menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan memiliki kecepatan dalam bekerja.	241	80,33	Baik
6	Fasilitas yang disediakan memungkinkan pasien mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal.	243	81,00	Baik
7	Menghadirkan stabilitas serta suasana kerja yang kompetitif dan nyaman untuk setiap petugas.	238	79,33	Baik
8	Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dijalankan dengan baik dan menjadi budaya di lingkungan kerja	248	82,67	Baik
9	Petugas Kesehatan diberikan kesempatan mengembangkan potensi dirinya kearah yang lebih baik	243	81,00	Baik
<b>Jumlah/rata-rata skor/persentase skor</b>		<b>2245</b>	<b>83,15</b>	<b>Baik</b>

Sumber; Hasil Data Kuisiner Responden, 2024 (Data Diolah)

Dari pernyataan yang ada mengenai budaya organisasi, tidak terdapat skor di bawah 79%, hal ini menunjukkan bahwa responden secara keseluruhan memiliki pandangan positif terhadap budaya organisasi di Puskesmas Sukaraja. Persepsi positif ini penting karena dapat berdampak signifikan pada kinerja, dan kepuasan kerja. Pada pernyataan mendukung budaya inovasi dan pengambilan risiko mendapatkan skor 87%. Hal ini mencerminkan dukungan yang kuat terhadap inovasi, yang dalam konteks kesehatan dapat mencakup penerapan teknologi baru, metode pelayanan yang lebih efisien, atau pendekatan inovatif lainnya dalam perawatan pasien. Dukungan terhadap pengambilan risiko menunjukkan bahwa lembaga ini terbuka terhadap perubahan dan adaptasi, faktor penting untuk perkembangan organisasi. Pernyataan menciptakan terkait otoritas kerja

tim dan tanggung jawab mencapai skor sebesar 87,33% dan 80,33%, ini menandakan adanya budaya kerja yang kolaboratif dan berfokus pada tanggung jawab bersama. Hal ini sangat relevan dalam pelayanan kesehatan, di mana kerja tim yang efektif merupakan kunci untuk memberikan perawatan pasien yang terintegrasi dan berkualitas tinggi. Fasilitas mempunyai skor 81,00%, yang menunjukkan bahwa responden merasa fasilitas yang disediakan di Puskesmas Sukaraja dapat mendukung pelayanan yang optimal. Fasilitas yang memadai berkontribusi pada efisiensi, keamanan, dan kepuasan pasien. Pernyataan terkait pelaksanaan SOP mendapatkan skor 82,67%, mencerminkan bahwa SOP dianggap penting dan dilaksanakan dengan baik, mendukung kualitas pelayanan dan mengurangi kesalahan operasional. Untuk pengembangan potensi karyawan mempunyai skor 81,00%, ini menunjukkan bahwa lembaga ini menyediakan program pelatihan dan pengembangan yang mendukung staf untuk mengembangkan potensinya. Secara keseluruhan, Puskesmas Sukaraja telah membangun budaya organisasi yang mendukung inovasi, kerja tim, dan pelayanan berkualitas tinggi. Namun, meski sebagian besar aspek dinilai sangat baik, beberapa aspek dengan nilai "Baik" masih dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja secara keseluruhan.

Selain rekapitulasi tanggapan responden terhadap budaya organisasi, terdapat juga rekapitulasi tanggapan responden mengenai kinerja pelayanan yang disajikan pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2.** Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pelayanan

No	Pernyataan Tentang Budaya Organisasi	Skor	%	Kategori
1	Pelayanan bersifat terbuka sehingga terlayani dengan baik	239	79,67	Baik
2	Diberikan kemudahan akses setiap layanan	248	82,67	Baik
3	Petunjuk layanan mudah di mengerti	250	83,33	Baik
4	Arah kebijakan, program kerja serta aturan yang diterapkan sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku.	234	78,00	Baik
5	Petugas memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan disiplin menjalankan tugas	241	80,33	Baik
6	Melibatkan masyarakat dalam proses kontrol dan evaluasi layanan dengan cara menyediakan kotak saran dan kritik.	240	80,00	Baik
7	Standar Operasional Prosedur (SOP) dijalankan oleh seluruh petugas dengan penuh disiplin dan tanggung jawab.	248	82,67	Baik

8	Menyerap aspirasi dan kebutuhan pengunjung serta berupaya merealisasikannya sesuai dengan aturan yang berlaku,	247	82,33	Baik
9	Memberikan layanan kepada pasien secara adil dan proporsional, tidak diskriminatif dan tidak mengistimewakan kepada siapapun.	250	83,33	Baik
10	Cepat tanggap, responsif dan gerak cepat menangani pasien yang membutuhkan bantuan/pelayanan	230	76,67	Baik
<b>Jumlah/rata-rata skor/persentase skor</b>		<b>2427</b>	<b>89,89</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber; Hasil Data Kuisisioner Responden, 2024 (Data Diolah)

Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa pelayanan yang terdapat di Puskesmas Sukaraja mendapatkan kategori "Baik" untuk semua pernyataan yang diajukan terhadap responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Sukaraja ini sangat memuaskan responden. Dalam aspek pelayanan terbuka dan adil, pernyataan pertama dan kesepuluh, petunjuk layanan serta memberi layanan kepada pasien secara adil dan proporsional, tidak diskriminatif dan tidak mengistimewakan kepada siapapun mempunyai nilai terbesar yaitu 83,33%, hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan kesetaraan dalam pelayanan sangat dihargai oleh responden. Dalam aspek SOP dan Disiplin, pernyataan tentang pelaksanaan SOP dengan disiplin mendapatkan kategori "Baik", ini menunjukkan bahwa konsistensi dan kepatuhan terhadap prosedur adalah hal yang penting bagi responden. Berdasarkan persepsi responden pada tabel 2, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di Puskesmas Sukaraja secara umum dianggap baik oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga tersebut telah berhasil dalam beberapa aspek kunci pelayanan. Namun, ada beberapa pernyataan yang mendapatkan skor lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa perbaikan yang harus diperhatikan dan dilakukan perbaikan.

### **Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

Analisis ini memanfaatkan teknik statistik berupa analisis jalur (*Path Analysis*). Teknik ini diterapkan untuk menilai pengaruh variabel dengan menggunakan analisis regresi untuk mengestimasi hubungan sebab-akibat antar variabel (model kausalitas).

## 1. Uji t

**Tabel 3.3.** Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	37.157	3.229		11.508	.000
Budaya Organisasi	.068	.097	.092	.701	.486

Sumber; Hasil Data SPSS, 2024 (Data diolah)

Dari persamaan regresi yang diperoleh, dapat dilihat bahwa variabel budaya organisasi memiliki koefisien regresi yang negatif, yang menandakan tidak terdapat hubungan langsung dengan kinerja pelayanan. Ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi tidak memberikan dampak positif pada kinerja pelayanan. Adapun hasil dari uji t adalah sebagai berikut:

Berpedoman pada *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k-1 = 60-2-1 = 57$  dengan tingkat kepercayaan 75%. Maka diperoleh  $t$  tabel sebesar 0.67882. Dan diperoleh  $t$  hitung sebesar 0,701. Hal ini menunjukan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $0,701 > 0.67882$ . Hal ini menunjukan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

## 2. Uji F dan koefisien Determinasi

Untuk membuktikan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen digunakan uji F statistik. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama sama (mempengaruhi variabel dependen). Hasil uji secara bersama-sama/serempak (Uji F) ditunjukkan pada Tabel di bawah ini:

**Tabel 3.4.** Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.980	1	.980	1.491	.486 <sup>b</sup>
Residual	115.604	58	1.993		
Total	116.583	59			

Sumber; Hasil Data SPSS, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan  $DF = N-k-1$  dengan probabilitas 0,25, nilai  $f_{tabel}$  yang ditemukan adalah 1.35, sementara  $f_{hitung}$  yang didapatkan adalah 1,491. Ini mengindikasikan bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , atau dengan kata lain,  $1,491 > 1,35$ , maka  $H_0$  ditolak. Ini menandakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap

kinerja pelayanan secara keseluruhan.

Untuk memahami seberapa besar dampak variabel budaya organisasi pada variabel kinerja pelayanan, kita menggunakan koefisien determinasi berganda (*adjusted R square*). Hasil dari koefisien determinasi berganda ini dapat dilihat pada Tabel yang ada di bawah:

**Tabel 3.5.** Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.092 <sup>a</sup>	.080	.050	1.412

Sumber; Hasil Data SPSS, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel yang telah disajikan, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda (*adjusted R<sup>2</sup>*) adalah 0,050. Ini berarti bahwa variabel budaya organisasi mempengaruhi kinerja pelayanan sebesar 5%. Sementara itu, 95% dari kinerja pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Budaya organisasi di Puskesmas Sukaraja memiliki nilai yang baik, dengan rata-rata skor sebesar 83,15% berdasarkan tanggapan responden. Responden menilai bahwa budaya organisasi telah mendukung inovasi, kerja tim, serta penerapan SOP dengan baik. Namun, beberapa aspek seperti stabilitas suasana kerja dan fasilitas masih dapat ditingkatkan untuk memberikan kepuasan yang lebih baik kepada karyawan dan pasien.
2. Kinerja pelayanan di Puskesmas Sukaraja juga dinilai baik oleh responden, dengan rata-rata skor sebesar 89,89%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pasien dalam berbagai aspek, termasuk kecepatan tanggap, kedisiplinan, dan keadilan dalam melayani pasien. Namun, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, seperti transparansi dalam pelayanan dan pengelolaan aspirasi masyarakat.
3. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan
  - a. Berdasarkan analisis regresi, budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan, dengan nilai t-hitung sebesar 0,701 dan f-hitung sebesar 1,491, yang masing-masing lebih besar daripada nilai tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan positif terhadap kinerja pelayanan.

- b. Namun, koefisien determinasi menunjukkan bahwa budaya organisasi hanya memengaruhi kinerja pelayanan sebesar 5%, sedangkan 95% kinerja pelayanan dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

### Saran

1. Tingkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memperkuat keterampilan dan motivasi kerja.
2. Fokus pada peningkatan efisiensi dan kecepatan pelayanan pasien melalui optimalisasi prosedur dan teknologi.
3. Lakukan evaluasi rutin terhadap budaya organisasi untuk memastikan konsistensi dengan tujuan pelayanan yang optimal.

### DAFTAR PUSTAKA

- Deni Mardiana, et.al. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Puskesmas. Universitas Garut, Indonesia. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, Volume 5 No. 3 Agustus 2023.
- Efrisca M.Damanik, et.al. (2021). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Puskesmas Alak Kota Kupang. *Universitas Katolik Widya Mandira, Kupang, Indonesia*. Vol. 4, No. 1, Desember. 2022 E-ISSN: 2716-375X, P-ISSN: 2716-3768
- Gita Hapsari, et.al. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Buah Hati Pamulang. *Universitas Mitra Bangsa, Indonesia*, Vol. 4, No. 3, September 2024, E-ISSN 2774-8863
- Imran, M., Ismail, F. et.al. (2022). *The Mediating Role of Innovation in the Relationship Between Organizational Culture and Organizational Performance in Pakistan's Banking Sector*. *Journal of Public Affairs*, 22, E2717
- Indrajita, I. K., Sadiartha, A. N. G., & Mahayasa, I. G. A. (2021). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tohpati Grafika Utama Denpasar. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(1), 1-13.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kenedi, J., Satriawan, B., & Khaddafi, M. (2022). *The Effect of Organizational Culture on Employee Performance*. *International Journal of Educational Review, Law and Social Sciences (IJERLAS)*, 2(6), 817-826.
- Nur Qadry, et.al. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. *Institut Teknologi Bandung, Bandung, indonesia*. Volume 4 No.1 2019 e-ISSN : 2597 – 4084.

Nyamin Sucipto, et.al. (2019). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Ansika Jitama Teknik. *STIE Tri Dharma Nusantara, Makasar, indonesia*. Volume 4 No.1 2019 e-ISSN : 2597 – 4084.

Muhammad Iqbal, et.al (2024). Faktor yang Mempengaruhi Organisasi Profesional: Studi Literature. *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia. Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 13, issue 2.

Taufik, M. I., Hatta, A. F., & Wendra, D. (2025). Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. KLK Dumai. *Jurnal Teknologi dan Informasi (JUTIN)*, 8(2).