

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi kesehatan dengan layanan yang holistik, serta mencakup pencegahan dan pengobatan penyakit (Utari & Chan, 2019). Rumah Sakit Daerah Mangusada ialah rumah sakit milik pemerintah bertipe B yang berada di wilayah Kabupaten Badung, Bali. RSD Mangusada juga berfungsi sebagai rumah sakit rujukan untuk wilayah Badung dan sekitarnya. Instalasi Farmasi adalah aktivitas kefarmasian yang fungsional dengan menyelenggarakan semua jasa kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker di rumah sakit (Tama Unsandy & Girsang, 2021).

Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan farmasi semakin berkembang seiring melonjaknya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat (Nuriyati *et al.*, 2021). Kualitas pelayanan dikatakan baik adalah jika mampu memenuhi harapan dan kenyataan dari pasien sebagai pelanggannya. Aspek kualitas pelayanan yang buruk perlu diperbaiki, diantaranya ketepatan waktu pelayanan dokter, keterampilan dokter, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik. Penelitian yang dilakukan Darmini & Gorda (2021) menemukan faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yakni secara internal terbatasnya kuantitas maupun kualitas SDM. Pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan akan memberikan kesan tersendiri sehingga akan berdampak pada kunjungan rumah sakit dimasa yang akan datang. Mutu pelayanan yang baik akan menentukan persepsi pasien terhadap apa yang telah didapatkan selama memanfaatkan pelayanan tersebut. Persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris mereka untuk memberi arti pada lingkungan mereka. Untuk itu masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan, tergantung bagaimana kinerja dari tenaga kesehatan dan fasilitas yang diberikan dalam pelayanan sehingga dapat memunculkan persepsi mutu pelayanan yang baik atau buruk (Astuti, 2017). Institusi layanan kesehatan saat ini

menghadapi tantangan ganda, yaitu menyediakan layanan kesehatan dan mempertahankan tenaga kerja yang sehat dan efektif untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien. Hal ini merupakan tujuan yang sama pentingnya bagi institusi medis (Lu *et al.*, 2022).

Budaya organisasi dan motivasi kerja petugas farmasi merupakan salah satu faktor untuk mendukung kesejahteraan staf di rumah sakit. Budaya organisasi diperlukan dalam suatu rumah sakit karena dapat mempengaruhi sikap dan perilaku petugas farmasi yang perlu diterapkan dalam pemberian pelayanan kesehatan (Yundelfa *et al.*, 2020). Selain itu, motivasi kerja juga berpengaruh pada pelayanan kesehatan. Motivasi kerja adalah kondisi yang berpengaruh untuk membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Survey awal yang peneliti laksanakan, sekretaris instalasi farmasi RSD Mangusada menyatakan tenaga kefarmasian di RSD Mangusada memiliki kinerja yang baik. Kinerja seseorang dapat ditentukan melalui seberapa banyak intensitas motivasi yang diberikan (Nisa *et al.*, 2019). Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya motivasi kerja, seperti petugas farmasi yang bekerja *overtime* dan tingginya mobilitas sehingga kurang seimbang dengan perbandingan sumber daya manusia petugas farmasi yang ada. Faktor-faktor tersebut dapat membuat petugas farmasi kurang bersemangat dalam menjalankan tugasnya, sehingga akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut penelitian Nurcahyaningrumi (2020), yang dilakukan di salah satu Rumah Sakit Boyolali didapatkan hasil rerata empirik (RE) sebesar 83,33 dan rerata hipotetik (RH) sebesar 95 yang menunjukkan tingkat budaya organisasi masuk dalam kategori rendah. Sedangkan, menurut penelitian Pebrimaharani *et al.*, (2022) di Rumah Sakit Daerah Kuningan, menunjukkan hasil motivasi kerja antara kategori tinggi dan rendah sama besar masing-masing 50,0%. Kurangnya budaya organisasi ini, diduga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan budaya organisasi dan motivasi kerja petugas IFRS dengan persepsi pasien terhadap pelayanan di depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah Mangusada.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah terdapat hubungan budaya organisasi dan motivasi kerja petugas IFRS dengan persepsi pasien terhadap pelayanan di depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah Mangusada?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui hubungan budaya organisasi dan motivasi kerja petugas IFRS dengan persepsi pasien terhadap pelayanan di depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah Mangusada.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Menambah wawasan berpikir di bidang ilmu pendidikan farmasi khususnya terkait dengan hubungan budaya organisasi dan motivasi kerja petugas IFRS dengan persepsi pasien terhadap pelayanan di depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah Mangusada.

1.4.2 Manfaat praktis

Menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan persepsi pasien terhadap pelayanan di depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah Mangusada.

UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

2.1.1 Definisi instalasi farmasi

Menurut Permenkes No.58 tahun 2014, Instalasi farmasi ialah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan semua aktivitas jasa kefarmasian di rumah sakit dan dipimpin oleh apoteker selaku penanggungjawab (Kemenkes RI, 2014).

2.1.2 Tugas instalasi farmasi

- a. Mengkoordinasi, mengawasi, serta menyelenggarakan semua aktivitas jasa kefarmasian yang maksimal serta profesional;
- b. Melakukan pengendalian, pengkajian, dan mengontrol sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai (BMHP) yang tepat, aman, serta bermutu, sehingga meminimalkan risiko dan memaksimalkan efek terapi dan keamanan;
- c. Melakukan kegiatan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE);
- d. Ikut berpartisipasi aktif dalam Komite/Tim Farmasi;
- e. Melakukan pengembangan pelayanan kefarmasian dengan pelatihan dan pendidikan;
- f. Ikut serta dalam memfasilitasi dan mendorong terbentuknya suatu standar dalam proses pengobatan dan formularium yang terdapat di Rumah Sakit (Permenkes, 2016).

2.2 Rumah Sakit

2.2.1 Definisi rumah sakit

Menurut World Health Organization (WHO), rumah sakit ialah sesuatu integral dari badan sosial serta kesehatan guna membagikan layanan yang holistik, serta mencakup pencegahan dan pengobatan penyakit. Pada dasarnya rumah sakit ialah instalasi yang memenuhi keinginan serta harapan pasien dalam penyelesaian permasalahan kesehatannya yang mampu memberikan jasa yang cepat, nyaman, serta aman (Listiyono, 2015).

2.2.2 Klasifikasi rumah sakit

Menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis pelayanan yaitu:

- a. Rumah Sakit Umum ialah institusi kesehatan yang bisa membagikan jasa kesehatan pada seluruh tipe penyakit.
- b. Rumah Sakit Khusus ialah institusi kesehatan yang bisa membagikan jasa pada satu tipe penyakit khusus.

Klasifikasikan berdasarkan kelas yaitu:

- a. Kelas A ialah rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 250 buah.
- b. Kelas B ialah rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 200 buah.
- c. Kelas C ialah rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 buah.
- d. Kelas D ialah rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 50 buah. (Kemenkes RI, 2020).

2.3 Budaya Organisasi

2.3.1 Definisi budaya organisasi

Budaya organisasi ialah suatu norma yang berkembang dan dianut oleh anggota organisasi sebagai pedoman perilaku yang diyakini dapat memecahkan masalah (Komitmen *et al.*, 2023). Budaya organisasi merupakan aspek penting untuk kerja sama tim antarprofesional, kualitas pengobatan, dan keberhasilan pelayanan kesehatan (Korner *et al.*, 2015). Dalam meningkatkan kepuasan kerja staf, keterlibatan kerja, lingkungan kerja yang sehat, dan komitmen organisasi dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas dalam pemberian layanan kesehatan (Tate *et al.*, 2023). Selain itu, tingkat kepuasan kerja dan efektivitas yang dirasakan berbeda-beda tergantung pada budaya organisasi tempat mereka berpraktik. Sebuah organisasi dengan budaya organisasi yang kuat hendak membantu karyawan dalam mencapai tujuan dan tugas mereka dan akhirnya merasa puas dalam melakukan pekerjaan (Korner *et al.*, 2015).

Budaya organisasi di Rumah Sakit berorientasi pada pelayanan masyarakat yang menjadi kunci dalam mewujudkan mutu pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Budaya organisasi mempengaruhi praktik, perilaku, dan sikap di dalam organisasi. Dengan cara tidak langsung tiap orang akan mempelajari budaya yang berlaku di suatu organisasi. Terlebih lagi jika karyawan yang baru bergabung, maka perlu dilakukan penyesuaian agar nantinya dapat diterima di lingkungan tempat bekerja. Karyawan tersebut wajib menekuni apa yang bagus, apa yang kurang baik, apa yang betul, serta apa yang salah; apa yang diharuskan serta apa yang tidak bisa dicoba di organisasi tersebut. Semakin kuat budaya organisasi maka mampu mencapai tujuan organisasi, sedangkan semakin lemah budaya organisasi maka mampu menjadi penghambat dalam mencapai tujuan (Kamaroellah, 2014).

2.3.2 Karakteristik budaya organisasi

Menurut O'Reilly dan Jehn dalam Soetopo mengemukakan tujuh karakteristik utama dari budaya organisasi, diantaranya yaitu:

- a. *Inovation and risk taking*, yaitu ialah sepanjang mana pekerja (petugas kesehatan) didorong buat inovatif serta berani mengambil resiko;
- b. *Attention to detail*, ialah bagian sepanjang mana pekerja (petugas kesehatan) diharapkan membuktikan ketelitian, analisa, serta memperhatikan detail kecil dalam melaksanakan tugas;
- c. *Outcome orientation*, ialah arahan lebih terfokus pada hasil bukan dari proses dalam menggapai hasil itu;
- d. *People orientation*, ialah keputusan yang diambil demi mengutamakan karyawan (SDM) dalam suatu organisasi;
- e. *Team orientation*, ialah kegiatan yang lebih mementingkan kepentingan bersama daripada individu;
- f. *Agresiveness*, ialah karyawan (petugas kesehatan) yang kompetitif; serta
- g. *Stability (kemantapan)*, ialah sepanjang mana kegiatan organisasi menekankan pemeliharaan *status quo*. Status quo adalah salah satu struktur untuk menetapkan sesuatu yang sudah ada sebelumnya atau mempertahankan budaya organisasi yang sudah baik (Umam, 2022).

2.3.3 Indikator budaya organisasi

Menurut Edison (2016) untuk menunjukkan kinerja, sangat diperlukan budaya organisasi yang konstruktif atau kuat dan untuk mencapai hal itu perlu indikator-indikator, sebagai berikut :

a. Kesadaran diri

Petugas kesehatan perlu melakukan pengembangan diri, wajib mentaati aturan yang berlaku, serta secara sadar bertugas buat memperoleh kepuasan dari profesi yang sudah mereka jalani;

b. Keagresifan

Petugas kesehatan menetapkan kinerja atau dengan strategis yang menantang tetapi realistis. Dimana mereka memutuskan konsep kegiatan dengan penuh bersemangat dalam menggapai tujuan;

c. Kepribadian

Petugas kesehatan harus saling terbuka, menghormati, menghargai, toleransi, ramah serta wajib memperhatikan kepuasan pelanggan;

d. Performance

Petugas kesehatan memiliki kreativitas, memenuhi kualitas, mutu dan efisiensi yang baik;

e. Orientasi tim

Petugas kesehatan dapat bekerja sama, berkomunikasi, serta berkoordinasi yang efektif dan terlibat aktif antar petugas kesehatan (Hamsiah *et al.*, 2022).

2.4 Motivasi Kerja

2.4.1 Definisi motivasi kerja

Motivasi kerja ialah semangat (dorongan) yang timbul agar dapat melakukan pekerjaan dengan optimal sehingga dapat menggapai tujuan tertentu atau memperoleh keuntungan tertentu yang dapat memberikan *penghargaan (reward)* pada diri sendiri. Karyawan memerlukan dorongan motivasi untuk meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, pimpinannya harus memahami apa sebenarnya yang dapat memotivasi karyawan. Motivasi dan kepuasan kerja keduanya berhubungan secara signifikan. Motivasi yang rendah berdampak negatif terhadap kinerja

individu petugas kesehatan, fasilitas dan sistem kesehatan secara keseluruhan (Deressa & Zeru, 2019). Ketika karyawan memiliki dorongan untuk bersaing dan berprestasi, maka akan dapat melakukan pekerjaannya dengan sangat baik, sedangkan ketika karyawan menganggap melakukan pekerjaan hanya sebagai rutinitas maka mereka cenderung mudah bosan dalam bekerja sehingga jika terus dibiarkan akan menurunkan kinerja dari petugas kesehatan (Sulastriningsih & Novita, 2016).

Maka disimpulkan, motivasi kerja ialah dorongan *intern* dan *ekstern* yang membuat petugas kesehatan ingin serta berkenan untuk memusatkan kemampuannya dalam mencapai tujuan. Motivasi kerja yang tinggi pada petugas kesehatan akan ditunjukkan dengan munculnya usaha yang tinggi begitupun sebaliknya jika tidak menunjukkan usaha maka petugas kesehatan memiliki motivasi kerja yang rendah.

2.4.2 Tujuan pemberian motivasi kerja

- a. Memajukan prestasi kerja.
- b. Menumbuhkan semangat, produktivitas, dan kedisiplinan.
- c. Mewujudkan suasana kerja yang nyaman.
- d. Menumbuhkan kreatifitas, dan kesejahteraan.
- e. Meningkatkan moral dan tanggung jawab terhadap tugas.

Dari tujuan tersebut, disimpulkan bahwa pemberian motivasi yang cocok sangat penting dalam penentuan kinerja karyawan (Agustini, 2011).

2.4.3 Indikator motivasi kerja

Indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja menurut Maslow, yaitu:

- a. Kebutuhan fisik, dapat dilihat dari pemberian gaji, bonus, uang transport, dan lain-lain.
- b. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, dapat dilihat dari pemberian jaminan sosial tenaga kerja.
- c. Kebutuhan sosial, dapat dilihat dari interaksi antar tenaga kesehatan, mampu berkomunikasi dan berkoordinasi.

- d. Kebutuhan akan penghargaan, dapat dilihat dari kebutuhan untuk dihormati oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.
- e. Kebutuhan perwujudan diri (Aktualisasi Diri), dapat dilihat dari pegawai yang mengerahkan potensinya untuk melakukan pekerjaan yang menantang, sehingga tercapai keinginan yang diinginkan, seperti keinginan untuk memiliki jabatan yang tinggi (Gunawan *et al.*, 2020).

2.5 Persepsi

2.5.1 Definisi persepsi

Pengertian persepsi berasal dari bahasa Inggris “perception” yang artinya; persepsi, penglihatan, tanggapan yang memiliki arti proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya; atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera. Persepsi juga didefinisikan sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, dan memberikan reaksi kepada rangsangan pancaindra. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya. Studi persepsi bertujuan untuk mengidentifikasi pengalaman manusia terhadap dunia. Setiap manusia memiliki kecenderungan untuk melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan ini bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandang masing - masing orang (Sumarandak *et al.*, 2021). Menurut Azwar (2009: 78) perbedaan persepsi individu dengan yang lainnya akan ditentukan oleh:

- a. Perbedaan pengalaman, motivasi, dan keadaan.
- b. Perbedaan kapasitas indra.
- c. Perbedaan sikap, nilai, dan kepercayaan (Jayanti & Arista, 2019).

2.5.2 Faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Toha (2003), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

- a. Faktor internal: perasaan, sikap dan karakteristik individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.
- b. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek (Fuady *et al.*, 2017).

2.5.3 Proses persepsi

Proses Persepsi Menurut Miftah Toha (2008: 145), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

- a. Stimulus atau Rangsangan
Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- b. Registrasi
Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.
- c. Interpretasi
Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang (Jayanti & Arista, 2019).

2.6 Subjek Eksperimen

2.6.1 Variabel bebas (variabel *independent*)

Variabel bebas (Variabel *Independent*) adalah variabel yang menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain atau variabel yang nilainya mempengaruhi variabel lain.

2.6.2 Variabel terikat (variabel *dependent*)

Variabel terikat (Variabel *Dependent*) adalah variabel yang keberadaannya diakibatkan karena adanya variabel bebas atau variabel yang nilainya tergantung dari nilai variabel lain.

2.7 Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan desain penelitian yaitu *cross sectional* menggunakan metode kuesioner dan survey. *Cross-sectional* adalah mengukur dan mengumpulkan data variabel independen dan dependen hanya sekali pada satu waktu yang sama (Abduh *et al.*, 2022).

2.8 Analisis Statistik

Analisis data sering disebut dengan analisis statistik karena data dianalisis menggunakan metode statistic (Sutriyawan, 2023).

2.8.1 Analisis univariat

Analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Data univariate ini terdiri-dari jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan, dsb.

2.8.2 Analisis korelasi *pearson product moment*

Korelasi ini menggunakan pengukuran parametrik dengan simbol (r). Pengukuran korelasi ini untuk melihat korelasi linier dua variabel dengan data kuantitatif (skala interval dan rasio). Korelasi sederhana yang melibatkan satu variabel terikat *dependent* dan satu variabel *independent* dan dilambangkan (r). Nilai korelasi ini berada diantara $-1 < r < 1$. Apabila $r = -1$ (negatif), artinya pengaruh 2 variabel lemah, apabila $r = 1$ (positif), artinya pengaruh 2 variabel kuat, apabila koefisien korelasi menunjukkan angka 0, maka tidak terdapat hubungan antar dua variabel.

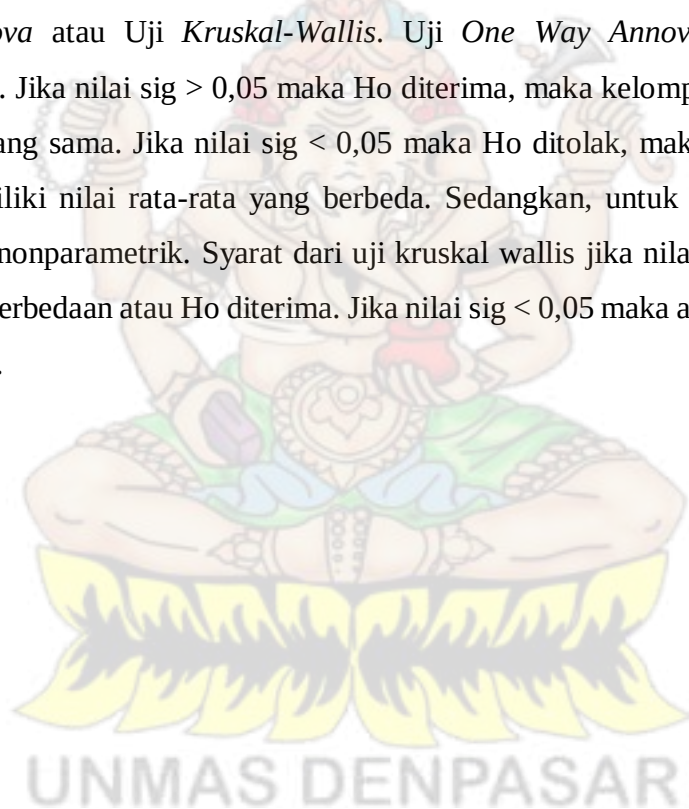
2.8.3 Analisis korelasi *rank spearman*

Korelasi ini menggunakan pengukuran nonparametrik, dengan simbol ρ (rho). Pengukuran korelasi ini untuk melihat korelasi linear dua variabel yang menggunakan skala ordinal. Korelasi untuk data yang berbentuk nominal dan ordinal. Nilai korelasi berada antara $-1 < \rho < 1$. Bila $\rho (\rho) = 0$ atau mendekati nol,

berarti tidak ada hubungan antar 2 variabel. Apabila nilai rho (ρ) = +1 atau mendekati 1, berarti terdapat hubungan yang positif antar 2 variabel. Apabila nilai rho (ρ) = -1 berarti terdapat hubungan yang negatif antar 2 variabel. Tanda negatif (berkebalikan) menunjukkan semakin tinggi nilai variabel maka variabel lain menurun. Tanda positif (searah), menunjukkan semakin tinggi nilai variabel maka variabel lain meningkat.

2.8.4 Analisis komparatif

Uji komparatif yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan *One Way Annova* atau Uji *Kruskal-Wallis*. Uji *One Way Annova* merupakan uji parametrik. Jika nilai sig > 0,05 maka H_0 diterima, maka kelompok memiliki nilai rata-rata yang sama. Jika nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak, maka kelompok yang diuji memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Sedangkan, untuk uji *kruskal-wallis* adalah uji nonparametrik. Syarat dari uji kruskal wallis jika nilai sig > 0,05 maka tidak ada perbedaan atau H_0 diterima. Jika nilai sig < 0,05 maka ada perbedaan atau H_0 ditolak.



2.9 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan penjelasan mengenai hubungan antar variabel yang berkaitan dengan masalah serta dibentuk dari kerangka pikir ataupun dari penelitian terdahulu.



Gambar 2. 1 Kerangka konsep

2.10 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini, yaitu adanya hubungan antara budaya organisasi dan motivasi kerja petugas IFRS dengan persepsi pasien terhadap pelayanan di depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah Mangusada.

