



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 3323-3337

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Perilaku Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Purwadhi^{1✉}, Yani Restiani Widjaja², Afifah Idelma Makmur³, Anasthasia F M Ayomi⁴, Anisa

Rahmayati⁵

ARS University

Email: pascasarjana@ars.ac.id^{1✉}

Abstrak

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah sebuah instansi kesehatan yang bergerak dalam memberikan suatu layanan kesehatan kepada masyarakat sekitar melalui penyediaan beberapa pelayanan yang sesuai dengan standar SOP serta tersebar di beberapa daerah yang ada di Indonesia. Puskesmas dapat disebut sebagai garda terdepan yang bergerak dalam instansi kesehatan sebab memberikan layanan yang efisien, efektif, serta dapat meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat setempat. Pelayanan terhadap masyarakat yang optimal merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak puskesmas. Akan tetapi, tantangan yang dihadapi oleh pihak puskesmas dapat terjadi yang disebabkan oleh beberapa faktor. Selain itu, dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas terhadap ruang lingkup masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah perilaku organisasi. Hasil analisa terkait perilaku organisasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Metode penulisan yang digunakan dalam penulisan jurnal ini ialah menggunakan jenis kualitatif. Hasil yang diperoleh Terdapat berbagai macam komponen utama perilaku organisasi dalam mengeksplorasi pelayanan kesehatan diantaranya adalah pola komunikasi, proses pengambilan keputusan, budaya dan struktur organisasi, gaya kepemimpinan dan manajemen, dinamika kelompok dan interaksi tim, serta perilaku dan sikap individu. Kesimpulan yaitu perilaku organisasi yang terdapat dalam suatu instansi dipengaruhi oleh budaya organisasi. Pada konteks puskesmas terdapat beberapa perilaku organisasi yang dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan layanan kesehatan melalui perilaku organisasi, diantaranya adalah komunikasi yang efektif, budaya organisasi yang pro pasien, kepemimpinan yang efektif, evaluasi dan peningkatan kinerja, kerjasama tim yang solid, dan pengembangan SDM.

Kata Kunci: *Kesehatan, Pelayanan, Perilaku Organisasi, Puskesmas*

Abstract

Community Health Center (Puskesmas) is a health institution engaged in providing health services to the surrounding community through the provision of several services in accordance with SOP standards and spread across several regions in Indonesia. Puskesmas can be called the front guard engaged in health institutions because they provide efficient, effective services, and can improve the welfare of the local community. Optimal service to the community is one of the obligations that must be carried out by the Puskesmas. However, the challenges faced by the Puskesmas can occur due to several factors. In addition, in providing quality services to the scope of the community can be influenced by several factors, one of which is organizational behavior. results of analysis related to organizational behavior in improving health services at Puskesmas. The writing method used in writing this journal is to use a qualitative type. The results obtained There are various main components of organizational behavior in exploring health services including communication patterns, decision-making processes, organizational culture and structure, leadership and management styles, group dynamics and team interactions, and individual behavior and attitudes. The conclusion is that organizational behavior in an agency is influenced by organizational culture. In the context of health centers, there are several organizational behaviors that can contribute to improving health services through organizational behavior, including effective communication, pro-patient organizational culture, effective leadership, performance evaluation and improvement, solid teamwork, and HR development.

Keywords: Health, Services, Organizational Behavior, Health Centers

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah sebuah instansi kesehatan yang bergerak dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat sekitar melalui penyediaan beberapa pelayanan yang sesuai dengan standar SOP serta tersebar di beberapa daerah yang ada di Indonesia (Sudracun et al., 2020). Puskesmas dapat disebut sebagai garda terdepan yang bergerak dalam instansi kesehatan sebab memberikan layanan yang efisien, efektif, serta dapat meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat setempat (Sinaga, 2019). Pada Puskesmas sendiri terdapat berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan, seperti penanganan rawat jalan, saran pengobatan, konsultasi, dan edukasi pencegahan penyakit (Putri & Vrikalora, 2023).

Menurut literatur yang dilakukan, pelayanan terhadap masyarakat yang optimal merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak Puskesmas (Ferial & Wahyuni, 2022). Akan tetapi, tantangan yang dihadapi oleh pihak Puskesmas dapat terjadi yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti sistem pelayanan, manajerial, serta sumber daya manusia (Prasojo et al., 2024). Selain itu, dalam memberikan pelayanan yang

berkualitas kepada masyarakat, beberapa faktor mempengaruhi, salah satunya adalah perilaku organisasi (Rosmaniah et al., 2022). Perilaku organisasi ini merujuk pada interaksi sesama individu dalam suatu organisasi, misalnya dalam bentuk budaya organisasi, norma, serta penerapan beberapa nilai (Ahmad, 2024). Penerapan perilaku organisasi yang terdapat di Puskesmas dapat memberikan dampak terhadap kepuasan pasien, komunikasi efektif (Hadi et al., 2024), kerjasama tim, serta mendukung sikap profesionalisme yang pada akhirnya mampu menciptakan peningkatan pelayanan kesehatan (Delpita, 2024).

Pentingnya peran perilaku organisasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas semakin jelas seiring dengan kompleksitas tuntutan pelayanan yang harus dipenuhi (Mulianingsih, 2021). Dalam hal ini, kepemimpinan yang baik, pengembangan sumber daya manusia, motivasi kerja, serta budaya organisasi yang mendukung kolaborasi dan inovasi menjadi faktor penentu (Pujiyanti & Pramono, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana perilaku organisasi di Puskesmas dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta menganalisis faktor-faktor perilaku yang paling berpengaruh dalam menciptakan perubahan positif pada layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan memahami dinamika perilaku organisasi yang terjadi di Puskesmas, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pengelola Puskesmas, pemerintah, dan pihak terkait untuk merumuskan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Ningtiyas et al., 2023). Peningkatan pelayanan ini tidak hanya akan memperbaiki akses dan kualitas layanan kesehatan, tetapi juga memperkuat sistem kesehatan masyarakat secara keseluruhan (Silalahi et al., 2024).

Penelitian terdahulu oleh Moran (2024) memaparkan terdapat berbagai macam komponen utama perilaku organisasi dalam mengeksplorasi pelayanan kesehatan, di antaranya adalah pola komunikasi, proses pengambilan keputusan, budaya dan struktur organisasi, gaya kepemimpinan dan manajemen, dinamika kelompok dan interaksi tim, serta perilaku dan sikap individu. Perilaku organisasi tersebut perlu mendapatkan perhatian agar dapat menciptakan serta meningkatkan pelayanan dalam bidang kesehatan, khususnya dalam instansi kesehatan. Sebagai pemimpin layanan, strategi dapat dikembangkan untuk meningkatkan perawatan pasien, meningkatkan kinerja organisasi, serta mendorong kerja sama tim yang produktif. Melalui pendekatan pada perilaku organisasi ini, dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas, mendorong perilaku etis di antara para profesional, mempromosikan perawatan yang berpusat pada pasien, serta memastikan keselamatan pasien. Perilaku organisasi merujuk pada cara

individu dan kelompok dalam sebuah organisasi berinteraksi, serta bagaimana nilai, norma, dan budaya dalam organisasi mempengaruhi kinerja dan pencapaian tujuan.

Selain itu, Robinson & Judge (2017) menjelaskan bahwa perilaku organisasi berperan besar dalam menciptakan atmosfer yang mendukung kinerja individu dan kelompok dalam suatu organisasi. Dalam konteks Puskesmas, perilaku organisasi yang baik dapat menciptakan komunikasi yang efektif antar anggota tim medis, meningkatkan koordinasi dalam pemberian layanan kesehatan, serta memperkuat kolaborasi antar profesi, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kotter (1996) menekankan bahwa kepemimpinan yang kuat dalam organisasi kesehatan sangat penting untuk memotivasi dan mengarahkan staf dalam mencapai tujuan pelayanan yang lebih baik. Kepemimpinan yang baik dalam Puskesmas akan berkontribusi pada pembentukan budaya organisasi yang mendukung inovasi, keterbukaan, dan kerja tim, yang semuanya berperan dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan di masyarakat.

Luthans (2011) menjelaskan bahwa perilaku organisasi yang positif tidak hanya meningkatkan motivasi kerja, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan (dalam hal ini pasien). Penerapan perilaku organisasi yang baik di Puskesmas dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan yang lebih responsif dan efisien terhadap kebutuhan pasien, memperbaiki hubungan antara staf dan pasien, serta meningkatkan kualitas pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Schein (2010) mengungkapkan bahwa budaya organisasi memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk perilaku anggota organisasi dan cara mereka berinteraksi satu sama lain. Dalam Puskesmas, budaya yang mendukung kerja sama tim, saling menghormati, serta komitmen terhadap kualitas pelayanan kesehatan dapat berkontribusi pada terciptanya suasana yang kondusif bagi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan budaya organisasi yang baik akan memperkuat nilai-nilai yang mendasari profesionalisme dan etika kerja di kalangan tenaga medis.

Pendapat-pendapat ini memperkaya pemahaman bahwa perilaku organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, dengan memfokuskan pada faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif, kepemimpinan yang baik, budaya organisasi yang mendukung kolaborasi, dan motivasi yang tinggi di kalangan staf.

Melalui pemaparan di atas, penulis mengambil judul "Analisis Perilaku Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas". Tujuan dari penulisan ialah

memberikan hasil analisa terkait perilaku organisasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas.

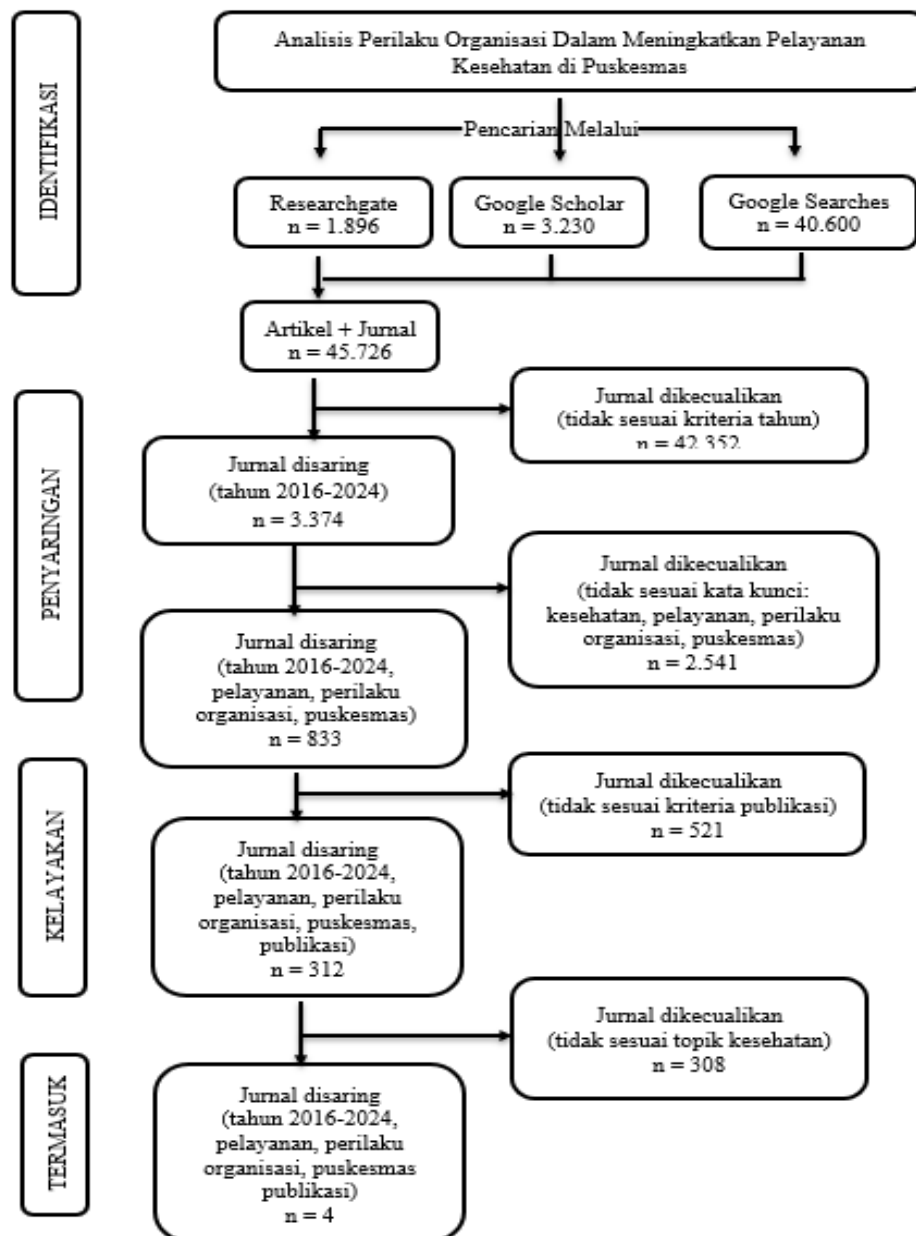
METODE PENELITIAN

Metode penulisan yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah metode kualitatif, di mana kegiatan penelitian dilakukan melalui analisis secara kritis dengan penjabaran kalimat-kalimat ilmiah. Hasil penelitian disajikan berdasarkan temuan kegiatan analisis pada *library research* ataupun temuan fakta yang ada di lapangan (Sugiyono, 2019). Selanjutnya, pendekatan *literature review* digunakan dalam penulisan jurnal ini.

Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial melalui perspektif yang mendalam dan kontekstual, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman makna dan pengalaman manusia daripada angka dan statistik. Miles dan Huberman (2014) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses iteratif dan terus menerus. Data yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk pustaka dan lapangan, diolah dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul. Dalam konteks *literature review*, peneliti menggali berbagai pandangan, teori, dan penelitian sebelumnya untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap topik yang diteliti. Selain itu, Bogdan dan Biklen (2007) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif memberikan interpretasi yang kaya dan holistik terhadap data. Dalam pendekatan *literature review*, penulis menganalisis berbagai sumber yang ada untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai topik yang sedang diteliti, guna mengidentifikasi kesenjangan dalam penelitian sebelumnya dan menawarkan perspektif baru yang memperkaya kajian di bidang tersebut.

Pendekatan-pendekatan ini mendukung metode yang digunakan dalam penulisan jurnal ini, yang mengutamakan analisis kritis dan penjabaran ilmiah berdasarkan literatur yang ada.

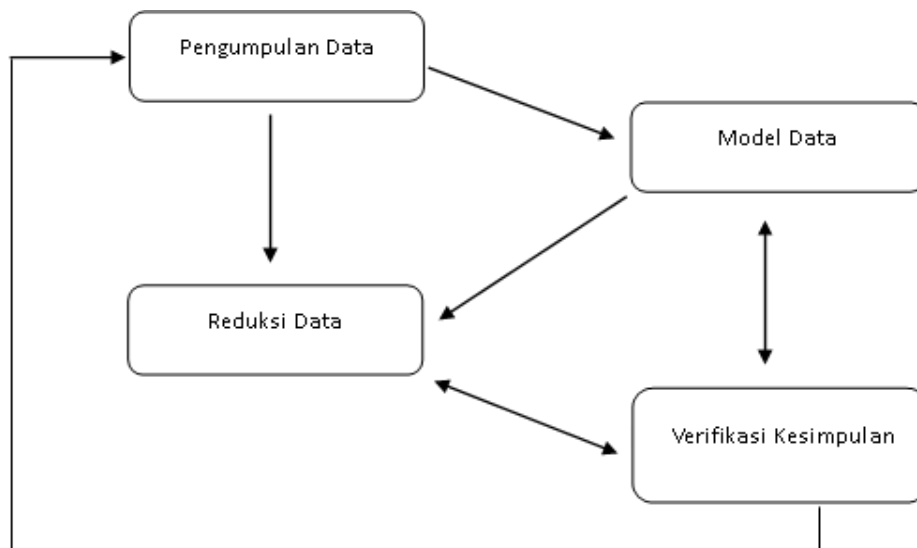
Beberapa hasil temuan pada penelitian yang dilakukan yang didasarkan pada kajian *literature review* disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir PRISMA

Sumber: Jeremy & Pangalo, 2020

Selanjutnya Gambar 2 dibawah ini memaparkan terkait dengan diagram analisis data yang dilakukan oleh peneliti saat semua data yang dibutuhkan dalam penelitian sudah terkumpul, yaitu:



Gambar 2. Teknik Analisis Data

Sumber: Miles & Huberman (1992) dalam Diyati & Muhyadi (2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah Tabel 1 yang memaparkan terkait dengan hasil analisa *library research* berdasarkan judul yang telah dirumuskan, yaitu:

Tabel 1. Hasil Analisis

No.	Judul	Author	Tujuan	Hasil Analisis
1.	"Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Depapre Kabupaten Jayapura"	Mania-gasi, 2022	Memiliki tujuan dalam memberikan hasil analisa terkait dengan upaya peningkatan pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh perilaku dalam suatu organisasi di instansi puskesmas.	Perilaku organisasi yang terdapat dalam suatu instansi dipengaruhi oleh budaya organisasi. Dalam menerapkan perilaku organisasi dalam suatu instansi dipengaruhi oleh faktor eksternal (dukungan, kerjasama, serta regulasi) dan dipengaruhi oleh adanya faktor internal (kebersamaan, komunikasi, kepemimpinan, dan penerapan beberapa nilai). Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan memaparkan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh perilaku organisasi di puskesmas yang melibatkan kerjasama tim yang solid, komunikasi yang baik, budaya kerja yang mendukung, serta kepemimpinan yang efektif. Melalui pengelolaan perilaku organisasi secara bijaksana, suatu puskesmas dapat memberikan pelayanan yang ramah, efisien,

				dan lebih baik, dimana hasil output dalam peningkatan layanan kesehatan tersebut dapat dilakukan secara menyeluruh.
2.	“Organizational Behavior in Healthcare: Best Practices and Strategies”	Moran, 2024.	Memberikan hasil analisa terkait dengan strategi dan praktik terbaik dalam perilaku organisasi pada bidang pelayanan kesehatan.	Terdapat berbagai macam komponen utama perilaku organisasi dalam mengeksplorasi pelayanan kesehatan diantaranya adalah pola komunikasi, proses pengambilan keputusan, budaya dan struktur organisasi, gaya kepemimpinan dan manajemen, dinamika kelompok dan interaksi tim, serta perilaku dan sikap individu. Perilaku organisasi tersebut perlu mendapatkan perhatian sehingga dapat menciptakan serta meningkatkan pelayanan dalam bidang kesehatan, khususnya dalam instansi kesehatana. Sebagai pemimpin layanan dapat menembangkan strategi dalam meningkatkan perawatan pasien, meningkatkan kinerja organisasi, serta mendorong kerja sama tim yang produktif. Melalui pendekatan pada perilaku organisasi tersebut akan memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas, mendorong perilaku etis diantara para professional, mempromosikan perawatan yang berpusat pada pasien, serta memastikan keselamatan dari pasien. Perilaku organisasi merujuk pada cara individu dan kelompok dalam sebuah organisasi berinteraksi, serta bagaimana nilai, norma, dan budaya dalam organisasi mempengaruhi kinerja dan pencapaian tujuan.
3.	“Analisis Perilaku Organisasi dalam Penerapan Sistem Informasi	Salsa-bila, dkk., 2023.	Mempunyai tujuan dalam penerapan SIMRS guna meningkatkan pelayanan kesehatan	Pada konteks puskesmas terdapat beberapa perilaku organisasi yang dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan layanan kesehatan melalui perilaku organisasi, diantaranya adalah komunikasi yang efektif, budaya organisasi yang pro pasien, dan kepemimpinan yang efektif. Pada penerapan

Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS Cut Meutia Langsa”	melalui penerapan perilaku organisasi yang terdapat pada sebuah instansi kesehatan.	komunikasi yang efektif dapat dilakukan melalui adanya komunikasi terbuka yang dilakukan oleh pasien dan anggota tim medis. Penerapan komunikasi yang baik dapat meningkatkan rasa aman serta kepuasan bagi pasien. Selanjutnya budaya organisasi yang pro kepada pasien menjadi faktor dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas baik. Dalam penerapan budaya tersebut tentu melibatkan rasa tanggung jawab dalam pemberian pelayanan yang baik, sikap peduli kepada pasien, serta melibatkan etika kerja yang tinggi. Terakhir dalam penerapan sebuah kepemimpinan yang terdapat di rumah sakit tersebut dapat mempengaruhi terkait dengan pelayanan pada suatu rumah sakit. karakteristik dari seorang pemimpin yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas diantaranya adalah menciptakan lingkungan kerja yang produktif, mampu memotivasi staf, komunikasi yang baik, serta memiliki visi yang jelas.	
4. “Organizational Behavior Management in Health Care: Applications for Large-Scale Improvements in Patient Safety”	Cunningham, 2023.	Mempunyai tujuan dalam memaparkan terkait dengan manajemen perilaku organisasi dalam pelayanan kesehatan guna meningkatkan keselamatan pasien dalam skala yang	Peran penting dimainkan oleh sebuah perilaku organisasi dimana memiliki tujuan dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa aspek yang dituliskan yang memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan kesehatan melalui perilaku organisasi, diantaranya adalah evaluasi dan peningkatan kinerja, kerjasama tim yang solid, dan pengembangan SDM. Pada aspek evaluasi peningkatan kinerja dapat dilakukan berdasarkan feedback dari masyarakat, audit medis, serta survey kepuasan pasien. Melalui kegiatan evaluasi tersebut, puskesmas dapat mengidentifikasi terkait dengan apa saja yang harus dilakukan perbaikan. Selanjutnya pada

besar. aspek kerjasama tim dilakukan oleh seluruh tim medis seperti staf, apoteker, perawat dan dokter untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kemudian pada pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) dilakukan melalui pengembangan kompetensi serta keterampilan dari SDM, misalnya melalui pendidikan berkelanjutan, pelatihan, workshop, dan lain sebagainya. Sebagai pihak yang bergerak di bidang kesehatan, suatu instansi seperti puskesmas dapat memberikan dorongan agar tenaga kesehatan dapat terus mengembangkan diri.

Perilaku organisasi yang terdapat dalam suatu instansi dipengaruhi oleh budaya organisasi. Dalam menerapkan perilaku organisasi dalam suatu instansi dipengaruhi oleh faktor eksternal (dukungan, kerjasama, serta regulasi) dan dipengaruhi oleh adanya faktor internal (kebersamaan, komunikasi, kepemimpinan, dan penerapan beberapa nilai). Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan memaparkan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh perilaku organisasi di puskesmas yang melibatkan kerjasama tim yang solid, komunikasi yang baik, budaya kerja yang mendukung, serta kepemimpinan yang efektif. Melalui pengelolaan perilaku organisasi secara bijaksana, suatu puskesmas dapat memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan lebih baik, dimana hasil output dalam peningkatan layanan kesehatan tersebut dapat dilakukan secara menyeluruh (Maniagasi, 2022).

Pelayanan terhadap masyarakat yang optimal merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak puskesmas (Ferial & Wahyuni, 2022). Akan tetapi, tantangan yang dihadapi oleh pihak puskesmas dapat terjadi yang disebabkan oleh beberapa faktor misalnya dari sistem pelayanan, manajerial, serta sumber daya manusia (Prasojo et al., 2024). Selain itu, dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas terhadap ruang lingkup masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah perilaku organisasi (Rosmaniah et al., 2022). Terdapat berbagai macam komponen utama perilaku organisasi dalam mengeksplorasi pelayanan kesehatan diantaranya adalah pola komunikasi, proses pengambilan keputusan, budaya dan struktur organisasi, gaya kepemimpinan dan manajemen, dinamika kelompok dan interaksi tim, serta perilaku dan

sikap individu. Perilaku organisasi tersebut perlu mendapatkan perhatian sehingga dapat menciptakan serta meningkatkan pelayanan dalam bidang kesehatan, khususnya dalam instansi kesehatan. Sebagai pemimpin layanan dapat menembangkan strategi dalam meningkatkan perawatan pasien, meningkatkan kinerja organisasi, serta mendorong kerja sama tim yang produktif. Melalui pendekatan pada perilaku organisasi tersebut akan memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas, mendorong perilaku etis diantara para profesional, mempromosikan perawatan yang berpusat pada pasien, serta memastikan keselamatan dari pasien. Perilaku organisasi merujuk pada cara individu dan kelompok dalam sebuah organisasi berinteraksi, serta bagaimana nilai, norma, dan budaya dalam organisasi mempengaruhi kinerja dan pencapaian tujuan (Moran, 2024).

Perilaku organisasi ini merujuk terhadap interaksi sesama individu yang ada dalam suatu organisasi, misalnya dalam bentuk budaya organisasi, norma, serta penerapan dari beberapa nilai (Ahmad, 2024). Pada konteks puskesmas terdapat beberapa perilaku organisasi yang dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan layanan kesehatan melalui perilaku organisasi, diantaranya adalah komunikasi yang efektif, budaya organisasi yang pro pasien, dan kepemimpinan yang efektif. Pada penerapan komunikasi yang efektif dapat dilakukan melalui adanya komunikasi terbuka yang dilakukan oleh pasien dan anggota tim medis. Penerapan komunikasi yang baik dapat meningkatkan rasa aman serta kepuasan bagi pasien. Selanjutnya budaya organisasi yang pro kepada pasien menjadi faktor dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas baik. Dalam penerapan budaya tersebut tentu melibatkan rasa tanggung jawab dalam pemberian pelayanan yang baik, sikap peduli kepada pasien, serta melibatkan etika kerja yang tinggi. Terakhir dalam penerapan sebuah kepemimpinan yang terdapat di rumah sakit tersebut dapat mempengaruhi terkait dengan pelayanan pada suatu rumah sakit. karakteristik dari seorang pemimpin yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas diantaranya adalah menciptakan lingkungan kerja yang produktif, mampu memotivasi staf, komunikasi yang baik, serta memiliki visi yang jelas (Salsabila et al., 2023).

Penerapan dari perilaku organisasi yang terdapat di puskesmas dapat memberikan dampak terhadap kepuasan pasien, komunikasi efektif (Hadi et al., 2024), kerjasama tim, serta mendukung sikap profesionalisme yang pada akhirnya mampu menciptakan peningkatan pelayanan kesehatan (Delpita, 2024). Peran penting dimainkan oleh sebuah perilaku organisasi dimana memiliki tujuan dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa aspek yang dituliskan yang memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan kesehatan melalui perilaku organisasi, diantaranya adalah evaluasi dan

peningkatan kinerja, kerjasama tim yang solid, dan pengembangan SDM. Pada aspek evaluasi peningkatan kinerja dapat dilakukan berdasarkan feedback dari masyarakat, audit medis, serta survey kepuasan pasien. Melalui kegiatan evaluasi tersebut, puskesmas dapat mengidentifikasi terkait dengan apa saja yang harus dilakukan perbaikan. Selanjutnya pada aspek kerjasama tim dilakukan oleh seluruh tim medis seperti staf, apoteker, perawat dan dokter untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kemudian pada pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) dilakukan melalui pengembangan kompetensi serta keterampilan dari SDM, misalnya melalui pendidikan berkelanjutan, pelatihan, workshop, dan lain sebagainya. Sebagai pihak yang bergerak di bidang kesehatan, suatu instansi seperti puskesmas dapat memberikan dorongan agar tenaga kesehatan dapat terus mengembangkan diri (Cunningham & Geller, 2023).

SIMPULAN

Melalui pemaparan diatas, penulis mengambil kesimpulan yaitu perilaku organisasi yang terdapat dalam suatu instansi dipengaruhi oleh budaya organisasi. Pada konteks puskesmas terdapat beberapa perilaku organisasi yang dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan layanan kesehatan melalui perilaku organisasi, diantaranya adalah komunikasi yang efektif, budaya organisasi yang pro pasien, kepemimpinan yang efektif, evaluasi dan peningkatan kinerja, kerjasama tim yang solid, dan pengembangan SDM.

Saran ditujukan kepada penulis selanjutnya untuk meneruskan kegiatan penulisan ini dengan menambahkan beberapa data kuantitatif yang diperoleh dari hasil analisa studi kasus ataupun penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Sebab, keterbatasan dalam penelitian ini didasarkan pada kegiatan *library research*. Selanjutnya direkomendasikan kepada pihak instansi puskesmas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien ataupun masyarakat, sehingga akan tercipta pelayanan kesehatan yang menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, V. I. (2024). Budaya Organisasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan Sebagai Madrasah Adiwiyata Mandiri: Organizational Culture of Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan as Madrasah Adiwiyata Mandiri. *TA'LIMUNA: Jurnal Pendidikan Islam*, 13(2), 113–125.

Cunningham, T. R., & Geller, E. S. (2023). *Organizational Behavior Management in Health*

Care: Applications for Large-Scale Improvements in Patient Safety. *Advances in Patient Safety: New Directions and Alternative Approaches (Vol. 2: Culture and Redesign)*. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21249901>

Delpita, A. (2024). Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien dan Mutu Pelayanan Laboratorium Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Labkesda Kota Jambi. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 15(4), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.59188/covalue.v15i4.4738>

Diyati, H., & Muhyadi, M. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Pengembangan Budaya Sekolah Di SDN Kwayuhan, Kecamatan Minggir, Sleman. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 2(1), 28–43. <https://doi.org/10.21831/amp.v2i1.2407>

Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkatkan Dengan Menerapkan Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(1), 36–46. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1895>

Hadi, U., Munawarah, & Affrian, R. (2024). Pengaruh budaya organisasi terhadap produktivitas kerja pegawai pada upt puskesmas awayan kabupaten balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1617–1627.

Jeremy, T., & Pangalo. (2020). Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien Hipertensi: Studi Literatur Sebagai Evidence Based Promosi Kesehatan. *Journal Promosi Kesehatan*, 1(1), 1–6.

Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Press. Maniagasi, Y. G. (2022). Analisis Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Depapre Kabupaten Jayapura. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 2(2), 69–85. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v2i2.312>

Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. McGraw-Hill. Moran, M. (2024). *Organizational Behavior in Healthcare: Best Practices and Strategie*. American Institute of Health Care Professionals. <https://aihcp.net/2024/07/31/organizational-behavior-in-healthcare-best-practices-and-strategies/>

Moran, P. (2024). Komponen perilaku organisasi dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 35(1), 98-105. Mulianingsih, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan Di Kota Cimahi. *Jurnal Media Birokrasi*, 3(1), 39–50. <https://doi.org/10.33701/jmb.v3i1.2470>

- Mulianingsih, R. (2021). Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja Puskesmas. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen*, 22(2), 145-160.
- Ningtiyas, L. K., MS, A., Tedjowati, Wardani, N. G., Sulaiman, Aspiansyah, Simarmata, V. E., & Widyowati, A. (2023). Upaya Peningkatan Cakupan Pelayanan Program Nasional Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular Di Puskesmas Damai Balikpapan. *Medic Nutricia Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(5), 21–30. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644>
- Ningtiyas, M., Rini, H., & Susanti, D. (2023). Perilaku organisasi dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan dan Manajemen*, 17(3), 200-212.
- Prasojo, I. B., Ulfah, N. H., Mawarni, D., & Redjeki, E. S. (2024). Analisis Faktor Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Indonesia : Literature Review. *Journal of Applied Science for Pharmaceuticals and Health*, 1(1), 26–42. [https://doi.org/https://doi.org/10.20884/1.jasph.2024.1.1.11936](https://doi.org/10.20884/1.jasph.2024.1.1.11936)
- Pujiyanti, N., & Pramono, S. E. (2023). Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Konteks Budaya Organisasi di Perguruan Tinggi yang Berglobalisasi. Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana Universitas Negeri Semarang, 570–575. <http://pps.unnes.ac.id/pps2/prodi/prosiding-pascasarjana-unnes>
- Putri, A. O. P., & Vrikalora, R. R. W. (2023). Persepsi Masyarakat Miskin Terhadap Pelayanan Puskesmas Wiyung Surabaya. *Seminar Nasional Universitas Negeri Surabaya 2023*, 1644–1665.
- Rosmaniah, S. M., Yuniarsih, T., & Sojanah, J. (2022). Perilaku Kelompok dan Organisasi Studi Kasus di Unit Pelaksana Teknis Islamic Tutorial Center Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 7(2), 251–272.
- Salsabila, N., Fitriani, A. D., & Nyorong, M. (2023). Analisis Perilaku Organisasi Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di RS Cut Meutia Langsa. *Jambura Journal of Health Science and Research*, 5(1), 220–228.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.
- Silalahi, V. H. C., Purba, B. K. F., & Sihombing, R. A. (2024). Membangun Kesejahteraan Masyarakat Indonesia Sehat: Strategi Komprehensif Dalam Pencegahan Penyakit, Reformasi Sistem Kesehatan, Dan Peningkatan Kesadaran Isu Kesehatan Mental. *Jurnal Cakrawala Akademika (JCA)*, 1(3), 143–162.
- Sinaga, M. (2019). *Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Universitas Islam Riau*. Universitas Islam Riau.

- Sudracun, S., Wati, M., & Fikri, Z. (2020). Implementasi Kebijakan Program Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu PTM) Di Puskesmas Sinar Baru Pada Tahun 2018. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(2), 368–377. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i2.2738>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.