
INTERNALISASI NILAI BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MUTU PELAYANAN TENAGA KESEHATAN

Oleh

Evelin Vianetha Prima Snak¹, Abdurrahman Samarqandy Rasta², H Purwadhi³, Yani Restiani Widjaja⁴

^{1,2,3,4} Magister Manajemen, Universitas ARS, Indonesia

Email: ¹evelynsnak@gmail.com, ²arasta1997@gmail.com, ³purwadhi@ars.ac.id,

⁴yani.yrw@ars.ac.id

Article History:

Received: 25-04-2025

Revised: 06-05-2025

Accepted: 28-05-2025

Keywords:

Budaya Organisasi,
Internalisasi Nilai, Mutu
Pelayanan, Tenaga
Kesehatan, Systematic
Literature Review

Abstract: Dalam upaya meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan dalam organisasi kesehatan, dibutuhkan strategi di antara lain internalisasi nilai budaya dalam organisasi sebagai salah satu faktor pendukung terlaksananya pelayanan yang efektif terhadap masyarakat sehingga berpengaruh pada mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana nilai-nilai normatif dalam organisasi rumah sakit yang terbentuk dari suatu sistem atau aturan tertentu berkontribusi pada konstruksi kinerja karyawan rumah sakit dalam memberikan mutu pelayanan kesehatan yg prima dan efisien kemudian dijadikan pedoman dalam bekerja. Metode yang akan digunakan yaitu Systematic Literature Review, dengan menggunakan data dan objek berdasarkan artikel ilmiah yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir. Terdapat xx artikel yang menjadi sumber dalam menganalisis pembahasan pada penelitian ini. Peneliti menemukan bahwa nilai-nilai normatif pada organisasi dapat membentuk dasar perilaku profesional tenaga kesehatan dan berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Budaya organisasi yang terinternalisasi dengan baik mampu meningkatkan kepuasan kerja, komitmen, dan efektivitas operasional tenaga kesehatan. Namun, internalisasi nilai organisasi tidak dapat dipisahkan dari dukungan sistemik, termasuk gaya kepemimpinan, pelatihan berkelanjutan, serta pengawasan dan evaluasi yang konsisten. Penelitian ini menyimpulkan bahwa internalisasi budaya organisasi merupakan pedoman kerja yang bersifat strategis dalam mendukung keberlanjutan pelayanan kesehatan yang prima. Oleh karena itu, rekomendasi utama adalah perlunya integrasi nilai-nilai budaya dalam setiap aspek manajemen organisasi serta penguatan peran kepemimpinan dalam membentuk lingkungan kerja yang berbasis nilai

PENDAHULUAN

Organisasi dalam pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit atau Puskesmas merupakan organisasi yang memiliki aktivitas pokok yaitu melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan tujuan yang ingin dicapai salah satunya adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memiliki mutu. Dalam upaya meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan dibutuhkan strategi penundukan ketubuhan melalui suatu aturan atau kuasa (Foucault, 1979) yang salah satunya melalui konstruksi budaya mutu dalam organisasi. Budaya organisasi merupakan salah satu faktor pendukung terlaksananya pelayanan yang baik terhadap masyarakat (Wahyudin, 2022). Dengan diterapkan budaya atau aturan –aturan yang dapat menggerakkan pikiran dan tubuh anggota organisasi untuk patuh dalam aturan yang dibuat dengan tujuan untuk menjunjung nilai-nilai efisiensi pelayanan, maka secara otomatis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan prima (Handayani et al., 2022; Jainurakhma, 2022; Mangindara et al., 2022).

Budaya organisasi terdiri dari ideologi, falsafah, nilai – nilai anggapan, keyakinan, harapan, dan norma – norma yang mengikat suatu komunitas (Wahyudin, 2022). Karakter organisasi, kerja tim, pemimpin, dan prosedur administrasi yang tepat merupakan beberapa faktor yang dapat mengkonstruksi budaya dalam sebuah organisasi. Memiliki budaya yang produktif dapat membantu organisasi menjadi lebih kuat dan dapat mencapai tujuan. Budaya organisasi terdiri dari kebiasaan yang terjadi di tingkat atas organisasi dan merupakan standar perilaku yang diikuti oleh anggota organisasi (Rahmaniar et al., 2024).

Budaya organisasi memiliki pengaruh pada mutu pelayanan antara keterlibatan tenaga kesehatan dan kinerja rumah sakit itu sendiri (Bani et al., 2024). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Waluyo dan Ismirah (2016) yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap mutu pelayanan pegawai. Semakin positif penerapan budaya organisasi maka akan semakin baik pula mutu pelayanan yang dilakukan pegawai (Mangindara et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode pendekatan *Systematic Literature Review* (Carrera-Rivera et al., 2022) yang mengidentifikasi dan mengeksplorasi pengaruh budaya organisasi terhadap mutu pelayanan kesehatan berdasarkan artikel ilmiah yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang komprehensif terkait topik tersebut. Proses pencarian literatur dimulai dengan menggunakan menggunakan beberapa artikel akademis nasional dan internasional yang bersumber dari Google Scholar, Pubmed, Scopus, dan ScienceDirect.

Setelah pencarian artikel-artikel rujukan kemudian peneliti menetapkan kriteria inklusi antara lain artikel yang membahas pengaruh budaya organisasi terhadap mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit dan puskesmas. Artikel yang dipilih yaitu artikel yang telah dipublikasikan dalam lima tahun terakhir (2020 – 2025). Setelah data dikumpulkan, kemudian dilakukan telaah dan analisis mendalam dari artikel-artikel tersebut sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran dan rekomendasi praktis agar organisasi pelayanan kesehatan dapat memanfaatkan budaya organisasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui proses tinjauan literatur ini, peneliti memilih berbagai penelitian yang membahas tentang pengaruh perubahan budaya organisasi terhadap kualitas layanan di sektor kesehatan yang sudah dianalisis. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan budaya organisasi dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan melalui berbagai mekanisme, termasuk peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan proses pelayanan, dan peningkatan komunikasi antar tim.

Dari tinjauan yang telah dilakukan, terdapat beberapa tema utama yang muncul yaitu:

1. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja dan Efisiensi Pelayanan, Hampir semua artikel menyoroti bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan, terutama di sektor kesehatan (Puskesmas, rumah sakit, BPJS) (Hotnaria et al., 2022; Makkasau, 2024; Silalahi & Setiawan, 2024; Wanto, 2024). Budaya kerja yang positif mendorong profesionalisme tenaga kesehatan, ketepatan waktu pelayanan, dan pelayanan yang humanis serta bermutu tinggi (Mardiana et al., 2023; Yahya et al., 2024).
2. Gaya Kepemimpinan dalam Organisasi, beberapa artikel menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang baik atau transformasional, suportif dapat memperkuat internalisasi budaya organisasi dan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai (Andriyana, 2023; Carrera-Rivera et al., 2022; Vitasari et al., 2022).
3. Hubungan Budaya Organisasi dengan Komitmen dan Loyalitas Pegawai, budaya organisasi yang kuat turut meningkatkan komitmen organisasi dan loyalitas pegawai terhadap lembaga, sehingga pegawai lebih konsisten dalam memberikan pelayanan yang optimal (Amalia et al., 2024; Mase & Widigdo, 2021).
4. Budaya Organisasi sebagai Pilar Mutu dan Keselamatan Pasien, budaya yang menekankan keselamatan pasien, kerja sama tim, dan komunikasi efektif terbukti meningkatkan mutu layanan kesehatan dan meminimalkan risiko pelayanan (Alharbi et al., 2024; Lase et al., 2024; Ratnaningsih et al., 2024).
5. Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Pegawai, terdapat keterkaitan antara budaya organisasi dengan tingkat kepuasan kerja, yang pada akhirnya memengaruhi produktivitas serta pelayanan yang diberikan (Festika et al., 2022; Hotnaria et al., 2022).
6. Internalisasi Budaya melalui Pelatihan, Teladan, dan Sistem Manajemen. Internalisasi budaya organisasi dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan SDM, keteladanan pimpinan, penyesuaian struktur organisasi dan sop, pemberian penghargaan berbasis budaya kerja (Andriyana, 2023; Mase & Widigdo, 2021; Ratnaningsih et al., 2024).
7. Dampak Budaya Organisasi terhadap Kualitas Interaksi Pelayanan, budaya kerja memengaruhi bagaimana tenaga kesehatan berinteraksi secara empatik dan etis dengan pasien, terutama dalam pelayanan dasar di puskesmas (Mardiana et al., 2023; Soryatmodjo et al., 2023).
8. Budaya Organisasi sebagai Faktor Pembentuk Identitas Institusi, beberapa artikel menunjukkan bahwa budaya organisasi membentuk karakter dan citra institusi pelayanan kesehatan, yang kemudian dipercaya publik dan menjadi rujukan layanan berkualitas (Alharbi et al., 2024; Lase et al., 2024).

9. Pengaruh Budaya terhadap Resiliensi Organisasi dalam Masa Krisis, beberapa penelitian menyinggung budaya organisasi yang fleksibel dan adaptif sebagai kekuatan penting menghadapi masa transisi atau krisis seperti pandemi (Dilla et al., 2025; Wanto, 2024).

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

| No | Penulis | Judul Penelitian | Temuan Utama |
|----|------------------------------|--|---|
| 1 | Wanto (2024) | Pengaruh Perubahan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di Sektor Kesehatan: Tinjauan Literatur Sistematis | Budaya organisasi mengedepankan nilai kekeluargaan dan komunikasi efektif meningkatkan kepuasan kerja dan pelayanan pasien. |
| 2 | Silalahi and Setiawan (2024) | Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Citama Kabupaten Bogor | Internal branding dan nilai budaya organisasi memengaruhi komitmen pegawai serta efisiensi kerja. |
| 3 | Dilla et al. (2025) | <i>The Role of Organizational Culture and Leadership in Improving Hospital Employee Performance: Literature Review</i> | Tenaga kesehatan yang memahami nilai organisasi lebih cepat dalam adaptasi dan koordinasi dalam bekerja. |
| 4 | Soryatmodjo et al. (2023) | Pengaruh Budaya <i>Work Life Balance</i> , Program Bpjs Kesehatan, Konflik Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat | Keterikatan budaya kerja organisasi berdampak pada motivasi dan produktivitas tenaga medis. |
| 5 | Festika et al. (2022) | Hubungan Motivasi dan Budaya Organisasi Dengan Kinerja Perawat Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandan | Nilai-nilai budaya lokal yang diadopsi rumah sakit menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan manusiawi. |
| 6 | Hotnaria et al. (2022) | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Kota Medan | Peran pimpinan dalam menginternalisasi budaya berdampak langsung pada kedisiplinan dan efektivitas kerja tenaga 796putusan. |
| 7 | Makkasau (2024) | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap di RSUD Labuang Baji | Budaya organisasi yang kuat mempercepat proses pengambilan 796putusan dalam pelayanan medis. |
| 8 | Ishak et al. (2022) | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo | Kombinasi pelatihan antara nilai budaya organisasi dan <i>reward system</i> dapat meningkatkan kinerja tenaga medis. |
| 9 | Mase and Widigdo | Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Kompensasi | Jika ada konflik internal dari nilai budaya organisasi dapat |

| | | | |
|----|----------------------------|---|---|
| | (2021) | Dan Pelatihan Terhadap Employee Engagement Pada Bpjs Kesehatan Kantor Pusat | menyebabkan stres kerja dan menurunkan efektivitas pelayanan. |
| 10 | Amalia et al. (2024) | Pengaruh budaya organisasi komunikasi internal dan loyalitas terhadap kinerja pegawai dinas Kesehatan | Ada hubungan signifikan antara pemahaman budaya organisasi dengan efisiensi administratif dalam layanan organisasi yang primer. |
| 11 | Andriyana (2023) | Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Banjar) | Budaya organisasi secara signifikan akan berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja jika budaya organisasi, kepuasan kerja, dan kepemimpinan ditingkatkan. |
| 12 | Vitasari et al. (2022) | Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Juata Kota Tarakan | Budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan komitmen organisasi secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. |
| 13 | Lase et al. (2024) | Analisis Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Afulu Kabupaten Nias Utara) | Budaya organisasi yang kuat berkontribusi terhadap ketelitian dan keteraturan kerja pegawai dalam pelayanan publik. |
| 14 | Yahya et al. (2024) | Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna | Terdapat hubungan signifikan antara budaya organisasi dan kinerja perawat. Diperlukan peningkatan pemahaman budaya melalui pendidikan. |
| 15 | Alharbi et al. (2024) | <i>The Role of Organizational Culture in Shaping Healthcare Service Quality: A Theoretical Perspective</i> | Budaya organisasi memengaruhi mutu layanan secara signifikan. Nilai-nilai inklusif dan pemimpin yang membuka ruang kolaborasi dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. |
| 16 | Ratnaningsih et al. (2024) | Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Polokarto | Budaya organisasi memiliki pengaruh personal dan kemampuan pegawai berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan. Keduanya memiliki signifikansi bersamaan. |
| 17 | Mardiana et al. | Pengaruh Budaya Organisasi | Budaya organisasi memiliki |

| | | | |
|--|--------|--|---|
| | (2023) | Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Puskesmas | pengaruh signifikan terhadap kinerja dan mutu pelayanan. Penelitian ini menyarankan untuk meningkatkan fasilitas dan internalisasi nilai-nilai budaya organisasi. |
|--|--------|--|---|

Sumber: Diolah oleh Penulis (2025)

Tabel diatas dibuat untuk merangkum tujuh belas penelitian terdahulu yang relevan dalam membahas hubungan antara budaya organisasi dan kinerja pelayanan kesehatan, terlihat bahwa nilai-nilai normatif dalam organisasi rumah sakit atau puskesmas memainkan peran sentral dalam membentuk perilaku, sikap, dan kinerja karyawan. Nilai-nilai normatif ini, yang termanifestasi melalui sistem, aturan, dan budaya organisasi yang dianut oleh institusi, dibuktikan oleh signifikansi kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Budaya organisasi tidak hanya memengaruhi aspek perilaku individu, tetapi juga menciptakan iklim kolektif yang menuntun bagaimana pegawai bekerja, berinteraksi, dan mengambil keputusan dalam konteks pelayanan kesehatan.

Dari keseluruhan penelitian, dapat diidentifikasi bahwa budaya organisasi yang berdampak positif, ditandai dengan nilai-nilai seperti adaptabilitas, komitmen terhadap misi institusi, komunikasi yang terbuka, kerja tim, dan kepemimpinan yang suportif, merupakan faktor penting dalam mendorong efisiensi dan efektivitas pelayanan. Beberapa artikel diatas seperti pada artikel nomor 11, 12, dan 17 menekankan pentingnya sinergi antara budaya organisasi dengan gaya kepemimpinan dan komitmen organisasi dalam membentuk kinerja pegawai. Dalam konteks ini, budaya kerja yang konsisten, diterapkan melalui aturan dan kebijakan yang jelas, terbukti mampu mendorong pegawai untuk bekerja secara optimal, bahkan dalam situasi yang penuh tantangan struktural seperti kekosongan posisi atau beban kerja ganda.

Nilai-nilai normatif juga muncul dalam bentuk sistem pengawasan internal dan konsistensi manajemen dalam menerapkan standar operasional. Sebagai contoh, artikel 13 dan 17 menyoroti bagaimana budaya kerja yang lebih terarah oleh sistem mampu membentuk etos pelayanan publik yang lebih teliti dan profesional. Sementara itu, temuan dalam artikel 14 dan 16 menunjukkan bahwa peningkatan pendidikan dan pelatihan pegawai yang selaras dengan nilai-nilai budaya organisasi dapat memperkuat kinerja, khususnya dalam meningkatkan kualitas interaksi langsung dengan pasien. Budaya organisasi menjadi kerangka normatif yang mendikte apa yang dianggap sebagai kinerja yang baik, serta menjadi acuan dalam evaluasi dan pengambilan keputusan oleh para tenaga kesehatan.

Selain itu, perspektif teoritis seperti yang diuraikan dalam artikel 15 menegaskan bahwa atribut budaya seperti inklusivitas, orientasi pada misi, dan kolaborasi merupakan pilar penting dalam membangun sistem pelayanan kesehatan yang inovatif dan berkelanjutan. Nilai-nilai normatif ini bukan hanya membentuk perilaku individu dalam jangka pendek, tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian keberlanjutan institusional dalam jangka panjang. Oleh karena itu, integrasi nilai-nilai budaya organisasi ke dalam kebijakan rumah sakit dan pelatihan pegawai menjadi strategi penting dalam membentuk kualitas pelayanan yang prima dan efisien.

Secara keseluruhan, ketujuh belas artikel ini konsisten menunjukkan bahwa budaya

organisasi yang dibangun atas dasar nilai-nilai normatif yang jelas dan terinternalisasi mampu menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan tugas pelayanan kesehatan. Budaya ini menjadi sistem pengarah kolektif yang memberi kerangka moral, etika, dan profesionalisme bagi setiap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga penuh empati dan bertanggung jawab. Dengan demikian, penguatan budaya organisasi merupakan investasi strategis dalam membangun pelayanan kesehatan yang unggul dan berorientasi pada kepuasan serta kesejahteraan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap ketujuh belas artikel yang ditinjau, dapat disimpulkan bahwa internalisasi nilai-nilai normatif dalam budaya organisasi pada sektor kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap konstruksi kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang efisien dan bermutu. Budaya organisasi tidak hanya sekadar sistem nilai atau aturan, tetapi juga menjadi kerangka kerja yang membentuk identitas profesional, mengarahkan perilaku, dan memperkuat komitmen etis pegawai terhadap pelayanan publik. Nilai-nilai seperti disiplin, kolaborasi, orientasi pada pasien, adaptabilitas, dan integritas telah terbukti menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk efisiensi dan inovasi dalam pelayanan kesehatan.

Namun demikian, budaya organisasi tidak terbentuk secara otomatis, melainkan melalui proses internalisasi yang konsisten dan berkelanjutan. Beberapa artikel menunjukkan bahwa budaya organisasi dapat melemah ketika tidak didukung oleh gaya kepemimpinan yang adaptif, kebijakan yang konsisten, dan pelatihan yang relevan. Selain itu, adanya gap antara nilai-nilai normatif yang dianut oleh institusi dengan realitas kerja lapangan menunjukkan bahwa internalisasi budaya masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal implementasi dan pengawasan.

Untuk mengoptimalkan peran budaya organisasi dalam menunjang efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan, maka diperlukan langkah-langkah strategis yang bersifat sistemik dan berkelanjutan. Organisasi pelayanan kesehatan perlu melakukan pemetaan ulang terhadap nilai-nilai dasar organisasi dan memastikan nilai-nilai tersebut terintegrasi dalam semua kebijakan, prosedur kerja, serta program pelatihan SDM (Sumber Daya Manusia). Selain itu, perlu ditekankan pentingnya kepemimpinan progresif yang mampu menjadi teladan nilai-nilai organisasi dan mendorong partisipasi aktif pegawai dalam membangun budaya kerja yang sehat.

Mekanisme evaluasi budaya organisasi juga harus diperkuat melalui indikator kinerja berbasis nilai, bukan hanya capaian administratif. Evaluasi budaya juga harus bersifat partisipatif, dengan melibatkan seluruh elemen organisasi, termasuk tenaga medis, manajemen, hingga pasien sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, sektor kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas perlu menciptakan forum yang reflektif melalui dialog internal sebagai ruang untuk membahas ketegangan antara nilai normatif dan praktiknya di lapangan, sehingga proses internalisasi budaya menjadi lebih adaptif terhadap dinamika organisasi dan kebutuhan masyarakat.

Dengan begitu, nilai-nilai budaya organisasi tidak hanya akan menjadi dokumen formal, melainkan akan terwujud secara nyata dalam tindakan kolektif tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kemanusiaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alharbi, A. S. A., Alrehaili, Y. A. M., Alhejaili, T. A. H., Al-Hujaili, M. M. H., Alsaedi, A. B., Alsaedi, I. S., Aljwaedi, M. S., Alghurabi, M. M., & mohammadi, S. D. A. (2024). The Role of Organizational Culture in Shaping Healthcare Service Quality: A Theoretical Perspective. *JOURNAL OF INTERNATIONAL CRISIS AND RISK COMMUNICATION RESEARCH*, 7(55), 321-332.
- [2] Amalia, Hersona, S., & Nadaek, B. (2024). Pengaruh budaya organisasi komunikasi internal dan loyalitas terhadap kinerja pegawai dinas kesehatan. *JURNAL BAHANA MANAJEMEN PENDIDIKAN*, 13(1), 43-50. <https://doi.org/doi.org/10.24036/jbmp.v12i1>
- [3] Andriyana, A. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Banjar). *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(3). <https://doi.org/doi.org/10.59059/masalah.v1i3.243>
- [4] Bani, P., Suriadi, S., & Anggiani, S. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Keterlibatan Tenaga Kesehatan dan Dampaknya pada Kinerja Rumah Sakit: Tinjauan Literatur tentang Tren dan Praktik Terkini. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(12), 2030-2043. <https://doi.org/10.59141/japendi.v5i12.6408>
- [5] Carrera-Rivera, A., Ochoa, W., Larrinaga, F., & Lasa, G. (2022). How-to conduct a systematic literature review: A quick guide for computer science research. *MethodsX*, 9, 101895. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.mex.2022.101895>
- [6] Dilla, N. I. R., Andini, Z., Atifah, N., Ramadani, S., & Wasiyem. (2025). The Role of Organizational Culture and Leadership in Improving Hospital Employee Performance: Literature Review. *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)*, 7(1). <https://doi.org/10.56338/ijhess.v7i1.6701>
- [7] Festika, Y., Nababan, D., Priajaya, S., Silitonga, E., & Ester, M. (2022). HUBUNGAN MOTIVASI DAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KINERJA PERAWAT DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANDAN. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2195-2210.
- [8] Foucault, M. (1979). *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. Vintage Books. <https://books.google.co.id/books?id=d2hHAAAAMAAJ>
- [9] Handayani, S., Tahir, M., & Sakinah, S. (2022). Hubungan Organisasi Dengan Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap. *Journal of Public Health and Health Administration*, 1. <https://doi.org/doi.org/10.58901/jphha.v1i1.368>
- [10] Hotnaria, F., Fitriani, A. D., & Simanjorang, A. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Kota Medan. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2).
- [11] Ishak, W., Dama, H., & Asi, L. L. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS*, 5(2).
- [12] Jainurakhma, J. (2022). HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PETUGAS KESEHATAN. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1). <https://doi.org/doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.282>
- [13] Lase, L. R. H., Halawa, O., Mendrofa, Y., & Zega, Y. (2024). Analisis Peran Budaya

- Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Afulu Kabupaten Nias Utara). *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(5), 1351-1359.
- [14] Makkasau, A. K. A. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap di RSUD Labuang Baji. *JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)*, 5(1), 254-262. <https://doi.org/doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1734>
- [15] Mangindara, S. K. M. M. K., Suci Rahmadani, S. K. M. M. K., & Sri Devi, S. K. (2022). *MANAJEMEN JAMINAN MUTU KESEHATAN*. Feniks Muda Sejahtera. <https://books.google.co.id/books?id=3KCaEAAAQBAJ>
- [16] Mardiana, D., Susilawati, W., & Iriany, I. S. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 5(3), 130-143.
- [17] Mase, D. J. E. P., & Widigdo, A. M. N. (2021). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KEPEMIMPINAN, KOMPENSASI DAN PELATIHAN TERHADAP EMPLOYEE ENGAGEMENT PADA BPJS KESEHATAN KANTOR PUSAT. *JEMSI Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(447-456). <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4>
- [18] Rahmaniar, M., Aspiranti, T., & Hendarta, A. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dokter: Studi Kasus di Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari Cimahi. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 6, 27-35. <https://doi.org/10.29313/jiks.v6i1.13024>
- [19] Ratnaningsih, K. A., Haryanto, A. T., & Suhita, D. (2024). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS POLOKARTO. *Ji@P*, 13(1).
- [20] Silalahi, M., & Setiawan, J. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Citama Kabupaten Bogor. *Jurnal Mirai Management*, 9(2), 227-245.
- [21] Soryatmodjo, D., Ratnasari², S. L., Zulkifli, Manan, A., Sutjahjo, G., Fadila, M., Putri, R. R. A., Pasaribu, R. M., Bon, A. T., & Salman, N. F. B. (2023). PENGARUH BUDAYA WORK LIFE BALANCE, PROGRAM BPJS KESEHATAN, KONFLIK KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT. *JURNAL MANAJEMEN, ORGANISASI, DAN BISNIS*, 4(2).
- [22] Vitasari, P. D., Kharisma, B., & Istianda, M. (2022). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN
- [23] TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS JUATA KOTA TARAKAN. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11).
- [24] Wahyudin, H. (2022). Budaya Organisasi. *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal*, 1. <https://doi.org/10.57251/multiverse.v1i3.716>
- [25] Wanto, A. A. S. I. H. A. H. (2024). Pengaruh Perubahan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di Sektor Kesehatan: Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(4), 30-39. <https://doi.org/doi.org/10.61132/nuansa.v2i4.1315>
- [26] Yahya, I. M., Riu, S. D. M., & Datangmanis, A. E. (2024). Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 8(1). <https://doi.org/doi.org/10.57214/jusika.v8i1.554>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN