

## ANALISIS *ORGANIZATIONAL TRUST* TERHADAP KINERJA PETUGAS PENANGGULANGAN TUBERKULOSIS DI PUSKESMAS WILAYAH KERJA KOTA SURABAYA

Elok Alfiah Mawardi<sup>1)</sup>, Yunita<sup>2)</sup>

Program Studi Keperawatan, Akademi Keperawatan Nazhatut Thullab Sampang, email : mawardielok99@gmail.com

Alamat Korespondensi : Akademi Keperawatan Nazhatut Thullab Sampang, Jl. Diponegoro No.11 Telp./Fax. (0323) 325043, Sampang 69216

---

### ARTICLE INFO

Article History :

Received : Juni, 10<sup>th</sup>, 2019

Revised form: Juni-August, 2019

Accepted: August, 21<sup>st</sup>, 2019

Published: August, 31<sup>st</sup>, 2019

---

### Kata Kunci :

*Organizational Trust*,  
*Performance*, dan  
Tuberkulosis

---

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Tuberkulosis merupakan masalah kesehatan masyarakat yang masih menjadi tren penting di dunia. Tiga indikator penting dari indikator utama keberhasilan kinerja program penanggulangan TB secara Nasional meliputi cakupan pengobatan semua kasus TB (*Case Detection Rate/CDR*), angka notifikasi semua kasus TB (*Case Notification Rate/CNR*), dan angka keberhasilan pengobatan pasien TB semua kasus. *Organizational Trust* termasuk aspek penting yang harus dimiliki oleh tim pengelola program penanggulangan TB untuk menunjang pencapaian kinerja yang baik. **Metode :** Jenis penelitian secara observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara menggunakan panduan kuesioner. Data diuji menggunakan uji statistik regresi linier. Populasi adalah tim pengelola program penanggulangan TB di Puskesmas Kota Surabaya dengan sampel sebanyak 28 Puskesmas. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational trust* tim pengelola program penanggulangan TB di Puskesmas masih kurang baik sebesar 54%. Berdasarkan uji regresi linier yang telah dilakukan pada *organizational trust* mempengaruhi kinerja program penanggulangan TB di Puskesmas Kota Surabaya dengan nilai *p* value 0,001. **Kesimpulan :** Tim pengelola program penanggulangan TB di Puskesmas harus didukung dengan kepercayaan dari organisasi untuk mencapai kinerja yang maksimal.

## PENDAHULUAN

Tuberkulosis (TB) merupakan masalah kesehatan masyarakat menimbulkan kesakitan, kecatatan, dan kematian yang tinggi sehingga perlu dilakukan upaya penanggulangannya (Permenkes, 2016). Menurut laporan WHO tahun 2015, ditingkat global diperkirakan 9,6 juta kasus TB baru dengan 3,2 juta kasus diantaranya adalah perempuan. Berdasarkan 9,6 juta kasus TB baru, diperkirakan 1 juta kasus TB Anak (di bawah usia 15 tahun) dan 140.000 kematian/tahun (Permenkes, 2016). Menurut laporan WHO tahun 2015, Indonesia sudah berhasil menurunkan angka kesakitan dan kematian akibat TB di tahun 2015 jika dibandingkan dengan tahun 1990. Berdasarkan indikator MDG's untuk TB di Indonesia saat ini baru target penurunan angka insidens yang sudah tercapai. Untuk itu perlu upaya yang lebih besar dan terintegrasi supaya Indonesia bisa mencapai target SDG's pada tahun 2030 yang akan datang (Permenkes, 2016).

Indonesia merupakan negara high burden countries penyumbang Tuberkulosis kedua setelah India (Permenkes, 2016). Tercapai target indikator CDR terlihat dari target nasional pada tahun 2017 yaitu sebesar 51% untuk semua kasus TB (All case). Indikator CDR menggambarkan seberapa banyak kasus TB yang terjangkau oleh program (Permenkes, 2016). Penanggulangan TB di wilayah Kota Surabaya selama kurun waktu tahun 2017 dilaporkan, Case Notification Rate (CNR) dengan capaian 225,69%, Succes Rate (SR) dengan capaian 85,91% dari target 90% dan Case Detection Rate (CDR) dengan capaian 65% dari target 51% (Dinkes Surabaya, 2017).

Belum tercapainya indicator success rate (SR) menjadi tanggungjawab besar tim pelaksana program. Beberapa factor yang dapat mempengaruhi pencapaian indicator factor organisasi, petugas, lingkungan, dan manajemen program TB. Semakin tinggi capaian penjarangan kasus diharapkan sebanding dengan angka keberhasilan pengobatan yang dilakukan. Penting untuk meningkatkan pengawasan serta dilakukannya deteksi dini secara konsisten dan berkesinambungan antar petugas dengan berbagai lintas sektor. Serta memperhatikan factor kunci untuk tindakan preventif yang meliputi lingkungan, pengetahuan masyarakat, peningkatan upaya pelayanan

dan awerness (Permenkes, 2016). Petugas dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawabnya juga dapat dipengaruhi oleh beberapa factor yakni factor organisasi, petugas itu sendiri dan lingkungan sesuai dengan pendapat Notoatmojo (2003), Kopelmen (1986) dan Gibson et al. (1987).

Dukungan yang bersumber dari organisasi tempat petugas mengabdikan menjadi salah satu factor yang berpengaruh dalam tercapai atau tidaknya kinerja. Kepercayaan dalam organisasi didasarkan pada komitmen dari kedua belah pihak baik dari petugas maupun organisasi. Komitmen dan kepercayaan petugas yang tinggi terhadap organisasi akan memberikan hasil kinerja terbaik yang mereka miliki.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan observasional dengan rancang bangun penelitian secara cross sectional dan tanpa memberikan perlakuan terhadap objek penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh Puskesmas di Wilayah Kerja Kota Surabaya dengan teknik sampling menggunakan teknik *probability sampling* maka didapatkan sejumlah sampel yakni tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis yang berada di 28 Puskesmas Kota Surabaya terdiri dari dokter, penanggung jawab program TB, petugas laboratorium, petugas promkes, dan petugas surveilan. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian ini dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji regresi linier dengan nilai  $p < 0,05$ .

## HASIL PENELITIAN

1. Organizational Trust pada Tim Pengelola Program Penanggulangan Tuberkulosis
- Tabel 1 Organizational Trust pada Tim Pengelola Program Penanggulangan Tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019

Organizational Trust	Penilaian	
	F	%
Organizational Trust Rendah	15	54
Organizational Trust Tinggi	13	46
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa Puskesmas yang dinilai memiliki tingkat *organizational trust* yang rendah masih dominan, yakni sejumlah 15

Puskesmas atau sebesar 54%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Puskesmas di Surabaya belum sepenuhnya percaya dengan upaya setiap tim dalam menjalankan program penanggulangan tuberkulosis.

2. Kinerja Tim Pengelola Program Penanggulangan Tuberkulosis

Tabel 2 Kinerja Tim Pengelola Program Penanggulangan Tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019

Kategori Kinerja	F	%
Kinerja Tercapai	12	42,9
Kinerja Tidak Tercapai	16	57,1
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 2, kinerja tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya dengan menggunakan indikator *success rate* tahun 2017, ketercapaian indikator tersebut masih rendah dengan nilai persentase sebesar 42,9% yang tercapai. Hasil ini menjelaskan bahwa kinerja program penanggulangan tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya masih belum optimal.

3. Hubungan Organizational Trust dengan Kinerja Tim Pengelola Program Penanggulangan Tuberkulosis

Tabel 3 Tabulasi Silang Organizational Trust dengan Kinerja Tim Pengelola Program Penanggulangan Tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019

Organizational Trust	Kinerja				Total	
	Tidak Tercapai		Tercapai			
	F	%	F	%	F	%
Rendah	11	73,3	4	26,7	15	100
Tinggi	5	38,5	8	61,5	13	100
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>57,1</b>	<b>12</b>	<b>42,9</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa kepercayaan yang rendah Puskesmas terhadap setiap tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis cenderung memberikan dampak pada kinerja yang buruk. Ketika kepercayaan tinggi, kinerja yang ditunjukkan oleh tim juga menunjukkan kecenderungan lebih baik dari tim yang tidak memiliki kepercayaan.

Tabel 4 Pengaruh Organizational Trust Terhadap Kinerja melalui Indikator Success Rate dan Case Detection Rate pada Tim Pengelola Program Penanggulangan Tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019

Variabel Independen	B	P
Organizational Trust	0,544	0,001
Competence	-0,959	0,187
Open and honesty	1,568	0,001
Concern for employees	1,518	0,001
Reliability	0,772	0,109
Identification	0,984	0,001

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4, menjelaskan bahwa organizational trust berpengaruh terhadap kinerja tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019. Hal ini ditunjukkan dari nilai p (significance value) yang dimiliki oleh organizational trust yang kurang dari (<) 0,05. Lebih lanjut apabila memperhatikan nilai B yang menunjukkan nilai koefisien dari organizational trust yang bernilai positif. Nilai B yang positif dari setiap variabel menjelaskan bahwa peningkatan pada organizational trust dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja dari tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya. Namun apabila memperhatikan hasil uji pengaruh per dimensi dari organizational trust, diketahui bahwa hanya dimensi open and honesty, concern for employees, dan identification yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya. Kemudian pada dimensi lainnya, yaitu competence dan reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya.

**PEMBAHASAN**

*Organizational trust* merupakan bentuk ekspektasi ataupun harapan positif pihak Puskesmas terhadap tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis untuk dapat melaksanakan program penanggulangan tuberkulosis dengan optimal di Kota Surabaya (Yunita, 2019). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat beberapa permasalahan terkait hubungan yang terjalin antara tim pengelola program

penanggulangan TB dengan pihak Puskesmas. Penilaian pihak Puskesmas terhadap tim pengelola program penanggulangan TB terkait pemahaman norma dan nilai yang berlaku selama menjalankan tupoksi masih diragukan. Sedangkan persepsi dari segi anggota tim belum sepenuhnya pihak Puskesmas percaya terkait upaya yang telah dilakukan oleh pengelola program penanggulangan TB.

Kepercayaan adalah fondasi utama terciptanya lingkungan kerja yang sehat dalam sebuah organisasi (De Janaz dkk, 2012). Sejalan dengan pendapat Putman (1995) bahwa Kepercayaan organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan, meningkatkan partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan serta dapat terciptanya atmosfir kerja yang aktif dan kondusif. Sebaliknya, jika kepercayaan organisasi tidak terbentuk dari kedua belah pihak maka tidak akan tercipta dan terjalin hubungan kerja yang baik dalam lingkungan kerja.

Kinerja program penanggulangan tuberkulosis dapat dijelaskan sebagai capaian hasil kerja dari program tersebut. Penelitian ini kinerja yang dimaksud adalah terkait tanggungjawab tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis dalam kegiatan mencapai indicator capaian SR/*Success Rate*. Indicator ini menggambarkan tentang kualitas dari tingkat kualitas proses pengobatan penyakit TB (Yunita, 2019). Pada tahun 2017 pencapaian indicator SR melonjak naik sekitar lebih dari 70 % berdasarkan data dari 28 Puskesmas di Wilayah Kerja Kota Surabaya. Capaian SR yang baik di tentukan oleh kinerja tim pengelola program penanggulangan TB terkait angka penjarangan kasus atauu CDR. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa *organizational trust*, memiliki pengaruh terhadap ketercapaian indikator *success rate* pada kinerja program penanggulangan tuberkulosis di Puskesmas Kota Surabaya. Elemen yang diteliti pada penelitian ini meliputi; *competence, open and honesty, concern for employees, reliability, identification*). Beberapa elemen yang memiliki pengaruh signifikan dengan kinerja adalah *open and honesty, concern for employees*, dan *identification*. Sedangkan yang tidak signifikan adalah elemen *competence* dan *reliability*.

Elemen *open and honesty* menggambarkan mengenai keterbukaan dan kejujuran dari pihak organisasi (Puskesmas)

dalam memberikan informasi terkait keputusan dalam pelaksanaan program penanggulangan tuberkulosis. *Concern for employees tentang* perhatian organisasi (Puskesmas) terhadap tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis, dan *identification* menjelaskan terkait hubungan yang terjalin antara pihak Puskesmas dengan tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis. Sedangkan yang tidak signifikan adalah elemen *competence* merupakan kemampuan tim untuk dapat menghadapi setiap tantangan dalam pelaksanaan program penanggulangan tuberkulosis, dan *reliability* mengenai komitmen dari pihak organisasi (Puskesmas).

Komunikasi merupakan proses penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi (dinar, 2014). Efektifitas komunikasi yang terjalin dalam sebuah organisasi dapat memberikan iklim yang baik dan nyaman dalam bekerja. Bekerja dengan suasana salaing menghargai anatara rekan kerja maupun dengan atasan juga memiliki dampak positif dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga meningkatkan juga hasil kinerja mreka. Bekerja dalam hubungan yang tidak nyaman atau tertekan dapat mempengaruhi penyelesaian tugas dan tanggung jawab tim pengelola dalam bersinergi dengan lintas program serta dengan atasan.

Torrelles (2011) memahami kompetensi kerja sama tim sebagai "seperangkat pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk bekerja dengan orang lain dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan bersama, berbagi informasi, mendistribusikan tugas, mengambil tanggung jawab, menyelesaikan masalah dan berkontribusi terhadap perbaikan dan pengembangan kolektif". Menurut penelitian Robbins (2007), Kompetensi adalah perpaduan antara kemampuan berpikir dan kemampuan gerak tubuh yang memengaruhi besar kecilnya hasil seseorang dalam menyelesaikan berbagai tugas dalam satu waktu. Sedangkan menurut Alain D. Mitrani, Spencer and Spencer yang dialih bahasakan oleh Surya Dharma (2005: 109) mengemukakan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang serta berkaitan dengan efektivitas kerja karyawan.

Hasil penelitian tidak sejalan dengan Luthans (2012), bahwa komitmen organisasi

merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Komitmen merupakan pengikat yang memberikan dorongan untuk memberikan apa yang terbaik terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya (Dewi & Hasniaty, 2017). Selaras dengan pendapat Nurjannah (2015), menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Kurangnya komitmen dari Puskesmas terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tim pengelola memberikan dampak negative pada kinerja yang dihasilkan.

Perubahan pada tingkat kepercayaan organisasi akan memberikan dampak peningkatan kinerja karyawan (Yunita, 2019). Sesuai dengan hasil penelitian, komitmen yang rendah dari tim pengelola terhadap organisasi (Puskesmas) berdampak pada tidak maksimalnya kinerja yang dihasilkan. Sedangkan menurut Pucetaite, Lamsa, & Novelskaite (2010), kepercayaan merupakan hal yang kritis didalam komunikasi yang efektif dan kerja sama tim yang sukses antara sesama karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Singh & Desa (2018), kepercayaan yang diberikan oleh organisasi memiliki peran penting untuk dapat mendorong individu atau pekerja agar dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan tujuan dari sektor publik tersebut. Lebih lanjut dijelaskan oleh Brockner *et al* (1997), bahwa dengan meningkatnya kepercayaan di dalam organisasi, maka petugas akan lebih berkomitmen kepada pihak berwenang dan institusi yang diwakili oleh pihak berwenang.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

*Organizational trust* dari tim peneglora program penanggulangan TB di Puskesmas Kota Surabaya sebagian besar petugas merasakan masih kurang baik. Sedangkan, *organizational trust* mempengaruhi kinerja program penanggulangan TB di Puskesmas Kota Surabaya dengan nilai  $p$  value  $0,001 < 0,05$  berdasarkan uji regresi linier. Perlu adanya evaluasi terhadap dukungan yang telah diberikan selama ini kepada setiap anggota Tim pengelola program penanggulangan tuberkulosis, terutama

mengenai dukungan atas kotribusi yang telah ditunjukkan oleh tim. Serta atasan dapat melakukan perencanaan terhadap kejelasan dari status pekerjaan dari petugas yang ada di Puskesmas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Brockner, J., Siegel, P. A., Daly, J. P., Tyler, T., & Martin, C. (1997). When Trust Matters: The Moderating Effect Of Outcome Favorability. *Administrative Science Quarterly*, 558-583.
- Dewi, A. R. S, & Hasniaty, Dr. (2017). Pengaruh Gaya kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pertanian Kabupaten Mamuju, *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*, 14(2), pp 92-102
- Dinar, A. S. 2014. Hubungan Komunikasi Atasan Bawahan yang Efektif dan Kompensasi Langsung dengan Komitmen Organisasional Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening: Studi Persepsian pada Karyawan BPR di Bawah Grup Saudara Wilayah Jawa Tengah dan DIY. Tesis. Program Master Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Gadjah Mada.
- Gibson, James L. (1997). *Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson., James, L., John, M., Ivancevich., & James, H. Donely. Jr., (1987). *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Kelima Jilid 1 Ahli Bahasa Djarkasih. Jakarta: Erlangga.
- Janasz, D. (2012). *Interpersonal Skills In Organisation*. Tata McGraw-Hill Education.
- Kopelmen, (1986). *Managing Productivity In Organization*. New York: Mcgraw Hill, Book Company.
- Luthans, Fred, 2012, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. P., (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia Anggota IKAPI.
- Notoatmojo, S., (2003). *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 67., (2016).

- Penanggulangan Tuberkulosis. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Pucetaite, R., Lamsa, A. M., & Novelskaite, A. (2010). Organizations Which Have The Strongest Potential For High-Level Organizational Trust In A Low-Trust Societal Context. *Transformations in Business & Economics*, 9.
- Putnam, R. D. (1995). Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *Ps: Political Science & Politics*, 28(4), 664-683
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., & Cesaria, R. (2000). *Measuring organizational trust*. San Francisco, CA: IABC Research Foundation.
- Singh, K., & Desa, Z. M. (2018). Organizational Trust And Job Performance: A Study Of Land And Survey Department. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*. 8(11), 1954-1961.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., Paris, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización [Teamwork competence: conception and categorization]. *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*, 15(3) 329-344
- Yunita (2019). Pengaruh *Perceived Organizational Support, Organizational Trust*, dan *Work Environment* Terhadap Kinerja Program penanggulangan Tuberkuloosis di Puskesmas Kota Surabaya, Administrasi dan Kebijakan Kesehatan: Universitas Airlangga