

# HUBUNGAN PENERAPAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD AMBARAWA

Siti Kholipah\*, Eko Susilo\*\*, Heni Purwaningsih\*\*\*

1. Mahasiswa STIKES Ngudi Waluyo, Ungaran, Indonesia
2. Dosen STIKES Ngudi Waluyo, Ungaran, Indonesia
3. Dosen STIKES Ngudi Waluyo, Ungaran, Indonesia

## ABSTRAK

Penerapan budaya organisasi adalah penghayatan nilai organisasi yang ditunjukkan dengan perilaku saat melakukan kegiatan didalam memberikan pelayanan kepada orang lain untuk memberikan kepuasan yang optimal kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara penerapan budaya organisasi dengan kepuasan pasien di RSUD Ambarawa.

Metode penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Populasi sebanyak 8256 pasien, sampel 99 responden yang dipilih dengan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner penerapan budaya organisasi dan kepuasan pasien. Uji statistik menggunakan uji chi square.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa penerapan budaya organisasi lemah sebanyak 47 responden (47,5%) dan penerapan budaya organisasi kuat sebanyak 52 responden (52,5%). Kepuasan pasien rendah sebanyak 32 responden (32,3%) dan kepuasan pasien tinggi sebanyak 67 responden (67,7%). Terdapat hubungan antara penerapan budaya organisasi dengan kepuasan pasien di RSUD Ambarawa (p value 0,007,  $\alpha= 0,05$ ).

Saran bagi rumah sakit hendaknya memberikan fasilitas pelatihan dan pengembangan staf untuk meningkatkan penerapan budaya organisasi sehingga meningkatkan budaya kerja yang tanggap terhadap pelanggan.

Kata kunci : penerapan budaya organisasi, kepuasan pasien

## PENDAHULUAN

Kebanyakan organisasi dewasa ini berupaya menciptakan budaya yang tanggap terhadap pelanggan, karena merupakan jalur menuju kesetiaan pelanggan dan menghasilkan laba jangka panjang (Robbins, 2003). Organisasi yang mendapat keuntungan secara terus menerus inilah yang tentunya diharapkan sehingga organisasi mampu bertahan. Organisasi yang tanggap terhadap pelanggan dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu pelayanan terhadap konsumen, pemasaran dan kualitas jasa, sedangkan kualitas jasa secara relatif dipengaruhi oleh kinerja perusahaan (Lupiyoadi & Hamdani, 2006). Setiap organisasi atau instansi mempunyai budaya yang dianut oleh para karyawannya. Robbins (2006) mendefinisikan budaya organisasi sebagai sistem nilai yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain.

Sistem nilai yang diyakini bersama merupakan karakteristik dari organisasi dan menjadi acuan bagi para anggota organisasi bagaimana cara menyelesaikan masalah pekerjaan dan cara bersikap serta berperilaku (Robbins, 2006). Sistem nilai merupakan karakteristik organisasi yang dapat digunakan sebagai acuan dan pedoman bagi karyawan dalam bekerja. Sistem nilai tersebut merupakan acuan bagi anggota organisasi dalam melakukan pekerjaannya.

Robbins (2006) menyampaikan hasil dari beberapa penelitian lain bahwa ada lima variabel yang secara rutin ditemukan dalam budaya yang tanggap terhadap pelanggan yaitu: 1) tipe karyawan yang ramah dan terbuka, 2) formalitas yang rendah, 3) perluasan formalitas yang rendah, 4) ketrampilan mendengar yang baik dan 5) kejelasan peran. Internalisasi budaya organisasi dalam keperawatan di rumah sakit perlu dipertahankan serta ditingkatkan sehingga sesuai dengan tujuan organisasi rumah sakit yaitu memebrikan mutu pelayanan yang baik kepada setiap pasien. Internalisasi budaya organisasi dalam keperawatan sebagai sebuah penerapan, penghayatan dan pengamaan

sistem nilai, keyakinan, dan asumsi, memiliki pengaruh yang kuat pada karyawan yang berhubungan dengan sikap kerja, seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi, yang pada akhirnya berkaitan dengan efektivitas organisasi yang hasil akhirnya akan dapat memenuhi harapan pelanggan dalam bentuk kepuasan pelanggan (Sikorska & Elzbieta, 2006). Iklim kerja yang tanggap terhadap pelanggan akan menciptakan kepuasan pelanggan (Keliat & Akemat, 2010).

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memakainya (Tse & Wilson, 1998). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler (1997, dalam Lupiyoadi & Hamdani, 2006). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan (Daryanto, 2011).

Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan manajer rawat inap masih terdapat perawat yang mempunyai sikap kurang tanggap terhadap pelanggan sehingga dikomplain oleh pelanggan. Sedangkan data hasil angket kepuasan pelanggan RSUD Ambarawa tahun 2012 dari 2096 pasien rawat inap rata-rata tingkat kepuasan pasien 82.96%. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan 83%, sedangkan kepuasan pasien terhadap pelayanan diluar keperawatan 81.3%. Indek kepuasan pasien (KPI) RSUD Ambarawa 80%.

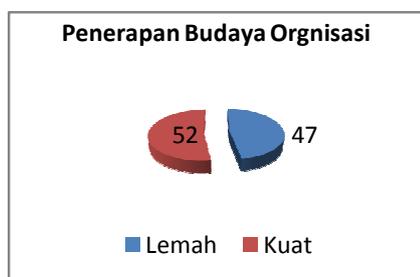
## METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan menggunakan rancangan *cross sectional*, yang bertujuan menilai hubungan antara penerapan budaya organisasi dengan kepuasan pasien. Populasi pasien adalah pasien yang dirawat di RSUD Ambarawa. Jumlah populasi berdasarkan data dari bulan Januari sampai

Oktober 2012 adalah 8256 pasien. Besarnya sampel yang didapat dengan rumus Slovin (1998) jumlah sampel adalah 99 pasien. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 18-22 Februari 2013 di RSUD Ambarawa. Alat pengumpul data yang digunakan untuk menilai penerapan budaya organisasi adalah kuesioner yang dikembangkan dari teori Robbins (2003). Sedangkan untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan pasien dari Nursalam (2012). Dimensi tersebut meliputi tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi square.

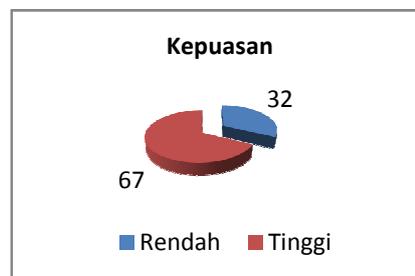
## HASIL

1. Gambaran penerapan budaya organisasi di RSUD Ambarawa  
Diagram 1: Gambaran penerapan budaya organisasi RSUD Ambarawa



Berdasarkan diagram 1 dapat dilihat bahwa penerapan budaya organisasi lemah sebanyak 47 responden (47,5%) dan penerapan budaya organisasi kuat sebanyak 52 responden (52,5%).

2. Gambaran kepuasan pasien di RSUD Ambarawa  
Diagram 2: Gambaran kepuasan pasien di RSUD Ambarawa



Berdasarkan diagram 2 dapat dilihat bahwa kepuasan pasien rendah sebanyak 32 responden (32,3%) dan kepuasan pasien tinggi sebanyak 67 responden (67,7%).

3. Hubungan antara penerapan budaya organisasi dengan kepuasan pasien di RSUD Ambarawa.  
Tabel 1: Hubungan antara penerapan budaya organisasi dengan kepuasan pasien di RSUD Ambarawa.

Penerapan budaya organisasi	Kepuasan pasien				Total		OR	p value
	Rendah		Tinggi					
	f	%	f	%	f	%		
Lemah	22	68,8	25	37,3	47	47,5	3,696 (1,5; 9,06)	0,007
Kuat	10	31,3	42	62,7	52	52,5		
Jumlah	32	100,0	67	100,0	99	100,0		

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa kepuasan pasien rendah sebagian besar juga menilai bahwa penerapan budaya organisasi lemah sebanyak 22 responden (68,8%) dan sebagian kecil menilai penerapan budaya organisasi kuat sebanyak 10 responden (31,3%). Dan kepuasan pasien tinggi sebagian besar menilai bahwa penerapan budaya organisasi dalam kategori kuat sebanyak 42 responden (62,7%) dan penerapan budaya organisasi dalam kategori lemah sebanyak 25 responden (37,3%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* didapatkan p value 0,007 artinya terdapat hubungan antara penerapan budaya organisasi dengan kepuasan pasien di RSUD Ambarawa. Didapatkan juga nilai *odd ratio* (OR) sebesar 3,69 artinya penerapan budaya organisasi yang kuat memiliki peluang sebesar 3,96 kali memberikan kepuasan dibandingkan dengan penerapan budaya organisasi lemah.

## PEMBAHASAN

### 1. Gambaran penerapan budaya organisasi di RSUD Ambarawa

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa penerapan budaya organisasi lemah sebanyak 47 responden (47,5%) dan penerapan budaya organisasi kuat sebanyak 52 responden (52,5%). Penerapan budaya organisasi kuat dapat dilihat berdasarkan indikator sikap mendengarkan komplain pasien dan menyampaikan penjelasan atas komplain yang disampaikan oleh pasien, merespon ketidakpuasan pasien dan berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Penerapan budaya organisasi lemah dapat dilihat berdasarkan indikator sikap perawat masih belum semua mengucapkan salam terhadap pasien, tidak segera memberikan bantuan kepada pasien, tidak berpartisipasi dalam menjaga kebersihan, mendengarkan keluhan pasien dengan

tidak sepenuh hati perawat tidak tenang menanggapi komplain dari pasien.

Penerapan budaya organisasi dalam keperawatan yang kuat didapatkan hanya 52,5%, artinya bahwa secara umum penerapan budaya organisasi di RSUD Ambarawa masih lemah. Hal ini karena perbandingan jumlah perawat dan pasien yang tidak seimbang sehingga memicu munculnya stres pada perawat ditandai dengan tidak dapat secara maksimal menerapkan budaya organisasi secara baik.

Penerapan budaya organisasi dalam keperawatan mencakup penerapan peningkatan pengetahuan dan teknologi yang sedemikian cepat dalam segala bidang serta meningkatnya pengetahuan masyarakat berpengaruh pula terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan. Hal ini merupakan tantangan bagi profesi keperawatan dalam mengembangkan profesionalisme selama memberi pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang tinggi memerlukan landasan komitmen yang kuat dengan basis pada etik dan moral yang tinggi. Sikap etis profesional yang kokoh dari setiap perawat atau bidan akan tercermin dalam setiap langkahnya, termasuk penampilan diri serta keputusan yang diambil dalam merespon situasi yang muncul. Oleh karena itu pemahaman yang mendalam tentang etika dan moral serta penerapannya menjadi bagian yang sangat penting dan mendasar dalam memberikan asuhan keperawatan atau kebidanan dimana nilai-nilai pasien selalu menjadi pertimbangan dan dihormati (Ardiansyah, 2010).

Budaya organisasi sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi kedalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami

nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak dan berperilaku (Susanto, 2007). Menurut Robbins (2006) budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat mengenai apa yang harus dilakukan oleh para karyawan. Akhirnya, budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan mekanisme pengendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.

Penanaman budaya organisasi kepada staf akan memberikan motivasi dalam bekerja sehingga berdampak terhadap kinerja perawat pelaksana. Hasil penelitian yang menunjukkan berpersepsi perawat pelaksana antara budaya organisasi yang kuat dan lemah hampir sama (52,5% kuat dan 47,5% lemah). Hal ini pihak manajer perlu lebih meningkatkan sosialisasi dan memberikan keyakinan kepada staf dalam menanamkan budaya organisasi, terutama tentang keyakinan akan tuntutan kerja, dukungan kerja, hubungan interpersonal dan lingkungan yang lebih baik.

Upaya-upaya tersebut dapat dilakukan dengan mengadakan sosialisasi kepada staf perawat secara terus menerus dan berkesinambungan. Penerapan nilai-nilai dalam pekerjaan juga harus menjadi pedoman kerja bagi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

Tuntutan kerja didasarkan kepada standar yang ada pada organisasi sebagai dasar dalam penilaian kinerja stafnya. Menurut Ilyas (1999) kinerja dapat dinilai secara kuantitatif maupun kualitatif dengan membandingkan standar yang ada pada setiap tugas dan jabatan personal. Dengan demikian jelaslah bahwa pengertian kinerja dengan deskripsi tujuan, ukuran operasional dan penilaian dalam meningkatkan motivasi personal. Lebih lanjut Hasibuan (2003) menjelaskan

penilaian kinerja dapat membuat bawahan mendapat perhatian dari atasannya sehingga dapat memotivasi gairah kerja, memindahkan secara vertikal/horizontal, mempunyai peran penting pemberhentian dan perbaikan mutu karyawan sehingga dapat dipakai dasar penetapan kebijakan program kepegawaian selanjutnya.

Perawat pelaksana yang mempunyai persepsi baik tentang tuntutan kerja dari hasil penelitian ini lebih sedikit dari pada yang mempunyai persepsi kurang. Hal ini menunjukkan bahwa perawat pelaksana harus lebih diberikan pemahaman akan tugas-tugas agar mengerti apa yang harus dikerjakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai perawat. Hal yang perlu dilakukan oleh manajer untuk meningkatkan motivasi adalah memberikan pemahaman dan penekanan agar perawat mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan uraian tugas dan kewenangannya. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui sosialisasi secara rutin dan berkesinambungan, serta memberikan bimbingan, pengarahan, dan pelatihan kepada perawat pelaksana terutama yang terkait dengan tugas dan fungsinya

## 2. Gambaran kepuasan pasien di RSUD Ambarawa

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan pasien rendah sebanyak 32 responden (32,3%) dan kepuasan pasien tinggi sebanyak 67 responden (67,7%). Kepuasan pasien yang rendah terlihat pada hasil penelitian pada pertanyaan tentang perawat menjaga kebersihan ruangan pasien, perawat menjaga kebersihan alat-alat yang akan digunakan, perawat tidak memberitahu tentang hal-hal yang harus dipatuhi, perawat tidak teliti dan tidak terampil, sertaperawat tidak sering memeriksa kondisi pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/keluarga terdekat dan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dengan penyelenggara pelayanan kesehatan memperhatikan pasien dan keluarganya. Kurangnya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap/memprioritaskan kebutuhan pasien, akan menjadikan kurang tercapainya keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan usaha yang telah/ harus dilakukan guna memperoleh hasil tersebut.

Tingkat kepuasan pada pasien ini dapat dipengaruhi oleh pendidikan dan pekerjaan responden, dimana pendidikan terbanyak adalah SMA sebanyak 52,5% dan perguruan tinggi 21,2%. Kepuasan yang kurang berarti bahwa kebutuhan-kebutuhan pasien dalam hal pelayanan kesehatan belum terpenuhi, sehingga mendatangkan perasaan kurang puas dalam diri responden. Tingkat kepuasan pasien menurut (Mubarok, 2006) dipengaruhi oleh ketepatan waktu, komunikasi, keyakinan seorang perawat, kompetensi teknis menyangkut ketrampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi pelayanan kesehatan, keterjangkauan dan hubungan interpersonal. Komunikasi perawat kepada pasien, meskipun sudah dilakukan, tetapi jika tidak sistematis dan terapeutik, akan dapat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sesuai pendapat Haryanti (2005), bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor dari luar atau faktor dari dalam diri pasien. Dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap, sedangkan dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi

yang dihadapi. Sehingga dalam penelitian ini masih ada kepuasan pasien yang menjawab kurang.

### 3. Analisis Hubungan antara Penerapan Budaya Organisasi dengan Kepuasan Pasien di RSUD Ambarawa.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan pasien rendah sebagian besar dilakukan dipersepsikan oleh responden bahwa penerapan budaya organisasi yang lemah sebanyak 22 responden (68,8%) dan penerapan budaya organisasi yang kuat sebanyak 10 responden (31,3%). Dan kepuasan pasien tinggi sebagian besar mempersepsikan bahwa penerapan budaya organisasi dalam kategori kuat sebanyak 42 responden (62,7%) dan penerapan budaya organisasi dalam kategori lemah sebanyak 25 responden (37,3%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square didapatkan *p value* 0,007 artinya terdapat hubungan antara penerapan budaya organisasi dengan kepuasan pasien di RSUD Ambarawa. Didapatkan juga nilai OR sebesar 3,69 artinya penerapan budaya organisasi yang kuat memiliki peluang sebesar 3,96 kali memberikan kepuasan dibandingkan dengan penerapan budaya organisasi lemah.

Hasil penelitian didapatkan bahwa perawat yang memiliki penerapan budaya organisasi lemah akan menyebabkan pasien tidak mendapatkan kepuasan. Oleh karena itu penerapan budaya organisasi harus dilakukan sampai tingkat membudaya. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah penerapan budaya organisasi. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan budaya organisasi sangat penting dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan pada pasien yang dilakukan perawat.

Aplikasi penerapan budaya organisasi dalam praktek klinis bagi perawat diperlukan untuk menempatkan nilai-nilai dan perilaku kesehatan pada posisinya. Perawat bisa menjadi sangat frustrasi bila membimbing atau memberikan konsultasi kepada pasien yang mempunyai nilai-nilai dan perilaku kesehatan yang sangat rendah. Hal ini disebabkan karena pasien kurang memperhatikan status kesehatannya. Pertama-tama yang dilakukan oleh perawat adalah berusaha membantu pasien untuk mengidentifikasi nilai-nilai dasar kehidupannya sendiri.

Kozier (2010) mengatakan bahwa konsep keperawatan adalah tindakan perawatan yang merupakan konfigurasi dari ilmu kesehatan dan seni merawat yang meliputi pengetahuan ilmu humanistik, filosofi perawatan, praktik klinis keperawatan, komunikasi dan ilmu sosial. Konsep ini ingin memberikan penegasan bahwa sifat seorang manusia yang menjadi target pelayanan dalam perawatan adalah bersifat bio-psycho-social-spiritual. Oleh karenanya, tindakan perawatan harus didasarkan pada tindakan yang komperhensif sekaligus holistik.

Budaya merupakan salah satu dari perwujudan atau bentuk interaksi yang nyata sebagai manusia yang bersifat sosial. Budaya yang berupa norma, adat istiadat menjadi acuan perilaku manusia dalam kehidupan dengan yang lain. Pola kehidupan yang berlangsung lama dalam suatu tempat, selalu diulangi, membuat manusia terikat dalam proses yang dijalaninya. Keberlangsungan terus menerus dan lama merupakan proses internalisasi dari suatu nilai-nilai yang mempengaruhi pembentukan karakter, pola pikir, pola interaksi perilaku yang kesemuanya itu akan mempunyai pengaruh pada pendekatan intervensi

keperawatan (*cultural nursing approach*).

## KESIMPULAN

1. Gambaran penerapan budaya organisasi di RSUD Ambarawa menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi yang lemah sebanyak 47 responden (47,5%) dan penerapan budaya organisasi yang kuat sebanyak 52 responden (52,5%).
2. Gambaran kepuasan pasien di RSUD Ambarawa bahwa kepuasan pasien rendah sebanyak 32 responden (32,3%) dan kepuasan pasien tinggi sebanyak 67 responden (67,7%).
3. Terdapat hubungan antara penerapan budaya organisasi dengan kepuasan pasien di RSUD Ambarawa (p value 0,007).

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiansyah, (2010), *Manajemen sumber daya manusia*, Edisi Kesepuluh. PT. Indeks. Jakarta
- Haryanti (2005), *Analisis jumlah karyawan berdasarkan beban kerja di seksi kepegawaian & diklat RS Karya Bhakti Bogor Tahun 2002*, Skripsi Program Studi Sarjana Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok.
- Hasibuan, M., (2003), *Manajemen*, Penerbit: Haji Masagung, Jakarta
- Ilyas, Yaslis. (1999), *Perencanaan sumber daya manusia rumah sakit*. UGM
- Keliat, BA, & Akemat, (2010), *Model pelayanan keperawatan profesional*, EGC, Jakarta.
- Kozier (2010), *Human resources management*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi & Hamdani, (2006), *Manajemen pemasaran jasa*, Salemba empat, Jakarta.
- Nursalam, (2012), *Manajemen keperawatan, aplikasi dalam*

- praktik keperawatan profesional*,  
Edisi 3, Salemba medika, Jakarta.
- Robbins., S.P. (2003). *Organizational behavior*. Tenth Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Robbins, SP., (2006), *Organizational behavior*. 11st Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sikorska-Simmons. & Elzbieta. (2006). *Organizational culture & work-related attitudes among staff in assisted living*. *Journal of Gerontological Nursing* 32. 2. Diakses pada 12 September 2012 dari <http://search.proquest.com/docview/204152939/1396254A0F92A0C9974/1?accountid=17242>.
- Susanto, (2007), *Manajemen strategis: daya saing & globalisasi*, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Tse David K. dan Peter C. Wilson. (1998), *Model of consumer satisfaction formation: an extension,*” *Journal of Marketing Research*. 25 (May). hal. 204-212.