

## Analisa Budaya Kerja Prima Divisi Keperawatan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS.Evasari Jakarta Tahun 2018

**Ferry Aryo Pangarso<sup>1</sup>**

Universitas Respati Indonesia  
dr\_ferry\_aryo@yahoo.com

**Sri Rahayu<sup>2</sup>**

Universitas Respati Indonesia  
Sri\_rahayu@urindo.ac.id

**Dicky Dewanto Tjatur Raharjo<sup>3</sup>**

Universitas Respati Indonesia  
Tjatur\_raharjo@urindo.ac.id

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Rancangan budaya kerja PRIMA ( Profesional, Rapi, Ibadah, Mendengarkan, Asertif ) bagi Rumah Sakit Evasari, sebagai tata nilai yang mendasar dan disepakati bersama melalui komitmen karyawan dan iklim organisasional, dan terkristalisasi dalam organisasi. Diharapkan implementasi budaya kerja PRIMA di Rumah sakit senantiasa memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, dan sesuai standar layanan rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur melalui keselamatan pasien, layanan yang berfokus pada pasien, efektivitas, ketepatan waktu dan *equity* (keadilan). **Tujuan Penelitian:** Membuat rancangan perbaikan budaya kerja PRIMA yang dijalankan oleh Divisi Keperawatan dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS.Evasari. **Metode Penelitian:** Pada penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif melalui metode kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang masalah yang diteliti Analisa budaya kerja PRIMA yang dijalankan oleh divisi keperawatan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RS.Evasari dan berlangsung Bulan Mei sampai Juni 2018. **Hasil:** Seiring dengan proses akreditasi yang berlangsung terus menerus, maka para pimpinan sedang merumuskan kebijakan tertulis mengenai standar pelayanan keperawatan, yaitu dengan budaya kerja PRIMA (professional, rapi, ibadah, mendengarkan, asertif). Dari hasil observasi, pihak manajemen sudah membuat kebijakan terkait dengan prosedur administrasi pasien rawat inap yang akan pulang. **Kesimpulan:** Melaksanakan budaya PRIMA terhadap perilaku divisi keperawatan merupakan kerangka yang lebih kompleks dan spesifik. Pendidikan keperawatan, sikap dan komitmen divisi keperawatan saat ini telah bersinergis dengan dan berjalan seiring dengan Budaya PRIMA sehingga berdampak nyata pada peningkatan output pelayanan. Disarankan perlunya kebijakan untuk memasukkan unsur Budaya PRIMA yang tercantum dalam SOP serta penilaian kinerja perawat (KPI).

**Kata Kunci:** Budaya kerja PRIMA, divisi keperawatan, mutu pelayanan

### ABSTRACT

*Background: The design of the PRIMA work culture (Professional, Neat, Worship, Listening, Assertive) for Evasari Hospital, as a fundamental value arrangement and mutually agreed through employee commitment and organizational climate, and is Christianized within the organization. It is expected that the implementation of PRIMA's work culture in hospitals will always provide quality, effective, and in accordance with hospital service standards. Quality of health services can be measured through patient safety, patient-focused services, effectiveness, timeliness and equity. Research Objective: To develop a design to improve PRIMA's work culture run by the Nursing Division*

*in an effort to improve Inpatient Satisfaction in RS Evasari. Research Methods: In this study the authors used a descriptive type of research through qualitative methods, which provided an overview of the problems studied by PRIMA work culture analysis carried out by the nursing division in an effort to improve inpatient satisfaction at Evasari Hospital and last May to June 2018. Results : Along with the ongoing accreditation process, the leaders are formulating a written policy regarding the standard of nursing services, namely with the PRIMA work culture (professional, neat, worship, listening, assertive). From the results of observations, the management has made a policy related to the administration procedures of inpatients who will return. v Conclusions: Implementing PRIMA culture on the behavior of the nursing division is a more complex and specific framework. Nursing education, the attitude and commitment of the nursing division have synergized with and are in line with the PRIMA Culture so that it has a real impact on increasing service output. It is recommended that a policy be needed to include the elements of PRIMA Culture listed in the SOP as well as the nurse performance appraisal (KPI).*

**Keywords:** PRIMA work culture, nursing division, service quality

## **Pendahuluan**

Rumah sakit senantiasa memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, dan sesuai standar layanan rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur melalui keselamatan pasien, layanan yang berfokus pada pasien, efektivitas, ketepatan waktu dan *equity*(keadilan). Perubahan akan terjadi dalam *5 C*, yaitu *country, costs, customer, competitor dan company* dan menjabarkannya dalam dunia perumahsakit di negara kita. Peran strategis ini didapat karena rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar. Para tenaga medis maupun para medis dituntut untuk mengembangkan ketrampilan dan pengetahuannya dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pasien. Berdasarkan Undang-Undang No. 23/92 tentang kesehatan mengatakan bahwa profesi keperawatan adalah merupakan profesi tersendiri yang setara dan mitra dari disiplin profesi kesehatan lainnya. Dalam melakukan registrasi dan praktik keperawatan, perawat diberi lisensi sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 647/Menkes/SK/IV/2000 (Ismaini, 2013).

Pasien akan merasa terpuaskan bila harapan akan pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Terpuasnya pasien dan konsumen rumah sakit akan meningkatkan *brand royalty* yang semakin kuat. Pelayanan rumah sakit meliputi fasilitas fisik, fasilitas perawatan, dan berbagai fasilitas pendukung yang tersedia di

rumah sakit tersebut. Bagi manajemen rumah sakit, mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal yang utama, untuk itu manajemen perlu mendapatkan input dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan (*expected service*).

Kualitas mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit bergantung pada keterampilan, kecepatan, kemudahan dan ketepatan dalam melakukan tindakan praktek keperawatan. Artinya pelayanan keperawatan bergantung kepada efisiensi dan efektifitas struktural yang ada dalam keseluruhan sistem suatu rumah sakit. Pelayanan rumah sakit terbagi menjadi dua bagian besar yaitu pelayanan medis dan pelayanan yang bersifat non-medis. Contohnya dapat berupa pemberian obat, pemberian makanan, asuhan keperawatan, diagnosis medis dan sebagainya (Supriyanto dan Ratna, 2011).

Perawat yang tidak puas terhadap kerjanya, akan menunjukkan perilaku tidak loyal terhadap rumah sakit. Selain itu, akibat dari ketidakpuasan kerja perawat juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien. Beberapa kegiatan berikut mendeskripsikan bagaimana pelayanan kesehatan yang ada saat ini. Rumah Sakit Evasari merupakan salah satu Rumah Sakit tipe B yang ada di kota Jakarta yang juga mengadopsi Budaya Kerja PRIMA dalam menjalani pelayanan kesehatan.

Budaya kerja dikembangkan dan dibangun berdasarkan nilai-nilai dasar.

Penelitian ini menghasilkan perbaikan rancangan budaya kerja PRIMA ( Profesional, Rapi, Ibadah, Mendengarkan, Asertif ) bagi Rumah Sakit Evasari, sebagai tata nilai yang mendasar dan disepakati bersama melalui komitmen karyawan dan iklim organisasional, dan terkristalisasi dalam organisasi.

Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan performance perawat yang ceria, lebih ramah, lebih responsif kepada pelanggan sehingga akan berdampak pada pencitraan yang positif bagi Rumah Sakit. Kondisi ini belum teraplikasi pada wujud pelayanan RS.Evasari masa lampau. Maka upaya yang dilakukan dalam hal memahami dan menyadari pentingnya mengukur tingkat mutu pelayanan perawat pelaksana dilakukan interaksi dengan pelaksanaan Budaya PRIMA di lingkungan rumah sakit. Transformasi manajemen rumah sakit Evasari saat ini merupakan salah satu upaya yang perlu dilaksanakan oleh para pengelola rumah sakit dalam mempersiapkan diri menyambut masa depan. Dalam hal ini performance perawat yang kurang optimal dan berdampak pada penilaian yang negatif dari masyarakat dapat diminimalisir. Performance perawat merupakan indikator penentu baik buruknya pemberian pelayanan di Rumah sakit Informasi yang diperoleh dari pasien yang mengeluh melalui *call center* maupun kotak saran dalam tiga tahun terakhir cenderung mengalami peningkatan jumlah komplain, seperti tergambar di bawah ini :

## Metode

Penelitian kualitatif dilakukan pada objek alamiah yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Penelitian kualitatif instrumennya adalah peneliti itu sendiri. Analisa budaya kerja PRIMA yang dijalankan oleh divisi keperawatan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RS.Evasari. Penelitian ini menggunakan metode observasi dengan proses atau *action. Action research* adalah penelitian yang dilakukan melakukan observasi terhadap situasi yang terjadi saat itu menggunakan teori yang

spesifik sebagai acuan. Pengamatan penelitian ini dilakukan terhadap proses budaya kerja PRIMA divisi keperawatan di instalasi rawat inap yang terjadi selama pelayanan dan dilakukan perencanaan untuk perbaikan proses. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah *purposivesampling* yaitu semua perawat pelaksana yang bertugas di Ruang Rawat Inap Rumah sakit Evasari sebanyak 3 ruangan dengan jumlah 36 orang.

## Hasil

### Gambaran Penerapan Budaya Kerja PRIMA yang Dijalankan oleh Divisi Keperawatan

Penerapan Budaya Kerja PRIMA secara langsung dapat dirasakan oleh klien dalam hal ini pasien yang dirawat di instalasi rawat inap RS Evasari. Sikap perawat dalam pandangan informan didasarkan persepsinya tentang derajat positif atau negatif terhadap pasien ketika memberikan pelayanan perawatan. Pelayanan yang ideal sebagai acuan adalah standar PRIMA (Profesional, Rapi, Ibadah, Mendengarkan, Asertif). Objek persepsi dari sikap perawat yang ditampilkan informan meliputi, komunikasi, ketulusan, kesungguhan, sikap adil, sikap menghibur dan kepedulian perawat saat memberikan pelayanan keperawatan. Pandangan ini didasarkan padapengalamannya ketika informan melakukan interaksi dengan perawat selama menjalanirawat inap.

Objek persepsi informan dari sikap perawat yang pertama adalah komunikasi dengan pasien, dalam pandangan informan komunikasi perawat bersifat efektif dan tidak efektif. Efektifitas komunikasi dilihat dari kemampuan perawat menampilkan sikap yang etis dalam berkomunikasi.

### Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dengan Budaya Kerja PRIMA

Kepuasan dalam konteks perspektif informan adalah penilaian informan antaraharapan yang dipersepsikan dan kenyataan yang didapatkan tentang pelayanan keperawatan yang diterima selama menjalani rawat inap di RS Evasari. Faktor-faktor pelayanan keperawatan menurut

perspektif informan yang telah memenuhi harapan informan sehingga memberikan respon puas meliputi; sikap dalam melayani pasien, ketrampilan melakukan tindakan, komunikasi dalam memberikan pelayanan dan alur pelayanan.

### **Faktor yang Mempengaruhi Budaya Kerja PRIMA divisi Keperawatan**

Berdasarkan hasil observasi dan telaah dokumen yang dilakukan, peneliti melihat ada kebijakan tertulis mengenai standar pelayanan keperawatan dan sosialisasi mengenai penerapan budaya PRIMA (Profesional, Rapi, Ibadah, Mendengarkan, Asertif berupa surat edaran dan memo internal. Namun peneliti tidak melihat buku SOP di tiap ruangan baik ruang perawatan, maupun ruang administrasi rawat inap. Darpengakuan beberapa informan, mereka menyatakan bahwa SOP atau buku petunjuk ada namun keberadaannya memang tidak diketahui. Bahkan ada informan yang menyatakan bahwa belum ada kebijakan tertulis di rumah sakit yang terkait dengan proses pasien pulang.

### **Pembahasan**

Pembahasan ini akan membahas tentang hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

### **Gambaran Penerapan Budaya Kerja PRIMA**

Sejak terbentuknya Budaya Kerja PRIMA pada tahun 2017, terlihat adanya perbedaan bermakna dan diharapkan menghilangkan gap yang negatif dilingkungan kerja Rumah Sakit Evasari di masa mendatang. Terlihat pada data rekapitulasi KPI Tahun 2018 pencapaian target indikator rumah sakit adalah 96 %. Tindakan yang dapat diambil manajemen dalam membentuk budaya kerja PRIMA yang tanggap terhadap pelanggan meliputi seleksi, pelatihan dan sosialisasi, desain struktur, pemberdayaan, kepemimpinan, evaluasi kinerja dan sistem imbalan. Produktivitas itu tetap harus dipertahankan dalam segala situasi dan kondisi. Pemimpin mentransmisikan

budaya kerja PRIMA melalui ucapan dan tindakan. Karyawan akan melihat perilaku manajemen puncak sebagai acuan standar untuk menentukan perilaku yang semestinya mereka ambil. Keadaan ini bersinergis dengan pemimpin yang berorientasi pada karyawan menghasilkan produktivitas kelompok yang tinggi dan kepuasan kerja yang baik.

### **Gambaran Penerapan Budaya Kerja PRIMA yang Dijalankan oleh Divisi Keperawatan**

Sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang teridentifikasi didalam penelitian ini meliputi faktor-faktor 1) kemampuan berkomunikasi yang terdiri dari komunikasi secara efektif dan tidak efektif, 2) ketulusan dan ketidak tulusan dalam merawat klien, 3) sikap sungguh-sungguh dan tidak dalam melayani pasien, 3) sikap adil dalam merawat klien serta sikap menghibur, pada hakekatnya merupakan esensi aplikasi konsep caring. Aplikasi konsep caring yang baru terpenuhi dalam penelitian ini adalah aspek adil dan menghibur dari perawat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa spirit caring belum tumbuh dalam diri perawat pelaksana di RS Evasari secara baik.

### **Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dengan Budaya Kerja PRIMA**

Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan, pelayanan keperawatan merupakan faktor kritis dari indikator kualitas pelayanan. Konsekuensi dari kondisi tersebut, perawat menjadi objek persepsi utama dari pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu institusi pelayanan kesehatan.

Sebagai profesi yang memiliki intensitas tertinggi dalam interaksinya dengan pasien, berbagai respon atau tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan perawat akan diterima oleh perawat dalam menjalankan peranannya baik respon yang bersifat positif maupun negatif. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi 3 tema tentang respon pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu; 1) puas, 2) kecewa dan 3) toleran.

### **Faktor yang Mempengaruhi Budaya Kerja PRIMA divisi Keperawatan**

Seiring dengan proses akreditasi yang berlangsung terus menerus, maka para pimpinan sedang merumuskan kebijakan tertulis mengenai standar pelayanan keperawatan, yaitu dengan budaya kerja PRIMA (professional, rapi, ibadah, mendengarkan, asertif).

Kebijakan merupakan petunjuk baku bagi karyawan dalam melakukan tugasnya. Dengan adanya kebijakan, maka kedepan akan terhindari penyimpangan dalam pelaksanaan tugas sehingga menciptakan kualitas kerja yang optimal.

### Kesimpulan

1. Melaksanakan budaya PRIMA terhadap perilaku divisi keperawatan merupakan kerangka yang lebih kompleks dan spesifik. Pelaksanaan budaya PRIMA saat ini diharapkan lebih diaplikasikan dibandingkan periode sebelum tahun 2018, yang dapat meningkatkan kualitas asuhan keperawatan. Namun kondisi saat ini pelaksanaan budaya PRIMA di Rumah Sakit Evasari masih belum optimal 100 persen walaupun ditemukan penurunan jumlah komplain dari pasien yang menjalani perawatan. Kondisi ini berhubungan dengan adanya beberapa kendala yang dipengaruhi oleh sikap dan komitmen divisi keperawatan.
2. Ada hubungan yang bermakna antara komunikasi, pelatihan, pengambilan keputusan, reward, dan manajemen dengan perilaku budaya PRIMA oleh perawat pelaksana. Komunikasi perawat saat ini memberikan dampak terhadap perilaku budaya PRIMA yakni telah memberikan informasi yang akurat, jujur, mengenai budaya PRIMA perawat selama proses perekrutan, seleksi dan sosialisasi. Proses perekrutan, seleksi dan sosialisasi dapat memberikan asumsi dan nilai bagi perawat, sehingga berdampak terhadap motivasi dan kinerja perawat dalam melakukan care terhadap pasien.
3. Rancangan perbaikan budaya kerja Prima dalam upaya peningkatan mutu layanan keperawatan dengan mengembangkan kualitas pelatihan atau metode yang digunakan dalam memberikan pelatihan

kepada perawat. Metode yang digunakan harus dapat mempengaruhi secara langsung tampilan kerja seperti role play, simulasi dan metode kasus. Perawat pelaksana merupakan tenaga perawat yang langsung berhadapan pasien, sehingga untuk aplikasinya dapat langsung diterapkan pada pasien masing-masing.

### Daftar pustaka

- Adiansyah, (2010), Manajemen sumber daya manusia, Edisi Kesepuluh. PT. Indeks. Jakarta
- Bondan, P, 2007. Asuhan keperawatan bermutu di rumah sakit, EGC, Jakarta.
- Edward. 2011. *Factors Influencing Healthworker Career in Hospital. Journal of Management Research (JMR) 2(2):81-87*
- Gering, Supriyadi dan Triguno. 2001. Budaya Kerja Organisasi Pemerintah. Jakarta.
- Gilles, D.A., 1989. *Management a systems approach, Philadelphia:W.B. Saunders. Company.*
- Goodler, 1996 Quality in Health Care. Makalah pada Konggres PERSI ke VII tanggal 25 – 28 November 1996, 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.
- Irawan, H., 2003. *Indonesian customer satisfaction*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Istianto, (2006), *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Laila M. 2007. Hubungan antara Persepsi Karyawan tentang Kondisi Lingkungan Kerja terhadap Produktifitas Kerja.

Malang: Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang.

- Murti, Bisma., 2003, Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nawawi H. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan kelima, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha T. 2002. Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Notoatmojo, S.2002. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Penerbit RinekaCipta.
- Nursalam, (2011), Manajemen keperawatan, aplikasi dalam praktik keperawatan profesional, Edisi 3, Salemba medika, Jakarta.
- Palestin B, 2007. Prinsip-prinsip Etika Penelitian Ilmiah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Polit, D.E. and Beck, C.T. (2006) *Essentials of Nursing Research. 6th Edition*, Lippincott Williams & Wilkins, Philadelphia.
- Potter, A.P., dan Perry G.A., 2005. Fundamental keperawatan: Konsep, Proses dan Praktek, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- PPNI (Persatuan perawat nasional Indonesia), 2009. Standar praktek perawat, PPNI Pusat, Jakarta
- Rowland, H.S., dan Rowland, B.L., (1997) . *Nursing Administration Handbook. 4<sup>th</sup> ed.* An Aspen Pub: Maryland.
- Sugiyono.2012. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, S., dan Djohan A.J., 2011. Metodologi Riset Bisnis dan Kesehatan, PT Grafika Wangi, Kalimantan. Banjarmasin.
- Supriyanto, S., dan Ernawaty., 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan, PT Andi, Yogyakarta.
- Supriyanto, S., dan Ratna, 2007. Manajemen mutu, *Health Advocacy*, Surabaya.
- Suryawati, C., Dharminto., Shaluhiyah. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9 (4) Desember, pp. 177- 184.
- Tjandra, Y.A., 2006. Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Woodruff, R.B. and Gardial, S.F. (1996) *Know Your Customer: New Approaches to Customer Value and Satisfaction*. Cambridge, MA: Blackwell .