

**a. Service Excellence** (pelayanan yang unggul) yaitu bahwa dengan pengembangan kemampuan dengan baik, diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang unggul.

**b. Customer Value** adalah tata nilai pelanggan, berdasarkan :

- 1) *Need and want* (kebutuhan dan keinginan) dimana pada umumnya pelanggan hanya membutuhkan keuntungan fisik atau keuntungan fungsional (fisical or functional benefit).
- 2) *Satisfaction and appreciation* (kepuasan dan penghargaan), dalam hal ini pelanggan puas karena mendapat keuntungan psikologis dan emosional.
- 3) *Anxiety and desire* (kegelisahan dan dorongan), disini pelanggan sangat personal sekali yaitu ingin dilayani sesuai gayanya (*personalized service*).

Pada prinsipnya *customer value* disini adalah *customer expectation* yang harus diupayakan dan dipenuhi di pelayanan, terutama pelayanan rawat inap umum RSUD Kelet.

### 3. Tujuh (7) penyelarasan langkah

Adapun tujuh (7) penyelarasan langkah dalam mencapai peneguhan hati untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, meliputi: *People Competence, excellence Service, dan Customer value*) diuraikan sebagai berikut :

**a. Stretch The Goal** (cita-cita), adalah komitmen untuk memberikan dorongan cita-cita di atas rata-rata dari orang lain bagi setiap anggota organisasi. Pada langkah ini mencakup tata nilai :

- 1) *Best Among Others* (sebagai professional yang lebih baik dari orang lain)

2) *Above the Average* (memiliki kemampuan di atas rata-rata dari orang lain)

3) *Don't be A Mediocre* (tidak mudah puas) terhadap prestasi yang telah dicapai.

**b. Self Discipline** (kedisiplinan), yaitu kemauan dan kesanggupan anggota organisasi untuk melaksanakan regulasi dan prosedur yang berlaku dalam menjalankan tugas pelayan kesehatan kepada pelanggan. Langkah ini mengandung beberapa tata nilai sebagai berikut :

1) **Acceptance** (Penerimaan)

2) **Will Power** (Semangat)

3) **Hard Work** (Kerja keras)

4) **Productivity** (Produktifitas)

5) **Persistance** (Ketekunan)

**c. Simplify** (penyederhanaan), adalah penyederhanaan proses pekerjaan agar tidak berbelit-belit, tetapi tetap mengacu pada prosedur yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pada langkah ini mencakup tata nilai sebagai berikut :

1) *Fast Response* (cepat tanggap)

2) *Fast Problem Solving* (cepat menyelesaikan masalah)

3) *Fast Decision Making* (cepat mengambil keputusan)

4) *Fast Communication* (komunikasi) yang cepat, efektif dan berkesinambungan)

**d. Involve Every One** (melibatkan banyak orang) adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan melibatkan banyak orang, yaitu sebagai satu kesatuan tim yang saling membantu dan

bekerjasama serta tidak saling menyalahkan terhadap permasalahan yang dihadapi.

**e. *Quality is My Job*** yaitu komitmen bahwa mutu adalah pekerjaanku.

**f. *Creativity-Innovation Is My Soul*** yaitu kreatifitas dan inovasi adalah jiwaku.

**g. *Reward The Winner*** adalah penghargaan terhadap anggota organisasi sesuai dengan prestasi yang dicapai oleh setiap anggota organisasi.

Sjafri Mangkuprawira (Komitmen Karyawan dan Budaya Organisasi, 2009), mengemukakan bahwa idealnya tiap perusahaan memiliki budaya organisasi yakni suatu sistem nilai yang merupakan kesepakatan atau cara pandang tentang bekerja dan unsur-unsurnya secara kolektif dari semua yang terlibat dalam perusahaan.<sup>4</sup>

Budaya organisasi berkaitan erat dengan persepsi terhadap nilai-nilai dan lingkungannya yang dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya yang bermutu dalam pencapaian tujuan organisasi dan individu. Karena itu setiap karyawan dan manajemen seharusnya memiliki sudut pandang atau pemahaman yang sama tentang budaya organisasi dalam bentuk dedikasi/loyalitas yang bermakna komitmen yaitu kesetiaan seseorang pada janji yang telah dinyatakannya untuk memenuhi tujuan organisasi dan individunya, yang bisa diwujudkan antara lain :<sup>4</sup>

1. Komitmen dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.
2. Komitmen dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja standar organisasi.
3. Komitmen dalam mengembangkan mutu sumberdaya manusia yang bersangkutan dan mutu produk.

4. Komitmen dalam mengembangkan kebersamaan tim kerja secara efektif dan efisien.
5. Komitmen untuk berdedikasi pada organisasi secara kritis dan rasional.

Menurut Nursalam kepatuhan perawat adalah perilaku perawat sebagai seorang yang professional terhadap suatu tujuan, prosedur atau peraturan yang harus dilakukan atau ditaati. Kepatuhan perawat dalam melaksanakan manajemen asuhan keperawatan diartikan sebagai ketaatan dalam melaksanakan standar yang telah ditetapkan.<sup>31</sup> Kepatuhan perawat dipengaruhi oleh perilaku, yaitu semua kegiatan atau aktifitas manusia baik yang dapat diamati maupun yang tidak dapat diamati orang lain. Dilihat dari bentuk respon terhadap *stimulus*, perilaku dibedakan menjadi dua :<sup>31</sup>

1. Perilaku tertutup

Respon seseorang terhadap *stimulus* dalam bentuk terselubung atau tertutup.

2. Perilaku terbuka

Respon seseorang terhadap *stimulus* dalam bentuk tindakan nyata, respon terhadap *stimulus* tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktek, yang dengan mudah dapat diamati atau dilihat orang lain,<sup>32</sup> :

- a. Bentuk pasif adalah respon internal, yaitu terjadi dalam diri manusia dan tidak secara langsung dapat terlihat oleh orang lain, misalnya berpikir, tanggapan atau sikap batin dan pengetahuan. Perilaku untuk pasif ini disebut *vovert behaviour*.
- a. Bentuk aktif, yaitu apabila perilaku itu jelas dapat diobservasi secara langsung. Perilaku yang sudah tampak dalam bentuk nyata disebut *overt behaviour*.

Sehubungan hal tersebut, maka diperlukan kajian lebih lanjut tentang pengaruh Budaya Organisasi *The Kele way 137* terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan manajemen asuhan keperawatan di unit rawat inap umum, yaitu pada aspek *self discipline* budaya organisasi sebagai masalah utama.

## **B. Perumusan Masalah**

Sejak dibukanya unit rawat inap umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kelet Provinsi Jawa Tengah diharapkan perawat dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan tindakan keperawatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, mengembangkan kompetensi SDM dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, namun kenyataannya dari studi pendahuluan mutu pelayanan yang diberikan masih rendah yang disebabkan oleh sikap disiplin petugas. Oleh karena itu pengaruh aspek ***self discipline*** dalam Budaya Organisasi *The Kelet Way 137* terhadap Kepatuhan Perawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di unit rawat inap umum menjadi masalah yang perludikaji dan teliti.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah di atas maka dalam penelitian ini dirumuskan pertanyaan penelitian, “Apakah Budaya Organisasi *Self Discipline* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Perawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di unit rawat inap umum RSUD Kelet Provinsi Jawa Tengah?”.

#### D. Tujuan Penelitian

##### 1. Tujuan Umum :

Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi *Self Discipline* Terhadap Kepatuhan Perawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap Umum RSUD Kelet Provinsi Jawa Tengah.

##### 2. Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui deskripsi hubungan antara aspek *Acceptance* dengan Kepatuhan Perawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap Umum RSUD Kelet.
- b. Mengetahui deskripsi hubungan antara aspek *Will Power* dengan Kepatuhan Perawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap Umum RSUD Kelet.
- c. Mengetahui deskripsi hubungan antara aspek *Hard Work* dengan Kepatuhan Perawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap Umum RSUD Kelet.
- d. Mengetahui deskripsi hubungan antara aspek *Productivity* dengan Kepatuhan Perawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap Umum RSUD Kelet.
- e. Mengetahui faktor Budaya Organisasi *Self Discipline* dari aspek *Acceptance, Will Power, Hard Work, Productivity, Persistence* yang mempunyai resiko terhadap Kepatuhan Perawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap Umum RSUD Kelet.

## E. Ruang Lingkup

### 1. Lingkup Sasaran.

Penelitian ini ditujukan kepada perawat unit rawat inap umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kelet Provinsi Jawa Tengah.

### 2. Lingkup masalah.

Masalah dibatasi pada Budaya Organisasi *The Kelet Way 137* aspek *self discipline* yang meliputi : 1) *acceptance* (penerimaan), 2) *will power* (semangat), 3) *hard work* (kerja keras), 4) *productivity* (produktifitas), 5) *persistence* (ketekunan).

### 3. Lingkup Keilmuan

Budaya Organisasi dan Manajemen Asuhan Keperawatan.

### 4. Lingkup Metode.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasional survei

### 5. Lingkup Lokasi .

Lokasi penelitian ini adalah unit rawat inap umum Rumah Sakit Umum Daerah Kelet Provinsi Jawa Tengah.

### 6. Lingkup waktu.

Pelaksanaan penelitian pada bulan April 2011 sampai dengan bulan Mei 2011.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Peneliti

Membuka wawasan dan wacana serta menerapkan ilmu pengetahuan tentang administrasi rumah sakit, budaya organisasi *self discipline* dan kepatuhan perawat dalam melaksanakan manajemen asuhan keperawatan di unit rawat inap umum.

## 2. Bagi Manajemen RSUD Kelet Provinsi Jawa Tengah

- a. Memperoleh gambaran tentang kepatuhan perawat melaksanakan manajemen asuhan keperawatan di unit rawat inap umum, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap rumah sakit.
- b. Untuk meningkatkan penerapan Budaya Organisasi *The Kelet Way* 137 secara efektif di unit rawat inap umum RSUD Kelet Provinsi Jawa Tengah.

## 3. Bagi MIKM – UNDIP Semarang

- a. Diperoleh satu sumbangan bagi pengembangan ilmu Administrasi Rumah Sakit, Budaya Organisasi dan Kepatuhan Perawat melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di unit rawat inap umum.
- b. Memperoleh satu sumbangan bagi pengembangan metodologi, sebagai pendekatan alternatif pengembangan strategi untuk meningkatkan kepatuhan perawat melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap Umum RS. Pendekatan yang digunakan peneliti masih memungkinkan untuk pengkajian di waktu berikutnya.

## **G. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang faktor – faktor yang berhubungan dengan budaya organisasi sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, namun penelitian yang sama belum pernah dilakukan di RSUD Kelet Provinsi Jawa Tengah. Namun demikian terdapat beberapa penelitian yang juga mengambil tema tentang budaya organisasi di rumah sakit. Penelitian

tersebut sebagaimana pada tabel 1.3. tentang perbedaan penelitian dengan penelitian yang dilakukan terdahulu.

**Tabel 1.3. Perbedaan Penelitian Dengan Penelitian yang Dilakukan Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Peneliti / Tahun	Variable	Populasi dan Sampel	Jenis Penelitian	Analisis
1.	Pengaruh Budaya Organisasi dan Insentif Terhadap Kinerja Staf Rekam Medik Rumah Sakit di RSUP H. Adam Malik Medan	<b>Juneta Zebua</b> Pasca Sarjana USU  NIM : 047013010/ AKK  Th. 2008	<b>Variable Bebas :</b> "Budaya Organisasi dan Insentif"  <b>Variable Terikat :</b> "Kinerja Staf Rekam Medik Rumah Sakit"	<b>Populasi :</b> 1.438 karyawan rs  <b>Sampel :</b> semua pegawai di Unit Rekam Medik : 54 orang.	Penelitian Penjelasan ( <i>explanatory research</i> )	Analisis : • Univariat • Multi Variat • Analisis data dg Uji Parsial
2.	Analisis 1'Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan	<b>Ratna Kusumawati</b> Magister Manajemen UNDIP Semarang  NIM : C4A006214  Th. 2008	<b>Variable Bebas :</b> Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan  <b>Variable Terikat ;</b> Kepuasan Kerja	<b>Populasi :</b> 385 karyawan  <b>Sampel :</b> 85 Responden	Diskriptif Analitik	Analisis data dg teknik <i>The Structural Equation Modeling (SEM)</i>
3.	Analisis Pengaruh Factor-faktor Budaya Organisasi Terhadap Kepatuhan Perawat Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan	<b>Sarjono</b> ARS MIKM UNDIP Semarang  NIM : E4008044  Th.2010	<b>Variable Bebas :</b> Factor Budaya Organisasi  <b>Variable Terikat ;</b> Kepatuhan Perawat Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan	<b>Populasi :</b> 186 Perawat  <b>Sampel :</b> 127 Responden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Observasional survey</i></li> <li>• <i>Cross sectinal</i></li> <li>• <i>Diskriptif analitik</i></li> <li>• Kuantitatif</li> </ul>	Analisis : • Univariat • Bivariat • Multi Variat
4.	Analisis Pengaruh Budaya Organisasi <i>Selaf Discipline</i> Terhadap Kepatuhan Perawat Rawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap Umum RSUD Kelet Jepara Provinsi Jawa Tengah	<b>Sihana</b> ARS MIKM UNDIP Semarang  NIM : E4A009087  Th.2011	<b>Variable Bebas :</b> Budaya Organisasi <i>Self Discipline</i> RSUD Kelet  <b>Variable Terikat ;</b> Kepatuhan Perawat Melaksanakan Manajemen Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap Umum	<b>Populasi :</b> (N) 48 Perawat Rawat Inap Umum  <b>Sampel :</b> N = n = 48 Perawat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Observasional survey</i></li> <li>• <i>Cross sectinal</i></li> <li>• <i>Diskriptif analitik</i></li> <li>• Kuantitatif</li> </ul>	Analisis : • Univariat • Bivariat • Multi Variat

