

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan primer masyarakat dalam suatu negara. Didirikannya rumah sakit merupakan sebuah upaya untuk menyediakan kebutuhan kesehatan masyarakat di suatu negara. Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai pelayanan dan fasilitas kesehatan, seperti layanan rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan sebagainya. Pengertian tersebut didukung oleh pendapat ahli, Levey dan Loomba (1973) dalam penelitian Tita Setiani (2017) yang menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan baik secara mandiri maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat.

Pada masa sekarang ini, banyak ditemukan berbagai rumah sakit di setiap wilayah di Indonesia. Berdasarkan data dari Databoks, 63% rumah sakit di Indonesia pada tahun 2018 dimiliki oleh pihak swasta. Pihak swasta memiliki 1.787 rumah sakit di Indonesia, sedangkan rumah sakit pemerintah daerah hanya terdapat 529 unit. Rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta tentu memiliki tujuan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat terkait dengan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit pemerintah dan swasta dalam memberikan pelayanan kesehatan memiliki penilaian yang berbeda dari masyarakat. Penilaian tersebut terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penjelasan ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Pradipta dan Nadya pada tahun 2019 mengenai perbandingan kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah dan rumah sakit swasta di Bandung Jawa Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara rumah sakit umum daerah dan rumah sakit swasta di Bandung Jawa Barat. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Amalia Ramadhanti, dkk (2022) tentang analisis perbandingan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien antara rumah sakit swasta dan pemerintah di Provinsi Sumatera Selatan juga menunjukkan bahwa pelayanan

rumah sakit swasta dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan dalam melakukan pelayanan) lebih tinggi daripada rumah sakit pemerintah.

Rumah sakit swasta merupakan industri penyedia jasa kesehatan yang pengelolaannya tidak berbeda dengan perusahaan di bidang ekonomi lainnya sehingga rumah sakit swasta mengutamakan pelayanan yang baik untuk mendapatkan loyalitas dari masyarakat. Rumah sakit swasta memiliki beberapa keunggulan seperti lengkapnya fasilitas yang diberikan kepada pasien, kualitas dan pelayanan yang bermutu yang diberikan kepada pasien. Rumah sakit pemerintah merupakan rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah sehingga memiliki keunggulan pada biaya yang relatif lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit swasta. Penilaian seperti ini dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Agus Salim pada tahun 2020 mengenai analisis kualitas pelayanan rumah sakit negeri dan swasta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa rumah sakit swasta memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit negeri. Kualitas tersebut dilihat dari dimensi bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penilaian masyarakat terhadap rumah sakit biasanya memang dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal ini sering menjadi tantangan bagi setiap rumah sakit. Banyaknya rumah sakit yang hadir di tengah masyarakat memunculkan persaingan yang ketat antar rumah sakit untuk menciptakan kualitas layanan yang bermutu dan terpercaya. Dalam upaya menciptakan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan terpercaya di rumah sakit, diperlukan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik sehingga dapat membantu mewujudkan rumah sakit dengan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu. Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu rumah sakit dapat mempengaruhi tujuan rumah sakit tersebut. Hal ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu milik Fika, Abdul, dan Heru (2023) bahwa karyawan atau Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset organisasi yang paling penting dan memainkan peran strategis dalam organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki budaya organisasi yang berbeda untuk membuat organisasi atau perusahaan menjadi maju dan stabil. Menurut

Kreitner dan Angelo Kinicki (2001) dalam Wibowo (2010:17), budaya organisasi merupakan nilai dan keyakinan bersama yang mendasari identitas organisasi atau perusahaan. Budaya organisasi yang tertanam kuat akan memberikan kontribusi bagi sumber daya manusia (anggota) dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, serta sikap dalam menyelesaikan masalah yang ada di dalam organisasi. Hal ini juga berpengaruh terhadap strategi organisasi atau perusahaan dalam mengantisipasi perubahan dan permasalahan yang terjadi, apakah strategi tersebut sesuai dengan nilai-nilai organisasi atau perusahaan yang digunakan. Budaya organisasi secara langsung menjadi tempat perkembangan dan pertumbuhan sumber daya manusia (karyawan) dalam organisasi atau perusahaan.

Rumah sakit swasta juga memiliki budaya organisasi. Budaya organisasi tersebut menjadi pedoman karyawan rumah sakit dalam berperilaku. Menurut Trisnantoro (1999) dalam bukunya yang berjudul *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit* (Trisnantoro, 2005: 84), rumah sakit swasta dapat dikatakan sebagai lembaga usaha yang rasionalitas dan manajemen yang berorientasi pada hasil. Dalam rumah sakit swasta, pelayanan kesehatan selalu diperhatikan dan ditingkatkan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan bermutu kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan loyalitas dan kepercayaan dari masyarakat sehingga dapat mewujudkan tujuannya. Pelayanan yang baik ini perlu didukung juga oleh sikap dan perilaku karyawan saat berinteraksi dengan rekannya dan pasien.

Perilaku karyawan dipengaruhi oleh adanya nilai atau budaya organisasi yang telah dianut dan disosialisasikan dalam rumah sakit tersebut. Hal ini didukung oleh pendapat Kilmann dkk (1988) dalam Sutrisno (2018: 2), bahwa di dalam budaya organisasi telah terjadi sosialisasi dan internalisasi nilai-nilai dalam diri anggota organisasi sehingga budaya organisasi adalah jiwa organisasi dan jiwa seluruh anggota organisasi tersebut. Sosialisasi dapat diartikan sebagai suatu proses hubungan yang memungkinkan seorang anak belajar nilai-nilai sosial sehingga nantinya dapat menjadi masyarakat yang bertanggung jawab (Brim dan Wheeler dalam Hardjana, 2010: 6). Dalam sebuah organisasi, sosialisasi terlaksana sebagai sebuah program yang telah disusun dan dirancang untuk mempersiapkan anggota baru. Sosialisasi akan nilai atau budaya organisasi bertujuan untuk

mengembangkan budaya organisasi menjadi semakin kuat sehingga mampu mengatasi permasalahan yang terjadi di dalam organisasi. Menurut Pascale dalam Hardjana (2010: 14), sosialisasi nilai atau budaya organisasi dilihat sebagai suatu kesatuan dan kegiatan yang berlanjut (bukan sekedar pada masa orientasi).

Charitas Hospital Belitang merupakan rumah sakit swasta yang berada di bawah naungan Yayasan Bakti Kasih, Suster St. Fransiskan Indonesia. Dilansir dari Kementerian Kesehatan, Charitas Hospital Belitang telah berhasil meraih Sertifikat Akreditasi Paripurna dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Sertifikat Akreditasi Paripurna (predikat hasil penilaian tertinggi) merupakan sertifikat yang diperoleh berdasarkan penilaian terhadap manajemen mutu dan keselamatan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Charitas Hospital Belitang mampu memenuhi standar rumah sakit dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, sehingga berhasil mendapatkan penilaian tertinggi terhadap manajemen mutu dan keselamatan pasien.

Pada tanggal 19 September – 24 November 2023, penulis menjalankan *internship* pada Divisi Human Resource Development (HRD) di Charitas Hospital Belitang. Melalui pengalaman yang penulis dapatkan, penulis menemukan adanya nilai yang dianut pada Charitas Hospital Belitang. Nilai tersebut adalah nilai “KASIH”. Nilai ini dipajang di dalam sebuah bingkai pada setiap ruang kerja. Kata “KASIH” merupakan singkatan dari “Komunikatif, Andal, Sinergis, Inovatif, dan Hangat”. Selain itu, penulis melihat dan merasakan perilaku dan dinamika karyawan yang menerapkan nilai organisasi tersebut. Seperti ketika karyawan saling bertemu, mereka bertegur sapa menggunakan gerakan yang khas dengan meletakkan tangan di dada sebelah kiri sembari menyapa karyawan. Selain itu, ketika penulis mengikuti *briefing* pagi sebelum melaksanakan aktivitas, penulis juga melihat adanya *sharing session* yang dilakukan oleh karyawan secara bergiliran dalam setiap harinya serta pembahasan beberapa permasalahan yang terjadi di rumah sakit tersebut. Setiap karyawan turut aktif memberikan saran dan masukan terkait permasalahan yang terjadi.

Nilai “KASIH” merupakan salah satu kekuatan Charitas Hospital Belitang dalam berorganisasi sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi. Nilai “KASIH” ini juga tertuang dalam motto Charitas Group, yaitu *In Omnibus*

Charitas yang berarti “Kasih di dalam Segalanya”. Nilai ini masih bertahan kuat hingga saat ini karena pendiri rumah sakit meyakini bahwa pelayanan membutuhkan sentuhan kasih yang dilakukan oleh seseorang. Oleh karena itu, karyawan di rumah sakit ini diberikan sosialisasi akan nilai dan budaya organisasi yang dimiliki oleh Charitas Hospital Belitang sehingga karyawan siap memberikan pelayanan yang baik dan bermutu kepada pasien atau masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana deskripsi nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang dan bagaimana nilai “KASIH” disosialisasikan kepada para karyawan baru di Charitas Hospital Belitang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, berikut ini merupakan rumusan masalah yang diteliti:

1. Bagaimana deskripsi nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang?
2. Bagaimana pengurus rumah sakit mensosialisasikan nilai “KASIH” kepada para karyawan baru Charitas Hospital Belitang?

1.3. Kajian Pustaka

Dalam penulisan penelitian ini, penulis mencari informasi dari penelitian sebelumnya. Berikut ini penulis paparkan mengenai penelitian terdahulu dan perbandingan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

Penelitian pertama merupakan hasil penelitian dari Abdul Kadir, Jopang, dan La Ode Muhammad Elwan yang dilakukan pada tahun 2019. Penelitian ini berjudul *Budaya dan Sistem Nilai Organisasi untuk Mewujudkan Kelembagaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Inovatif*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis budaya organisasi dan sistem nilai organisasi dalam mewujudkan kelembagaan BUMDes inovatif. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melalui prosedur konsultasi publik dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan

Pemerintahan Desa Kabupaten Kolaka dan diskusi kelompok terfokus yang melibatkan Kepala Desa, Lembaga Kemasyarakatan Desa (LKD) dan Lembaga Adat Desa (LAD), dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Hasil dari penelitian ini adalah diketahui bahwa budaya kepemimpinan demokratis yang telah melembaga merupakan budaya organisasi yang dibangun untuk mewujudkan BUM Desa inovatif. Kemudian mengenai sistem nilai yang dianut meliputi: *flexibility, stability, being rule oriented* dan *outonomy*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada topik penelitian, yaitu mengenai budaya dan nilai organisasi dalam suatu organisasi atau lembaga. Selain itu, persamaan lainnya adalah pada jenis penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian ini yaitu pada teknik pengumpulan data dan objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui prosedur konsultasi publik dan dengan diskusi kelompok terfokus, sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dokumentasi, observasi, dan wawancara. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah BUMDes Mandiri Sejahtera Ulurina, sedangkan objek penelitian yang digunakan penulis adalah Charitas Hospital Belitang. Selain itu, fokus penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis juga berbeda. Penelitian ini fokus pada budaya dan sistem nilai organisasi yang dapat mewujudkan kelembagaan BUMDes yang inovatif. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada deskripsi nilai atau budaya organisasi serta cara mensosialisasikan nilai organisasi kepada anggota organisasi.

Penelitian kedua merupakan hasil penelitian dari Jismin, Nurdin dan Rustina yang dilakukan pada tahun 2022 dengan judul *Analisis Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Administrasi UIN Datokarama Palu*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dari budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai administrasi di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah ditemukannya budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja di UIN Datokarama Palu, seperti tanggung

jawab (kebebasan dan keindependenan), arah (sasaran dan harapan), sistem imbalan (kenaikan gaji dan promosi), dan pola komunikasi (horizontal dan vertikal).

Dalam penelitian ini, dapat dilihat bahwa budaya organisasi pegawai administrasi di UIN Datokarama Palu mengacu pada peran, alur kegiatan, dan proses untuk mencapai keberhasilan dan tujuan. Begitu pula dengan temuan penelitian dan wawancara, dapat dikatakan bahwa pegawai administrasi di UIN Datokarama Palu telah melalui proses pembimbingan atau sosialisasi untuk dapat mendapat keberhasilan organisasi.

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian ini adalah kesamaan topik yaitu mengenai budaya organisasi dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian ini yaitu pada fokus penelitian, subjek dan lokasi penelitian. Penelitian ini fokus pada peran budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai administrasi di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada deskripsi nilai atau budaya organisasi serta cara mensosialisasi nilai organisasi kepada anggota organisasi. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai administrasi dengan lokasi penelitian di UIN Datokarama Palu. Sedangkan subjek penelitian penulis adalah pimpinan dan karyawan Charitas Hospital Belitang, dengan lokasi penelitian di Charitas Hospital Belitang.

Penelitian ini memberikan manfaat literatur bagi penulis mengenai budaya organisasi yang dikemukakan oleh Wahjono (2020) yang secara umum melibatkan beberapa langkah-langkah, yaitu (1) pendiri organisasi membawa inspirasi untuk mendirikan organisasi yang baru, (2) pendiri organisasi menciptakan kelompok inti yang memiliki kesamaan visi, (3) kelompok inti tersebut merealisasikan inspirasi tersebut agar organisasi sanggup berjalan dengan baik, (4) pendiri dan kelompok inti membangun rutinitas untuk membangun dan membesarkan organisasi bersama, (5) pembiasaan dan konsisten untuk menciptakan gerak dan tingkah laku organisasi sehingga tanpa disadari kebiasaan tersebut sudah melekat dan menjadi budaya organisasi.

Penelitian ketiga merupakan penelitian dari Lukman Hakim, Irwan Abdullah, dan Nur Sa'adah pada tahun 2021. Penelitian ini berjudul *Karakteristik Budaya Organisasi: Sebuah Studi Kualitatif terhadap Pengusaha Batik Muslim Laweyan Surakarta*. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik budaya organisasi dan nilai-nilai yang mendasari pengusaha batik Muslim di Industri Batik Laweyan Surakarta. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa karakteristik budaya organisasi pengusaha batik Muslim, yaitu budaya perjuangan, budaya kebersamaan, budaya tolong menolong, budaya kemanusiaan, budaya profesionalitas, budaya kreatif dan inovatif, budaya ketelitian, serta budaya keahlian.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini pada topik yang diteliti, yaitu nilai dan budaya organisasi. Selain itu, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis juga sama yaitu penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis yaitu berada pada fokus penelitian, yang mana fokus penelitian ini pada identifikasi budaya organisasi dan nilai-nilai budaya organisasi. Sedangkan fokus penelitian penulis pada deskripsi nilai atau budaya organisasi yang diterapkan oleh suatu organisasi serta cara mensosialisasi nilai organisasi kepada anggota organisasi. Selain itu, subjek dan lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan penelitian penulis juga berbeda. Penelitian ini menggunakan subjek penelitian pengusaha (pimpinan) dan humas di Industri Batik Laweyan Surakarta yang berlokasi di Surakarta. Sedangkan penelitian penulis menggunakan subjek pengurus rumah sakit di Charitas Hospital Belitang yang berlokasi di Kecamatan Belitang, Ogan Komering Ulu Timur, Sumatera Selatan.

Penelitian ini memberikan manfaat berupa informasi bagi penulis, yaitu mengenai karakteristik budaya organisasi dari suatu pengusaha batik Muslim di Laweyan Surakarta. Selain itu, penulis juga menjadi tahu bahwa setiap organisasi, kelompok maupun komunitas tertentu terdapat nilai-nilai budaya organisasi yang khas dalam setiap kelompoknya. Penelitian ini juga menemukan fakta bahwa pelaku usaha batik muslim sebaiknya mempertahankan karakteristik dan nilai-nilai

budaya organisasi tersebut. Dukungan pemerintah juga diperlukan dalam menciptakan regulasi dan kebijakan peningkatan produktivitas kerja sehingga dari karakteristik dan nilai-nilai budaya yang diterapkan dapat membantu mewujudkan tujuan dari usaha tersebut dan mampu bersaing dengan industri yang lainnya.

Penelitian keempat adalah penelitian dari Banu Armansyah dan Eddy Kusponco pada tahun 2022. Penelitian ini berjudul *Evaluasi Budaya Organisasi dalam Mewujudkan Visi Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah budaya organisasi mampu mewujudkan visi baru yang tertuang dalam Rencana Strategis Bisnis periode 2020-2024. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi data (observasi, wawancara, dan telaah dokumen). Hasil dari penelitian ini adalah dengan adanya budaya organisasi di RSJPDHK (Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita), manajemen dan sumber daya manusia berhasil mewujudkan visi dari rumah sakit tersebut. Hal ini dilihat dalam perspektif sepuluh karakteristik kunci yang merupakan inti dari budaya organisasi tersebut. Keseluruhan karakteristik inti budaya organisasi tersebut adalah *member identity, group emphasis, people focus, unit generation, control, risk tolerance, reward criteria, conflict tolerance, means-ends orientation, dan open-system focus*.

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan informasi bahwa untuk mewujudkan visi suatu rumah sakit maupun organisasi lain, diperlukan adanya sosialisasi rutin dan berkala. Selain itu, pemberian motivasi dan penghargaan terhadap karyawan juga diperlukan. Pimpinan organisasi memberikan pengaruh dalam menentukan kebijakan dan aktivitas yang dilakukan oleh karyawan, sekaligus sebagai faktor penentu maju atau mundurnya suatu organisasi. Pemimpin juga perlu berperan aktif dalam memberikan sosialisasi dan dukungan agar budaya dalam suatu organisasi tetap terjaga.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah topik dan jenis penelitian. Topik penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh penulis sama yaitu mengenai budaya organisasi dalam suatu rumah sakit. Selain itu, penelitian ini dan penelitian penulis juga sama-sama merupakan penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan

oleh penulis berada pada fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada evaluasi budaya organisasi yang diterapkan oleh rumah sakit, sedangkan penelitian penulis berfokus pada deskripsi nilai atau budaya organisasi yang diterapkan oleh suatu organisasi serta cara mensosialisasi nilai organisasi kepada anggota organisasi. Selain itu, objek penelitian yang digunakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis juga berbeda. Penelitian ini menggunakan Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita sebagai objek penelitian, sedangkan penelitian penulis menggunakan Charitas Hospital Belitang sebagai objek penelitian.

Penelitian kelima merupakan penelitian dari Fansiska Febrianti, Maria M. Lino, dan Yohanis Ndoda yang dilakukan pada tahun 2022. Penelitian ini berjudul *Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Oebobo Kota Kupang*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai budaya organisasi dalam pelayanan publik Kantor Kecamatan Oebobo Kota Kupang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah adanya lima dimensi budaya organisasi, yaitu budaya inovasi yang menunjukkan peningkatan kinerja pada program pemberdayaan masyarakat serta berani untuk mengambil risiko. Kemudian budaya perhatian hal-hal kecil, seperti sikap karyawan yang kurang teliti dan tidak tepat waktu dalam bekerja. Kemudian budaya orientasi pada individu, bahwa masih terdapat sikap kurang ramah selama melayani masyarakat. Kemudian budaya orientasi pada kelompok, bahwa terdapat kerjasama yang maksimal antar karyawan. Kemudian budaya orientasi pada hasil, seperti terdapat tanggungjawab dalam pelayanan publik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Dalam penelitian ini, dapat dilihat bahwa pelayanan publik di Kecamatan Oebobo dibangun berdasarkan budaya organisasi. Oleh karena itu, pelayanan publik di kecamatan ini didasari oleh nilai dan norma yang sudah berlaku dan disepakati bersama. Kemudian untuk mengembangkan kemampuan karyawan, dilakukan pelatihan yang dilakukan secara rutin agar semakin baik dan sesuai dengan standar. Di Kantor Kecamatan Oebobo juga sudah ditanamkan sikap kerja keras dan tanggungjawab, sehingga ketika terjadi masalah terkait pelayanan

publik, karyawan sebisa mungkin memperbaiki kesalahan agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada topik penelitian dan jenis penelitian. Penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis sama-sama meneliti tentang topik budaya organisasi dalam pelayanan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh penulis juga merupakan penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah pada objek penelitian. Penelitian ini menggunakan Kantor Kecamatan Oebobo Kota sedangkan penelitian penulis menggunakan Charitas Hospital Belitang sebagai objek penelitian.

1.4. Kerangka Konseptual

1.4.1. Budaya Organisasi

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem nilai (*value*), keyakinan, asumsi dan norma yang telah disepakati dan dianut oleh seluruh anggota sebuah organisasi atau perusahaan (Sunarto, 2018). Menurut Edgar H. Schein (1992) dalam *Buku Ajar Budaya Organisasi* karya Ngurah Gede Sadiartha (2015: 3), budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggotanya untuk membedakan organisasi satu dengan organisasi yang lainnya. Budaya organisasi juga diartikan sebagai budaya yang menjadi acuan di dalam suatu organisasi di mana terdapat beberapa orang dalam kelompok yang melakukan organisasi (Wibowo, 2010: 9).

Robert A. Barron (2003) dalam Wibowo (2010: 17) mendefinisikan budaya organisasi sebagai nilai dan norma bersama dalam suatu organisasi dan diajarkan pada anggota atau karyawan yang baru bergabung. Sedangkan menurut Michael Zwell (2000) dalam Wibowo (2010: 18), budaya organisasi merupakan cara hidup suatu organisasi yang diberikan melalui generasi penerus yang ada di dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Robbins dalam Wibowo (2010), budaya organisasi adalah sistem nilai yang dianut bersama dalam organisasi yang menentukan bagaimana karyawan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kemudian menurut Ivanenich, Konopaske, dan Mateson (2006: 44), budaya organisasi diartikan sebagai apa yang dipersepsikan karyawan dan

kemudian terkait cara persepsi tersebut menciptakan sebuah pola nilai, keyakinan, dan ekspektasi.

Dari berbagai pendapat ahli mengenai budaya organisasi, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan pemikiran dasar sebuah organisasi yang di dalamnya terdapat keyakinan, nilai, norma yang dianut bersama sehingga menjadi karakteristik mengenai bagaimana anggota berperilaku dalam organisasi tersebut. Dapat dikatakan bahwa budaya organisasi menjadi pegangan dan acuan semua anggota atau sumber daya manusia dalam melaksanakan kinerja dan tanggungjawabnya dalam suatu organisasi. Penulis menggunakan konsep budaya organisasi dari Robbins bahwa budaya organisasi sebagai sistem nilai yang dianut bersama dalam organisasi dan yang menentukan bagaimana karyawan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan. Konsep tersebut sesuai dengan kondisi nilai “KASIH” yang diterapkan di Charitas Hospital Belitang, yang mana nilai tersebut dianut oleh seluruh karyawan dan dijadikan pedoman dalam melaksanakan tugas atau aktivitas di lingkungan rumah sakit.

1.4.2. Sosialisasi

Menurut Peter Berger dalam Ibrahim, dkk (2022), sosialisasi merupakan suatu proses dimana seorang anak mulai belajar untuk menjadi anggota yang berpartisipasi dalam masyarakat. Konsep sosialisasi yang dikemukakan oleh George Herbert Mead (dalam Sunarto, 2000) meliputi beberapa tahap yaitu tahap meniru (*play stage*), tahap siap bertindak (*game stage*), dan tahap penerimaan norma kolektif (*generalized other*). Sosialisasi merupakan suatu proses sosial yang mempelajari pola perilaku dan budaya (Khaerul, 2021). Kemudian Sigmund Freud (dalam Khaerul, 2021) juga berpendapat bahwa sosialisasi sangat penting untuk pengembangan kepribadian dan mengelola kepentingan pribadi. Menurut Horton dan Hunt (dalam Zaitun, 2016), sosialisasi merupakan proses di mana seseorang menginternalisasi atau menghayati norma-norma kelompok tempat ia hidup.

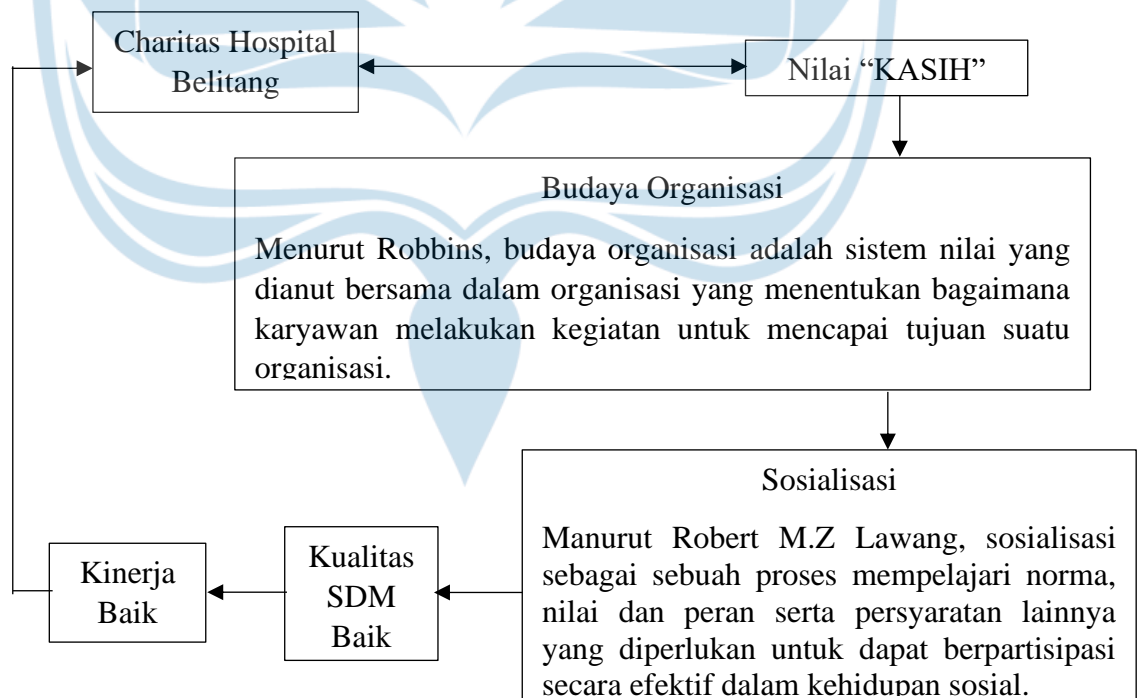
Berdasarkan pendapat dari Robert M. Z. Lawang (1985), sosialisasi adalah sebuah proses mempelajari norma, nilai dan peran serta persyaratan lainnya yang diperlukan untuk dapat berpartisipasi secara efektif dalam kehidupan sosial. Sedangkan menurut pendapat Bruce J. Cohen (1992), sosialisasi merupakan proses seseorang mempelajari nilai dan norma dalam masyarakat. Menurut Van Maanen

dan Schein (1979) dalam Rumangkit (2016: 35), sosialisasi dalam organisasi diartikan sebagai suatu proses di mana karyawan memperoleh pengetahuan untuk berpartisipasi secara efektif sebagai anggota organisasi.

Bedasarkan penjelasan mengenai sosialisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi budaya organisasi dilihat sebagai suatu kesatuan dan kegiatan yang berlanjut. Penulis menggunakan konsep sosialisasi yang dikemukakan oleh Robert M. Z. Lawang, di mana sosialisasi diartikan sebagai sebuah proses mempelajari norma, nilai dan peran serta persyaratan lainnya yang diperlukan untuk dapat berpartisipasi secara efektif dalam kehidupan sosial. Penulis memilih konsep tersebut karena sejalan dengan topik yang akan diteliti oleh penulis, yaitu sosialisasi nilai di dalam organisasi. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui mengenai sosialisasi nilai “KASIH” kepada para karyawan di Charitas Hospital Belitang saat melakukan pelayanan.

1.5. Kerangka Berpikir

Gambar 1: Kerangka Berpikir



(Sumber: Diolah Penulis, 2024)

Charitas Hospital Belitang merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki pelayanan yang baik. Pelayanan baik yang dimiliki oleh Charitas Hospital Belitang

dibuktikan dengan pencapaian Akreditasi Paripurna. Pencapaian ini bisa terwujud karena kinerja baik yang dimiliki Charitas Hospital Belitang, salah satunya berkat kontribusi nilai “KASIH” yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana deskripsi nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang dengan menggunakan konsep milik Robbins dalam Wibowo (2010) yaitu budaya organisasi sebagai sistem nilai yang dianut bersama dalam organisasi yang menentukan bagaimana karyawan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kemudian penulis juga ingin mengetahui bagaimana pengurus rumah sakit mensosialisasikan nilai “KASIH” dengan menggunakan konsep sosialisasi menurut Robert M. Z. Lawang (1985), bahwa sosialisasi adalah sebuah proses mempelajari norma, nilai dan peran serta persyaratan lainnya yang diperlukan untuk dapat berpartisipasi secara efektif dalam kehidupan sosial.

1.6. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi dari nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang.
2. Untuk mengetahui bagaimana nilai “KASIH” disosialisasikan kepada para karyawan baru Charitas Hospital Belitang.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini, sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

1. BAB I, adalah pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, kajian pustaka, kerangka konseptual, kerangka berpikir, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.
2. BAB II, adalah metodologi penelitian yang berisi mengenai jenis penelitian dan metode penelitian, informan, operasionalisasi konsep, metode pengumpulan data, jenis data, cara analisis data, dan deskripsi objek atau subjek penelitian.
3. BAB III, adalah temuan dan pembahasan yang berisi mengenai penjelasan hasil temuan data, proses pengumpulan data, dan pembahasan.

4. BAB IV, adalah kesimpulan yang berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian dan ringkasan dari temuan penelitian.

