

BAB 4

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada Bab 3, penulis memperoleh kesimpulan bahwa terdapat beberapa hal penjelasan terkait nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi yang dianut dan dijadikan pedoman oleh seluruh karyawan di Charitas Hospital Belitang. Temuan penelitian menunjukkan nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang dan bagaimana nilai tersebut disosialisasikan kepada karyawan baru. Nilai “KASIH” merupakan nilai yang diusung dan dianut oleh Mother Theresia Saelmaekers dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hingga saat ini, nilai “KASIH” ini dianut dan dijadikan pedoman oleh seluruh karyawan di Charitas Hospital Belitang. Pengurus rumah sakit selalu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan nilai “KASIH” seperti rekoleksi, *governing board*, *briefing* dan *sharing*. Dilaksanakannya kegiatan tersebut bertujuan untuk mendukung karyawan akan implementasi dan menjadikan nilai ini sebagai pedoman karyawan saat bertugas dan memberikan pelayanan. Tentunya dalam mengimplementasikan nilai “KASIH”, karyawan membutuhkan dukungan dan motivasi dari pengurus rumah sakit. Dengan dijadikannya pedoman saat bertugas dan melakukan pelayanan, harapannya nilai “KASIH” dapat mencapai tujuan organisasi yang dimiliki oleh Charitas Hospital Belitang.

Nilai “KASIH” ini disosialisasikan terlebih dahulu oleh seluruh karyawan baru di Charitas Hospital Belitang. Dalam mensosialisasikan nilai “KASIH”, pengurus rumah sakit mempersiapkan materi tentang nilai “KASIH” terlebih dahulu. Materi tersebut sudah ada dan disusun oleh Charitas Group. Kemudian, nilai “KASIH” disosialisasikan melalui kegiatan POK (Pekan Orientasi Karyawan) Umum dan Khusus. Setelah diberikan sosialisasi nilai “KASIH”, seluruh karyawan mengalami proses pembelajaran untuk dapat menjadikan nilai “KASIH” sebagai pedoman dan mengimplementasikan dalam melaksanakan tugas dan pelayanan di rumah sakit. Dalam proses belajar tersebut, seluruh karyawan melalui proses evaluasi atau penilaian. Dari hasil evaluasi tersebut, jika terdapat penurunan nilai, Kepala Ruang/Bagian memiliki tugas untuk memberikan motivasi dan mengingatkan

kembali agar karyawan dapat meningkatkan implementasi nilai “KASIH” dalam melaksanakan tugas dan pelayanan. Akan tetapi, masih perlu dilakukan sosialisasi nilai “KASIH” secara berkala agar karyawan selalu mengingat dan menjadikan nilai ini sebagai pedoman saat memberikan pelayanan kesehatan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Cohen, Bruce J. (1992). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fikma, Ibrahim. dkk. (2022). *Pengantar Sosiologi*. Bandarlampung: Pustaka Media.
- Ismail, Muhammad., & Ilyas Nurfikriyah. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Kamaroellah, Agoes. (2014). *Pengantar Budaya Organisasi*. Surabaya: Buku Pustaka Radja.
- Lawang, Robert. (1985). *Buku Materi Pokok 1 Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Penerbit Karunika Jakarta.
- Noer, Khaerul. (2021). *Pengantar Sosiologi Untuk Mahasiswa Tingkat Dasar*. Jakarta: Perwatt.
- Sediarta, Ngurah. (2015). *Buku Ajar Budaya Organisasi*. Denpasar: PT. Percetakan Bali.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, Kamanto. (2000). *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sutrisno, Edy. (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Trisnantoro, Laksono. (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2010). *Budaya Organisasi Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Zaitun. (2016). *Sosiologi Pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Pekanbaru: Publishing and Consulting Company.
- Ivanenich, J., Konopaske, R., dan Mateson, M. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi. Edisi Ketujuh*. Jilid 1 & Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Non-Buku:

- A, Banu., & K, Eddy. (2022). “Evaluasi Budaya Organisasi dalam Mewujudkan Visi Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita”. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 4(2), 27-42.
- D, Fansiska., Lino, Maria., & N, Yohanis. (2022). “Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Oebobo Kota Kupang”. *Jurnal Administrasi Publik*, 101-112.
- Febrianti, Fika., Ramli, Abul., & Reza, Heru. (2023). “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Keterikatan Karyawan”. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11 (2), 309-320.
- H, Lukman., A, Irwan., & S, Nurus. (2021). “Karakteristik Budaya Organisasi: Sebuah Studi Kualitatif terhadap Pengusaha Batik Muslim Laweyan Surakarta”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 1-24.
- Hammad., & R, Agustine. (2022). “Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia di Era Disruptif”. *Jurnal Keperawatan Merdeka (JKM)*, 2 (1), 1-8.
- Hardjana, Andre. (2010). “Sosialisasi dan Dampak Budaya Organisasi”. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1),1-128.
- Jismin., Nurdin., & Rustina. (2022). “Analisis Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Administrasi UIN Datokrama Palu”. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*, 1 (2), 20-29.
- K, Abdul., Jopang., & E, Muhammad. (2020). “Budaya dan Sistem Nilai Organisasi untuk Mewujudkan Kelembagaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Inovatif. *Public Administration Journal of Research*, 2(2), 1-14.
- K, Phoebe., & L, Riris. (2021). “Analisis Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan dalam Komunitas Wadah Pemimpin”. *Jurnal Koneksi*, 5(1), 106-112.
- Kementerian Kesehatan. (2019). KARS-SERT/883/VIII/2019. Diakses dari https://sirs.kemkes.go.id/fo/uploads/1609046/sertifikat_akreditasi1.pdf

- Kusnandar, Viva. (2019). *63 Persen Rumah Sakit di Indonesia Dimiliki Swasta*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/11/63-persen-rumah-sakit-di-indonesia-dimiliki-swasta>. Diakses pada 30 Januari 2024.
- Nugraha, Pradipta., & Karina, Nadya. (2019). “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah Bandung Jawa Barat dan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Jawa Barat”. *Jurnal e-Proceeding of Management*, 6(3),5961-5967.
- Ramadhanti, Amalia., dkk. (2022). “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Antara Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah di Provinsi Sumatera Selatan”. Universitas Indonesia Library.
- Rumangkit, Stefanus. (2016). “Pengaruh Sosialisasi Organisasi Pada Komitmen Afektif yang Dimediasi Oleh Kesesuaian Nilai”. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 34-56.
- Salim, Agus., (2020). “Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru”. *Jurnal STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 1(1) 38-47.
- Sekretariat Charitas Hospital Belitang. 2023. *Sejarah Rumah Sakit*. Charitas Hospital Belitang.
- Setiani, Tita. (2017). “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5 (2), 673-686.
- T, Muhizan., S, Budi., Sopiah., & K, Dediek. (2022). “Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan”. *Jurnal Husnayain Business Review*, 2(2), 11-21.
- Z, Putri., Yuliansyah., & N, Pigo. (2021). “Pengaruh Akuntabilitas dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi pada Rumah Sakit Swasta Kota Bandar Lampung”. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 1(1),43-54.

Zuldesiah., G, Nurhizrah., & S, Ahmad. (2021). “Kontribusi Gaya Kepemimpinan dan Pelaksanaan Supervisi Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru-guru Sekolah Dasar”. *Jurnal Basicedu*, 5 (2), 663-671.



The logo of Universitas Atma Jaya Yogyakarta is a light blue emblem. It features a central sunburst or compass rose design within a circular frame. The text "UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA" is written in a semi-circle above the central design. Below the circle, there are stylized, flowing lines that resemble a book or a decorative flourish.

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN

Profil Informan:

Nama :
Umur : tahun
Unit :
Jabatan :
Lama Bertugas : tahun

Tugas utama dalam sosialisasi nilai KASIH:

PERTANYAAN:

A. Rumusan Masalah 1: Bagaimana deskripsi nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang?

1. Bagaimana pengurus rumah sakit menjadikan nilai “KASIH” sebagai nilai yang dianut bersama oleh seluruh karyawan Charitas Hospital Belitang saat melakukan pelayanan?
2. Bagaimana pengurus rumah sakit menjadikan nilai “KASIH” menjadi pedoman karyawan saat melaksanakan kegiatan di lingkungan Charitas Hospital Belitang?
3. Bagaimana pengurus rumah sakit membuat karyawan selalu berpedoman pada nilai “KASIH” dalam melakukan kegiatan mereka di rumah sakit?
4. Kegiatan apa saja yang dicerminkan nilai “KASIH” yang diharapkan pengurus Charitas Hospital Belitang untuk selalu dilakukan oleh karyawan?
5. Bagaimana pengurus mengaitkan nilai “KASIH” dengan tujuan Charitas Hospital Belitang?
6. Bagaimana pengurus dan karyawan Charitas Hospital Belitang mengaplikasikan nilai “KASIH” dalam pelayanan untuk dapat mencapai tujuan Charitas Hospital Belitang?

B. Rumusan Masalah 2: Bagaimana pengurus rumah sakit mensosialisasikan nilai "KASIH" kepada para karyawan baru di Charitas Hospital Belitang?

1. Bagaimana pengurus rumah sakit menyiapkan materi nilai "KASIH" untuk disampaikan kepada seluruh karyawan baru Charitas Hospital Belitang?
2. Proses belajar tentang nilai "KASIH" seperti apa yang diterapkan pengurus kepada semua karyawan Charitas Hospital Belitang?
3. Apa saja wujud konkrit nilai KASIH yang diinginkan pengurus untuk dipelajari dan dipahami oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan di Charitas Hospital Belitang?
4. Bagaimana pengurus rumah sakit menginternalisasi nilai atau norma "KASIH" kepada karyawan di Charitas Hospital Belitang?
5. Apakah ada syarat atau ketentuan lain (simbol atau logo, pahlawan, ritual, sejarah dan sebagainya) yang perlu dipelajari dan diterapkan oleh karyawan di Charitas Hospital Belitang?
6. Bila ada, apa saja syarat atau ketentuan lain (simbol atau logo, pahlawan, ritual, sejarah dan sebagainya) tersebut dan mengapa karyawan Charitas Hospital Belitang yang mempelajari dan menerapkannya?
7. Bagaimana pengurus rumah sakit membuat karyawan menerapkan nilai "KASIH" dalam partisipasi mereka di setiap kegiatan di Charitas Hospital Belitang, khususnya dalam memberikan pelayanan?
8. Bagaimana pengurus rumah sakit mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang mengandung nilai "KASIH" di rumah sakit?

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK DIREKTUR

Profil Informan:

Nama :
Umur :tahun
Unit :
Jabatan :
Lama Bertugas : tahun

PERTANYAAN:

A. Rumusan Masalah 1: Bagaimana deskripsi nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang?

1. Bagaimana anda memahami nilai “KASIH”?
2. Bagaimana sejarah nilai “KASIH” dan siapa saja yang mengusulkannya?
3. Bagaimana kepemimpinan yang berpedoman dengan nilai “KASIH”?
4. Bagaimana anda menjadikan nilai “KASIH” sebagai pedoman semua karyawan dalam setiap kegiatan di Charitas Hospital Belitang?
5. Apa saja yang anda lakukan agar nilai “KASIH” selalu dianut, ditaati dan diterapkan oleh para karyawan Charitas Hospital Belitang?
6. Perilaku atau sikap seperti apa yang anda harapkan dari karyawan yang mencerminkan nilai “KASIH” dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan di lingkungan rumah sakit?
7. Bagaimana anda mengaitkan nilai “KASIH” dengan tujuan organisasi Charitas Hospital Belitang?
8. Apa saja hal positif yang didapatkan rumah sakit dan karyawan yang menurut anda merupakan hasil dari penerapan nilai “KASIH” di Charitas Hospital Belitang?

B. Rumusan masalah 2: Bagaimana pengurus rumah sakit mensosialisasikan nilai “KASIH” kepada para karyawan di Charitas Hospital Belitang?

1. Apakah nilai “KASIH” harus disosialisasikan dan dimiliki atau dianut oleh semua karyawan? Apa alasannya?

2. Siapa saja dan dari divisi apa saja pengurus rumah sakit yang bertugas untuk memberikan sosialisasi nilai “KASIH” kepada para karyawan baru di Charitas Hospital Belitang?
3. Bagaimana anda membentuk tim atau pengurus untuk memberikan sosialisasi nilai “KASIH” kepada karyawan baru di Charitas Hospital Belitang?
4. Kriteria apa yang anda gunakan untuk membentuk pengurus rumah sakit untuk sosialisasi nilai “KASIH” kepada karyawan baru di Charitas Hospital Belitang?
5. Bagaimana keterlibatan anda dalam kegiatan sosialisasi nilai “KASIH” kepada para karyawan baru?
6. Bagaimana anda memantau kegiatan sosialisasi nilai “KASIH” oleh pengurus kepada karyawan baru dari awal hingga akhir?
7. Bagaimana dengan sosialisasi sanksi kepada karyawan baru bila mereka melakukan pelanggaran terhadap nilai “KASIH”?
8. Selain nilai “KASIH”, hal-hal apa saja yang perlu dipahami oleh para karyawan baru?
9. Bagaimana dengan keteladanan dari pendiri rumah sakit dan santo pelindung rumah sakit? Nilai-nilai ini disosialisasikan atau tidak? Apa alasannya?
10. Bagaimana dengan sosialisasi nilai “KASIH” kepada dokter, tenaga medis atau karyawan kontrak di Charitas Hospital Belitang?

Transkrip Wawancara

Nama : Dr. dr. Felix Kasim, M. Kes
Jabatan : Direktur
Hari/Tanggal : Selasa, 28 Mei 2024
Waktu : 08.12 WIB
Lokasi : Ruang Direktur, Charitas Hospital Belitang

P : Pewawancara

D : Narasumber

P: Selamat pagi, dokter.

D: Selamat pagi.

P: Perkenalkan saya Monica Gita, mahasiswa dari program studi sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebelumnya saya ingin mengucapkan banyak terima kasih karena telah diperbolehkan melakukan penelitian di Charitas Hospital Belitang dengan topik sosialisasi nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang ini. Kemudian, saya juga mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dokter untuk menjadi narasumber saya dalam penelitian ini.

D: Ya, Baik.

P: Saya minta izin terlebih dahulu untuk merekam wawancara ini dok.

D: Silakan, boleh.

P: Baik dok. Sebelum bertanya-tanya, apabila dokter berkenan saya izin untuk meminta informasi pribadi seperti nama, usia, jabatan, dan lama bertugas.

D: Baik, perkenalkan nama saya Felix Kasim, usia 56 tahun tapi masih terasa 40 tahun ya (sambil tertawa) puji Tuhan masih diberikan karunia kesehatan, sukacita dan damai bersama teman-teman di Belitang.

P: Kemudian untuk jabatan disini dok?

D: Jabatan sebagai Direktur sejak tahun 2021, jadi saat ini saya sudah 3 tahun di sini.

P: Baik dok. Mungkin bisa saya mulai dengan pertanyaan ya dok. Yang pertama mengenai nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang. Bagaimana dokter memahami nilai “KASIH” tersebut?

D: Ya, nilai “KASIH” ini sebagai nilai universal yang diusung oleh Charitas Group. Jadi kalau kita berbicara tentang *In Omnibus Charitas*, memang implementasinya adalah pada nilai-nilai KASIH bahwa semua tamu di

rumah sakit ini adalah tamu ilahi, terlebih khusus buat pasien dirawat dan keluarganya karena kita juga menebarkan cinta kasih kepada setiap manusia. Sebenarnya ada singkatan sih, jadi budaya kerja kita itu kalau berdasarkan nilai “KASIH” itu kan ada komunikasi, andal, sinergis, inovatif dan hangat. Nah, lima nilai ini memang termasuk di dalam setiap langkah kegiatan dalam setiap unit, tidak hanya di ruang keperawatan, di ruang periksa dokter. Jadi mulai dari depan, pendaftaran sampai pasien pulang, *security*, mungkin bagian taman juga dan lain-lain selalu kita dorong untuk melakukan dan meningkatkan implementasi nilai “KASIH” dalam kegiatan mereka sehari-hari. Nah itu sebenarnya yang merupakan budaya “KASIH” ya.

- P: Baik dokter. Kemudian bagaimana sejarah nilai “KASIH” dan yang mengusulkannya?
- D: Sebenarnya nilai “KASIH” ini kan sudah ditanamkan oleh para pendiri. Jadi *founder* dari Mother Teresa Sealmakers. Mereka datang ke Indonesia puluhan tahun yang lalu. Bahkan kalau di rumah sakit di Palembang itu sudah hampir satu abad ya, dan di Belitang 68 tahun, tahun ini. Ya jadi mereka datang pada waktu itu dan merintis pelayanan kesehatan dan memang yang diusung mereka ini adalah nilai-nilai “KASIH” yaitu Charitas ya dan karena kita juga dibawah kongregasi yaitu St. Fransiskus.
- P: Kemudian, bagaimana kepemimpinan yang berpedoman dengan nilai “KASIH” yang dokter terapkan sebagai direktur di Charitas Hospital Belitang ini?
- D: Jadi, pedomannya adalah saya selalu menekankan setiap pimpinan untuk selalu menjadi pemimpin yang melayani seperti *leadership* ya karena kalau hanya jago dimulut, diucapkan, tanpa kita melakukan tindakan untuk hanya akan menjadi nol. Sebenarnya ada satu nilai juga yang pada saat saya masuk di tahun 2021 itu saya membuat *value* lokal Belitang itu namanya prima. Prima itu adalah peduli, responsif, inovatif, mandiri dan aktual. Ini sama dengan nilai “KASIH”. Kalau dilihat juga landasan pelayanan di Kementerian Kesehatan juga bahwa rumah sakit itu mencapai pelayanan prima. Jadi saya membuat *tagline* itu ya jadi memang itu yang kita kedepankan yaitu kepemimpinan yang melayani.
- P: Baik. Kemudian dengan kepemimpinan tersebut, bagaimana dokter menjadikan nilai “KASIH” sebagai pedoman karyawan dalam setiap kegiatan di lingkungan rumah sakit?
- D: Ini selalu kita sosialisasikan mulai dari level 1 hingga level 3 pimpinan, bahwa nilai-nilai itu dihandle oleh pusat. Jadi dari yayasan juga ada kegiatan rekoleksi setiap tahunnya. Nah rekoleksi inilah dari tim kalo nggak salah Tim Kerohanian pusat, para suster juga datang, serta seluruh karyawan tanpa

memandang suku, ras, golongan, ikut dalam rekoleksi tersebut dengan kita mereview kembali nilai-nilai “KASIH” dalam kehidupan kita. Jadi tidak hanya di rumah sakit, tetapi juga dalam kehidupan keluarga, sekolah dan segala hal. Nah itu salah satu bentuknya. Disisi lain kalau di kita, di rumah sakit itu memang rutin setiap pagi ada *sharing* doa pagi, *sharing* nilai-nilai renungan dengan buku yang sudah dibuat perbulan. Buku tersebut dimasukkan juga nilai-nilai “KASIH”. Kira-kira seperti itu ya.

- P: Kalau boleh tahu dok, buku *sharing* dengan berbagai tema yang berbeda tiap bulannya itu dari yayasan atau memang ada tim yang membuatnya?
- D: Dari yayasan ada, setiap rumah sakit Charitas, kan ada 6 rumah sakit itu pedomannya sama. Cuma mungkin pengalamannya yang berbeda-beda.
- P: Kemudian apa saja yang dokter lakukan agar nilai “KASIH” ini selalu dianut dan diterapkan oleh para karyawan?
- D: Ya jadi ini pertanyaan yang bagus ya. Jadi sebenarnya kita di Belitang ini selalu masuk pada keluarga. Jadi misal pada hari raya keagamaan seperti Natal, Paskah, Idul Fitri, Waisak atau Nyepi, karena karyawan kita dari berbagai latar belakang jadi kita kunjungan ke rumah mereka dan disitu kita menunjukkan bahwa semangat persaudaraan kasih itu hadir, misalnya jika ada yang sakit atau sedang bermasalah, pimpinan turun membantu tidak hanya dalam bentuk uang atau finansial tetapi juga dorongan moral, mendoakan dan sebagainya. Jadi nilai itu bisa melekat ke dalam keluarganya.
- P: Baik, kemudian perilaku seperti apa yang dokter harapkan dari karyawan yang mencerminkan nilai “KASIH” dalam pelayanan?
- D: Ya seperti yang saya bilang, karena pimpinan ngga ingin menjadi server leadership dan karyawan tidak harus menjadi server employee. Pegawai melayani juga dengan segenap hati. Kuncinya itu sih.
- P: Kemudian terkait tujuan organisasi di Charitas Hospital Belitang ini, sebelumnya saya ingin bertanya mengenai tujuan Charitas Hospital ini apa ya dok?
- D: Kalau tujuan kami, di visi 2029 menjadi rumah sakit unggulan di OKU Raya. Saat ini OKU Raya itu terbagi atas OKU Induk, OKU Selatan, OKU Timur. Nah kita ini di OKU Timur. Usia kabupaten ini baru 19 tahun, sedangkan rumah sakit ini sudah umur 68 tahun tahun ini sehingga memang menjadi trend center, menjadi tujuan dari masyarakat sebagai rumah sakit rujukan, perkembangan yang sangat pesat. Jadi artinya itu visinya. Kalau misinya adalah memberikan pelayanan yang prima tadi, mengedepankan

keselamatan pasien dan memberikan pelayanan yang baik dengan mengedepankan nilai-nilai kesederhanaan, kegembiraan, dan cinta kasih.

P: Kemudian bagaimana dokter mengaitkan nilai “KASIH” dengan pencapaian tujuan tersebut?

D: Ya berarti di dalam setiap penyusunan rencana strategis rumah sakit, kita membuat rencana pengembangan kerja, program kerja kita kaitkan semua dengan nilai itu.

P: Baik dok. Lalu hal positif apa saja menurut dokter yang didapatkan oleh rumah sakit maupun karyawan yang merupakan hasil dari penerapan nilai “KASIH” ini dalam melakukan kegiatan pelayanan?

D: Kalau pengalaman saya, yang terlihat yaitu dalam suasana kekeluargaan yang saling mendukung itu lebih terasa ya memang kita sebagai organisasi rumah sakit yang dinaungi oleh yayasan keagamaan, nilai-nilai katolik yang kuat itu terasa. Artinya, karyawan itu merasakan bahwa itu yang menjadi inti dari rumah sakit itu. Apalagi kita ada pendidikan juga disini, ada sekolah dan lain-lain. Jadi, cukup majemuk lah.

P: Baik dok. Kemudian sekarang lanjut ke pertanyaan mengenai sosialisasi nilai “KASIH” khususnya untuk karyawan baru ya dok. Yang pertama apakah nilai “KASIH” ini nilai yang harus disosialisasi dan ditanamkan oleh semua karyawan dan apa alasannya?

D: Nilai tersebut jelas harus disosialisasikan agar tertanam dengan jelas, karena nilai itu nilai panggilan hidup kita juga kan sebagai umat Tuhan, tidak hanya oleh karyawan.

P: Kemudian dalam kegiatan sosialisasi tersebut, siapa saja dan dari divisi apa saja yang bertugas mensosialisasikan nilai “KASIH” kepada karyawan khususnya karyawan baru di rumah sakit ini?

D: Ya sebenarnya ini divisi spesifiknya kalau di pusat yaitu divisi SDM dan spiritualitas ya. Kemudian diterjemahkan kebawah ke unit-unit karya rumah sakit ke direktorat SDM. Tetapi dalam pelaksanaannya, seluruh direktorat terlibat, direktorat keperawatan, medis, umum dan keuangan.

P: Kemudian bagaimana dokter membentuk tim atau pengurus yang bertugas dalam kegiatan sosialisasi nilai “KASIH”?

D: Ya, tim sosialisasi dibentuk oleh direktur. Dari arahan yayasan, kita membentuk tim juga disini.

P: Kriteria apa saja ya dok kalau boleh tahu yang termasuk dalam tim tersebut?

- D: Sebenarnya yang saya bentuk disini kalau untuk tim yang memang menggerakkan kegiatan ini adalah melibatkan semua unsur, jadi tidak hanya pimpinan atas, supaya dalam tim ini mereka bisa memahami. Kan tadi saya bilang bahwa adanya *tagline* komunikasi, andal, inovatif, sinergis, hangat itu memang bisa dirasakan dari atas sampai bawah. Jadi semua tim kita libatkan.
- P: Baik. Kemudian bagaimana keterlibatan dokter dalam kegiatan sosialisasi nilai “KASIH” kepada karyawan?
- D: Ya, jadi setiap ada karyawan baru kita ada orientasi karyawan. Disana kita memberikan penguatan nilai-nilai ini dan saya menyampaikan profil rumah sakit termasuk nilai-nilai “KASIH”.
- P: Kemudian bagaimana dokter memantau kegiatan sosialisasi ini?
- D: Jadi kita memberikan sebenarnya fungsi-fungsi pembinaan ya, saya tidak sebut sanksi atau hukuman. Itu sebenarnya kalau dalam eval rumah sakit kan sering ada masukan dari pengguna atau masyarakat termasuk juga dari internal. Dan disitu bisa terlihat penerapan nilai-nilai “KASIH” dari komplain misalnya cara berkomunikasi, komplain bahwa ada yang merasa bahwa karyawan tidak bisa kerja sama tim, nah berarti masih ada yang harus diperbaiki dari masukan-masukan seperti itu. Karena kan kita punya banyak jalur komunikasi atau masukan yang bisa langsung diberikan kepada rumah sakit dan kita lebih terbuka. Apalagi saat ini perkembangannya sudah sampai pada digitalisasi ya, misalnya dari survei pelanggan dari google form maupun google review.
- P: Kemudian selain nilai “KASIH” ini apakah ada hal atau ketentuan lain dok yang harus dipahami karyawan?
- D: Ya tentunya kalau di orientasi itu mereka juga harus memahami struktur organisasi, memahami apa yang menjadi bagian mereka, tugas mereka, nah nilai-nilai itu juga kan termasuk dalam standar rumah sakit ya. Jadi syarat-syarat rumah sakit berdasarkan regulasi rumah sakit yang dikeluarkan oleh pemerintah, mereka harus tahu. Contohnya bagaimana pencegahan infeksi, bagaimana proteksi kebakaran, dan secara umumnya harus tahu.
- P: Baik dok. Kemudian berdasarkan sejarah yang saya baca dan ketahui mengenai pelindung rumah sakit ini yang adalah St. Fransiskus Asisi ya dok? Kalau boleh tahu, apakah keteladanan dari St. Fransiskus tersebut disosialisasikan juga?
- D: Jelas. Karena itu menjadi bagian dan menjadi payung bagi kita semua dalam melakukan pelayanan, dari kongregasi sampai ke level pelayanan dilapangan. Jadi nilai-nilai ini semua diterjemahkan ke dalam simbolisasi

kasih. Bahkan kita yang di Belitang ini memiliki taman ditengah yang ada patung St. Fransiskus Asisi yang sedang memegang merpati sebagai lambang identitas nilai “KASIH”. Dan memang juga ada hari peringatan pesta nama. Pesta nama ini ditiap-tiap bangsal itu pasti ada nama pelindung.

- P: Ooh jadi begitu ya dok. Kemudian yang terakhir mengenai sosialisasi, bagaimana dengan sosialisasi nilai “KASIH” kepada dokter dan karyawan kontrak?
- D: Ya untuk karyawan kontrak baik tenaga medis, dokter, itu sama saja kita tetap memberikan sosialisasi nilai. Kemudian dokter itu juga terdapat monitoring evaluasi oleh direktorat dan direktur dari sisi pelayanan mereka. Nah, misalnya cara mereka melakukan pelayanan apakah sudah sesuai dengan standar yang seharusnya, cara mereka berkomunikasi dengan pasien, dan lain-lain itu salah satu yang kita lihat juga dari nilai “KASIH” termasuk inovatif. Bagaimana inovasi dokter terhadap situasi yang ada saat itu misalnya ada keterbatasan alat, bagaimana mengatasinya supaya tetap bisa berjalan dengan aman dan sesuai dengan prosedur.
- P: Jadi, baik karyawan kontrak maupun karyawan tetap itu tetap sama ya dok dalam mensosialisasikannya?
- D: Iya. Sama. Tetap diberikan sosialisasi nilai “KASIH”.
- P: Oh oke baik dok kalau begitu. Saya rasa pertanyaan dari saya sudah cukup dok. Saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan ketersediaannya untuk diwawancarai. Mohon maaf bila saya ada salah kata dalam wawancara ini dok.
- D: Ya, baik. Terima kasih ya Gita. Semoga sukses penelitiannya ya, kita doakan semuanya. Terima kasih.

Transkrip Wawancara

Nama : Apt. Lusiana Rani Oktaviani, S. Farm, M.M
Jabatan : Penyelia Diklat
Hari/Tanggal : Selasa, 28 Mei 2024
Waktu : 09.05 WIB
Lokasi : Ruang Diklat, Charitas Hospital Belitang

P : Pewawancara

R : Narasumber

P: Selamat pagi, Mbak Rani.

R: Selamat pagi, ta.

P: Perkenalkan saya Monica Gita, mahasiswa dari program studi sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas ketersediaan Mbak Rani untuk menjadi narasumber saya dalam penelitian ini. Kemudian sebelum bertanya-tanya, apabila berkenan saya izin untuk meminta informasi pribadi seperti nama, usia, jabatan, dan lama bertugas.

R: Baik ta. Perkenalkan nama saya Lusiana Rani Oktaviani, biasa dipanggil Rani, usia 31 tahun, kemudian jabatan sebagai Penyelia Diklat dan lama bertugas sudah 4 tahun.

P: Kemudian untuk tugas utama dalam sosialisasi nilai “KASIH” apa ya mbak?

R: Tugas utamanya sebagai akomodator pelaksanaan seluruh sosialisasi, *training*, pendidikan dan pertemuan-pertemuan di Charitas Hospital Belitang.

P: Baik Mbak Rani. Mungkin saya langsung mulai saja pertanyaannya ya mbak?

R: Oke.

P: Yang pertama mengenai nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang. Bagaimana Mbak Rani, selaku pengurus rumah sakit mensosialisasikan nilai “KASIH” sebagai nilai yang dianut bersama oleh seluruh karyawan saat melakukan pelayanan?

R: Jadi, nilai “KASIH” ini artinya adalah komunikatif, andal, sinergis, inovatif dan hangat. Ini merupakan salah satu nilai yang kami anut di Charitas Hospital Belitang yang harus kami tegakkan dan jalani. Jadi, kita disini sebagai karyawan itu sebelum melakukan segala sesuatu hal, segala macam pelayanan entah itu dimana pun juga terutama saya disini di Bagian Diklat

selalu mengedepankan nilai-nilai komunikatif, andal, sinergis, inovatif dan juga hangat, sehingga harapannya itu kita akan menjadi satu visi satu misi dan juga kita bisa menerapkan nilai-nilai ini sebagai patokan untuk mendapatkan konsumen yang lebih banyak lagi, untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada para konsumen.

P: Baik mbak. Kemudian bagaimana pengurus menjadikan nilai tersebut sebagai pedoman karyawan di lingkungan rumah sakit?

R: Hm itu biasanya kita selalu adakan pertemuan. Pertemuan setiap bulan, itu biasanya pertemuan besar yang menjadikan kita satu tujuan di mana ketika dalam sebuah pertemuan, direktur akan memberikan informasi, materi di dalamnya salah satunya adalah nilai “KASIH” ini. Jadi disini kita selalu ditekankan bahwa nilai-nilai “KASIH” harus selalu kita ikuti. Nilai-nilai “KASIH” kita jadikan pedoman, kita jadikan patokan dalam setiap pelayanan yang kita kerjakan. Jadi tidak hanya melulu kita datang kerja kemudian pulang dapat gaji, tidak seperti itu. Disini kita diajarkan bahwa tempat kerja kita adalah sawah ladang kita yang harus kita gali bersama, pupuk bersama sehingga hasilnya nanti kita nikmati bersama. Ibaratnya berat sama dijinjing, ringan sama dipikul kalau enggak salah.

P: Oke baik mbak. Kemudian bagaimana pengurus rumah sakit membuat karyawan selalu berpedoman pada nilai “KASIH” dalam melakukan kegiatan di rumah sakit?

R: Itu banyak hal. Biasanya dari pihak manajemen itu selalu mengadakan lomba setiap tahunnya. Itu dari *Governing Board* dari Palembang itu biasanya akan selalu ada lomba, seperti lomba *front liner*, *best leader*, dan segala macam hal dengan tema kasih. Setiap tahunnya temanya berbeda-beda. Terkadang diambil tema tentang komunikatif, andal atau sinergis, inovatif dan hangat. Walaupun setiap tahun temanya berbeda, namun intinya tetap sama yakni kasih. Sehingga kita sebagai karyawan bisa menjadi lebih aktif lagi, inovatif untuk memberikan suatu hal, inovasi atau menjadikan kita sebagai *leader* atau pun *front liner* yang bisa memberikan pelayanan tidak hanya sekedar sesuai standar atau SPO saja, yang hanya seperti robot yang terpaku, pagi datang sore pulang kemudian memberikan pelayanan yang stagnan atau standar, tetapi kita dituntut untuk memberikan hal yang lebih, yang mengasahi dimana pelangganmu adalah keluargamu, sehingga ketika kita menghadapi pasien itu kita selalu beranggapan bahwa pasien tersebut adalah keluarga kita. Sehingga ketika kita memberikan pelayanan kepada pasien tersebut, kita ibaratkan memberikan pelayanan kepada keluarga.

P: Hmm mbak kalau boleh tahu, bagian manajemen itu terdiri dari siapa saja ya mbak?

- R: Manajemen itu direktur, wakil direktur keuangan, wakil direktur SDM / Umum, wakil direktur medis dan penunjang medis, wakil direktur keperawatan dan kebidanan. Itu yang dibidang manajemen, kalau saya ini mungkin bisa disebut kepala ruang atau penyelia.
- P: Lalu, menurut Mbak Rani kegiatan apa saja yang dicerminkan nilai “KASIH” yang diharapkan oleh tim atau pengurus rumah sakit untuk selalu dilakukan oleh karyawan?
- R: Hal yang paling standar itu adalah salam. Kita biasanya ada salam kasih tersendiri, di mana tangan ditarok di dada dan kita menundukkan kepala kepada setiap orang yang lewat entah itu karyawan, pasien, kita memberikan salam kasih kepadanya. Itu hal minimal yang kita berikan. Kemudian kegiatan-kegiatan lainnya, kita kasih contoh dibagian Customer Service kita, kita berikan pelayanan yang prima, yang kebanyakan pasien butuhkan, tetapi kita berikan hal yang lebih itu bisa melalui salam tadi dengan menunjukkan kehangatan, mengandalkan komunikasi yang baik dan sebagainya.
- P: Baik mbak, kemudian jika dikaitkan dengan tujuan. Bagaimana pengurus mengaitkan nilai “KASIH” dengan tujuan rumah sakit ini?
- R: Yaa.. tujuan rumah sakit ini yaitu menjadikan rumah sakit unggul di wilayah OKU Raya yang dipilih dan dipercaya masyarakat sebagai mitra pelayanan kesehatan. Di mana nilai-nilai “KASIH” ini itu bisa menjadi salah satu hal dan kunci untuk mencapai tujuan tersebut. Jadi, untuk menjadi suatu rumah sakit unggulan, kita disini sudah punya *brand* tersendiri. Di sini sudah ada 3 rumah sakit, yaitu Charitas Hospital Belitang, Rumah Sakit Islam At-Taqwa, kemudian RSUD Tulus Ayu. Nah disini, kita sudah memiliki *brand* nama terlebih dahulu dibandingkan dengan rumah sakit lainnya, karena kita sudah berdiri paling lama. Banyak pasien yang mengatakan bahwa rumah sakit lain itu adalah Charitas. Jadi, misalnya RSUD Tulus Ayu itu bilangannya Charitas Tulus Ayu. Kita sudah ada nama, nilai yang tertanam di masyarakat bahwa kita itu satu-satunya disini yang memberikan pelayanan yang lebih nyaman, staf-stafnya ramah, pelayanannya bagus, sehingga kita sebagai staf selalu mengedepankan nilai kasih untuk mencapai tujuan kita yakni untuk menjadi rumah sakit unggulan.
- P: Kemudian, bagaimana pengurus rumah sakit mengaplikasikan nilai “KASIH” ini dalam pelayanan untuk mencapai tujuan tersebut?
- R: Ini dari pihak manajemen sendiri selalu memberikan kita pertemuan, sosialisasi yang biasanya dari unit-unit dan ruang-ruang melalui *briefing* pagi setiap hari. Kita selalu ditekankan untuk selalu memberikan dan mengaplikasikan nilai “KASIH” baik itu lewat salam, sapa, etika, attitude, cara berpenampilan, cara bertegur sapa. Hal-hal tersebut adalah standar yang

diberikan oleh manajemen kepada staff agar selalu mengaplikasikan nilai-nilai “KASIH” dalam melakukan pelayanan.

- P: Oke baik mbak. Kemudian selanjutnya mengenai sosialisasi nilai “KASIH” kepada karyawan khususnya karyawan baru. Yang pertama bagaimana pengurus rumah sakit menyiapkan materi nilai “KASIH” untuk disampaikan kepada karyawan baru?
- R: Jadi disini, kita ada tim Pastoral Care. Di mana tim tersebut yang akan selalu membuatkan modul untuk kami, yaitu modul “Ayo Bangun”. Modul ini didalamnya ada berbagai macam materi untuk *sharing* tentang nilai “KASIH”, nilai spiritualitas. Setiap pagi, kita bacakan modul tersebut, kita akan *sharing*-kan bersama-sama sehingga kita jadi lebih paham satu sama lain, saling mengerti dan memahami dan kedepannya saling mengetahui satu sama lain dari kelebihan maupun kelemahan, kemudian orangnya baper atau enggak, kita bisa berperilaku seperti apa, itu bisa kita lihat dari situ. Bagi saya modul ini menarik, karena masing- masing kita dituntut untuk bercerita pengalaman tentang hal-hal inovasi, apa yang ada dalam pemikiran, ide-ide kita curahkan dan diskusikan bersama-sama.
- P: Mbak maaf mau bertanya sebelumnya, misal kalau karyawan baru di sini apakah ada semacam orientasi atau pengenalan akan nilai “KASIH” dan sebagainya?
- R: Kalau disini ada ada, namanya POK (Program Orientasi Karyawan). Jadi itu, tidak hanya untuk karyawan baru yang kerja di sini, tetapi juga misalnya kaya mahasiswa yang praktik disini juga akan dikasih pembekalan terlebih dahulu. Pembekalan itu minimal kita tahu struktur organisasi, visi misi, PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien), PPI (Pencegahan Pengendalian Infeksi), kemudian juga K3. Selain itu juga ada sosialisasi terkait nilai “KASIH” ini. Setelah orientasi umum ini, mereka akan dibagi ke ruang-ruang dan juga akan diberi orientasi khusus di ruangan.
- P: Kemudian untuk sosialisasi seperti dokter dan karyawan kontrak juga sama ya mbak?
- R: Iya sebelum terjun ke lapangan tetap semua diberikan orientasi terlebih dahulu. Sama halnya lah dengan di kampus-kampus yang sebelum mulai pembelajaran, diberikan inisiasi atau pembekalan.
- P: Biasanya pembekalan atau orientasi itu dilakukan kapan ya mbak?
- R: Biasanya itu kalau perekrutan, dikumpulkan terlebih dahulu orang yang direkrut. Baru setelah itu diadakan orientasi. Nah seperti tanggal 3 Juni, itu

ada anak-anak SMK yang akan PKL yang akan dikasih pembekalan terlebih dahulu terkait profil rumah sakit.

P: Kemudian mengenai proses belajar nilai “KASIH” yang diterapkan pengurus kepada karyawan itu seperti apa yang mbak?

R: Untuk proses belajar, kita di Diklat ada kelas pelatihan. Di mana dalam kelas pelatihan itu kita akan berikan masing-masing staff kesempatan untuk belajar bersama. Di dalam kelas tersebut, ada kelas Pastoral Care, disini menjadi salah satu hal yang cukup menarik bagi kami para staff di mana selain kami berkuat dengan pekerjaan kami sehari-hari, kita juga belajar bersama-sama tentang nilai “KASIH”. Selain itu juga kita ada rekoleksi, biasanya setahun sekali dipimpin oleh Sr. Carolista dari Charitas Group yang selalu merefresh kita kembali tentang nilai-nilai diri kita, tujuan kita, satu tubuh di Charitas Hospital Belitang.

P: Lalu mbak wujud konkrit nilai “KASIH” yang diinginkan pengurus untuk dipelajari dan dipahami oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya itu apa saja?

R: Wujud konkrit dari nilai “KASIH” ini tentunya adalah bertambahnya jumlah pasien yang datang di rumah sakit ini untuk diberikan pelayanan. Itu wujud konkrit yang kita inginkan. Namun sejatinya, ini masih menjadi PR berat bagi kami karena di sana sini juga masih terjadi kebocoran. Namun dari tahun 2021-2024, terjadi peningkatan jumlah pasien yang hadir. Hal ini tidak luput dari bantuan para karyawan yang selalu mewujudkan nilai “KASIH” dalam setiap pelayanannya, yang menganggap bahwa para pasien itu adalah keluarga mereka sendiri, yang menganggap bahwa Charitas Hospital Belitang ini sebagai sawah ladang mereka sendiri yang harus mereka jaga dan selalu dalam serta kasih.

P: Baik mbak. Kemudian bagaimana Mbak Rani selaku salah satu pengurus, menginternalisasi nilai “KASIH” kepada karyawan di sini?

R: Staff manajemen selalu memberikan contoh terlebih dahulu kepada staff atau bawahannya. Jadi misalnya, ketika ada staff yang tidak menggunakan salam kasih, mereka akan memberikan contoh dengan menyapa terlebih dahulu, atau apabila staff kita tidak peka dengan suatu kondisi misalnya tentang kebutuhan kursi roda namun staff tidak peka, nah manajemen memberikan contoh dengan mencarikan kursi roda tersebut. Jadi, dengan manajemen orang tertinggi memberikan contoh, maka akan menimbulkan suatu nilai bahwa staff tersebut akan merasa malu. Mereka akan menganggap bahwa atasan mereka saja bisa seperti ini, mengapa saya tidak. Dengan adanya rasa

tersebut, bisa memberikan contoh, memberikan nilai tersendiri kepada para staff.

P: Oo jadi dengan memberikan contoh terlebih dahulu dengan harapannya karyawan bisa mengikuti dan itu menjadi nilai yang tertanam ya mbak?

R: Iya ta, seperti itu.

P: Oke baik mbak. Kemudian, apakah ada syarat atau ketentuan lain seperti logo, simbol, sejarah, pahlawan dan lainnya yang perlu dipelajari dan diterapkan oleh karyawan?

R: Disini mungkin untuk pahlawan dan sejarah ya mungkin setiap unit itu memiliki nama-nama santo-santa di tiap ruang. Misalnya di ruang keperawatan anak-anak itu ada Angelica sebagai santa pelindungnya. Kemudian ada di bangsal dewasa ada Andreas dan Lukas. Disitu diberikan nama santo-santa pelindung, setiap hari perayaan pelindung tersebut, kita akan merayakan dengan harapan bahwa santo-santa tersebut melindungi kita dan menjadikan kita motivasi dalam memberikan pelayanan serta memberikan semangat juang. Untuk memberikan nama santo-santa telah dipikirkan matang-matang pada bagian manajemen, biasanya disesuaikan dengan unitnya. Jadi misalnya di unit HIV/AIDS itu diberi nama Klinik Aloysius Gonzaga, di mana kisah dari St. Aloysius Gonzaga itu mirip sekali dengan unit tersebut.

P: Kemudian bagaimana pengurus rumah sakit membuat karyawan menerapkan nilai “KASIH” dalam partisipasi mereka dalam pelayanan?

R: Manajemen biasanya selalu memberikan informasi, di era digitalisasi kita memiliki grup whatsapp yang didalamnya terdapat seluruh karyawan dari direktur tertinggi sampai staff lainnya saling menguatkan di dalam grup tersebut. Misalnya saling memberikan ucapan hari raya, mengucapkan berbelasungkawa, ulang tahun dan sebagainya. itu salah satu cara dari pengurus rumah sakit untuk mengajak staffnya memiliki bela rasa, tenggang rasa, dan memiliki rasa empati.

P: Lalu bagaimana pengurus rumah sakit mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang mengandung nilai “KASIH”?

R: Ini pertanyaannya cukup tricky dimana teman-teman staff di sini rata-rata tipenya teng go atau abis teng dia pulang. Jadi misal ada kegiatan perlombaan, biasanya mereka *insecure* karena kita berada di daerah yang masih dikatakan desa, karena bukan kota juga. Itu ketika dilawankan dengan Charitas Group yang ada di kota biasanya *insecure*. Sehingga manajemen selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk mengikuti kegiatan

tersebut. Bila perlu, mereka menunjuk orang-orang yang dianggap mampu berpartisipasi dalam kegiatan tersebut.

P: Ooo begitu. Baik mbak. Mungkin cukup sekian pertanyaan wawancaranya. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas waktu dan ketersediaannya. Saya juga mohon maaf jika ada salah kata maupun perbuatan.

R: Oke aman taa. Semangat penelitiannya, semoga cepat selesai.

P: Terima kasih mbak.



Transkrip Wawancara

Nama : Nursiyah Sucilia, S. Pd.
Jabatan : Penyelia SDM
Hari/Tanggal : Selasa, 28 Mei 2024
Waktu : 11.52 WIB
Lokasi : Ruang Perpustakaan, Charitas Hospital Belitang

P : Pewawancara

S : Narasumber

P: Selamat siang, Mbak Suci.

S: Selamat siang.

P: Perkenalkan saya Monica Gita, mahasiswa dari program studi sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas ketersediaan Mbak Suci untuk menjadi narasumber saya dalam penelitian ini. Kemudian sebelum bertanya-tanya, apabila berkenan saya izin untuk meminta informasi pribadi seperti nama, usia, jabatan, dan lama bertugas.

S: Perkenalkan nama saya Nursiyah Sucilia, umur saat ini 35 tahun 11 bulan, untuk bagiannya itu bagian SDM dan jabatannya saat ini sebagai penyelia bagian personalia. Lalu lama bertugas saya baru sekitar 14 tahun 6 bulan lahhh.

P: Wah sudah cukup lama ya mbak. Lalu untuk tugas utama dalam sosialisasi nilai "KASIH" di rumah sakit ini?

S: Tugas utama saya itu ya memperkenalkan budaya "KASIH" ini diawal sama karyawan baru, kemudian memonitoring implementasinya. Kemudian merekap nilai-nilai "KASIH"-nya. Lalu menginput dan dijadikan penilaian kinerja individu mereka. Terus juga saya membuat laporan bulanan untuk monev direktur mengenai nilai "KASIH" itu salah satunya.

P: Baik. Mungkin saya langsung mulai saja pertanyaannya ya mbak? Yang pertama bagaimana Mbak Suci sebagai salah satu pengurus rumah sakit menjadikan nilai "KASIH" sebagai nilai yang dianut oleh seluruh karyawan di rumah sakit ini?

S: Kalau itu sih, yang pertama mungkin memberi contoh ya untuk pengenalan nilai "KASIH" itu. Memang kan rumah sakit itu visi misinya ada sentuhan kasih. Nah terus, caranya saya untuk memperkenalkan nilai itu ke karyawan itu ya dengan memberi contoh sederhana yaitu salam kasih yang tangannya di depan dada, kayak gitu sambil mengucapkan selamat pagi, selamat siang, dan

tentu saja dengan senyum ya. Tidak dengan karyawan saja tetapi dengan pengunjung juga. Terus eee mengajak mereka untuk terbuka saling kerjasama, komunikasi. Apapun itu selalu dilakukan dengan komunikasi.

P: Kemudian selanjutnya bagaimana menjadikan nilai “KASIH” itu sebagai pedoman karyawan ketika melakukan kegiatan di lingkungan rumah sakit?

S: Untuk caranya itu kita setiap tahunnya kita ada rekoleksi. Jadi itu memang program dari Divisi SDM dan kita meneruskan program yang sudah ada melalui rekoleksi. Jadi dari situ diperdalam lagi terkait implementasi “KASIH” itu tadi. Jadi mau tidak mau, karyawan terbuka pemikirannya tentang kasih seperti oh perlunya penerapan kasih di lingkungan rumah sakit untuk kemajuan pelayanan kita.

P: Tapi mungkin ada ya mbak, karyawan yang sedikit susah untuk menerapkan nilai tersebut menjadi pedoman sehari-hari?

S: Iya ada. Memang ada, ya contoh sederhananya itu ya salam kasih tadi. Itu sangat susah diterapkan pada orang-orang tertentu yang cenderung cuek. Jadi memang mereka menganggap ah yang penting senyum aja cukup. Senyum tanpa memperlihatkan gerakan-gerakan yang sudah ditetapkan, kayak gitu ya. Ada juga mereka yang komunikasinya kurang, jadi ya kadang-kadang suka memutuskan segala sesuatunya itu sendiri. Jadi ya memang itu tantangan tersendiri. Yaa jadi program kasih itu enggak mulus ya. Kita menerapkan ini, langsung mengikuti? Enggakkk. Tidak semudah itu dan bener-bener butuh kerja ekstra. Terus mengingatkan dan setiap kali *briefing* itu selalu diingatkan berulang-ulang tentang implementasi kasih itu sendiri. Makanya itu juga dijadikan penilaian untuk individu di rumah sakit ini.

P: Emm oke. Kemudian mbak, perilaku atau kegiatan yang mencerminkan nilai “KASIH” yang diharapkan oleh pengurus untuk selalu dilakukan oleh karyawan?

S: Yang pertama itu, kasih sendiri itu kan singkatan dari komunikatif, andal, sinergis, inovatif, hangat ya. Jadi apa namanyaaa, yang pasti dalam pelayanan pada pasien itu diharapkan setiap karyawan memberikan pelayanan yang hangat. Hangat ke pasien terus untuk kami yang di bukan pelayanan, dibalik layar ini juga itu kasih juga diperlukan. Jadi memang komunikasi terus saling kerjasama itu sangat sangat diperlukan dan diharapkan berlaku disetiap karyawan, kayak gitu.

P: Baik, kemudian terkait tujuan rumah sakit ini ya mbak. Bagaimana pengurus rumah sakit mengaitkan nilai “KASIH” dengan tujuan dan bagaimana dapat mencapai tujuan tersebut?

- S: Kalau kami ini memang rumah sakit katolik yang memang kita bergerakinya dibidang jasa kesehatan dan menganut cinta kasih. Cinta kasih yang sudah diajarkan oleh St. Fransiskus Asisi sebagai santo pelindung rumah sakit. Jadi memang dari awal didirikan itu memang sudah mengadopsi nilai “KASIH” dari beliau dan itu sudah dijadikan tujuan dari rumah sakit menjadikan rumah sakit itu memberikan pelayanan yang prima dengan sentuhan kasih yang menyeluruh untuk seluruh masyarakat dengan kesederhanaan, kekeluargaan itu sudah mendarah daging di rumah sakit ini sendiri.
- P: Oke baik mbak, kemudian mengenai nilai “KASIH” ini yang sudah pasti disosialisasikan ke karyawan ya mbak khususnya karyawan baru. Selain disosialisasikan kepada karyawan melalui *briefing* pagi itu, apakah ada sosialisasi lain khususnya kepada karyawan baru?
- S: Kalau untuk karyawan baru ya, itu kan ada orientasi khusus dan umum ya. Jadi saya sebagai admin untuk rekrutmen karyawan baru, jadi biasanya ketika mereka baru masuk pertama kali sebelum saya serahkan ke ruangan masing-masing, memang saya memberikan mereka wejangan, yang namanya itu semboyan kasih. Saya jelaskan kasih itu, secara singkat. Kasih itu yang kita terapkan disini, yang pertama dan sederhana dilakukan itu adalah dengan memberikan salam kasih. Nah jadi memang mereka disitu juga bertanya seperti disini wajib ya untuk salam kasih? Nah kemudian itu saya mengatakan bahwa itu wajib. Jadi dari mereka mulai masuk awal orientasi itu sudah saya kenalkan dengan nilai “KASIH”, dengan semboyannya, dengan yel-yelnya. Nah jadi, ketika saya serahkan ke ruangan atau ke lapangan pun saya juga kasih titip ke kepala bagian masing-masing untuk memberikan edukasi tentang kasih. Kemudian dilanjutkan dengan orientasi umum, biasanya ada materinya. Jadi materi tentang sejarah visi misi rumah sakit dan nilai “KASIH” itu pasti akan dijelaskan secara rinci oleh narasumbernya, jadi seperti itu sih pembekalan atau sosialisasi karyawan baru.
- P: Nah jadi tadi Mbak Suci katakan bahwa ada materi sendiri dalam pembekalan atau sosialisasi, itu kalau boleh tahu yang menyiapkan materi itu siapa ya mbak? Apakah pengurus rumah sakit?
- S: Kalau yang menyiapkan materinya itu sebenarnya narasumbernya itu biasanya diambil dari direksi. Jadi salah satu direksi itu yang akan menjabarkan materi terkait sejarah rumah sakit yang didalamnya terdapat visi misi, nilai “KASIH”, terus falsafahnya itu juga nanti dijelaskan oleh direksi. Materinya itu sudah disiapkan oleh tim diklat. Jadi narasumber tinggal membawakan dan *share* ke karyawan.
- P: Kemudian terkait proses belajar nilai “KASIH” yang diterapkan pengurus kepada seluruh karyawan itu bagaimana mbak?

- S: Kalau proses belajarnya itu ya itu tadi sosialisasi, terus kemudian memang itu memang dituntut ya karena ada penilaian sendiri untuk nilai “KASIH” itu, jadi memang ya proses pembelajarannya terus berjalan. Dan dilihat dan dinilai dari segala aspek. Jadi bukan hanya satu dua orang yang menilai dan melihat, tetapi ada lintas atau sesama teman sejawat, teman di atasnya, lintas sektor juga melihat dan kalau mereka itu melakukan yang melenceng itu biasanya kita tegur dan itu sebagai proses belajar. Ya namanya belajar pasti ada salah satunya, pasti ada yang sudah dibilang salam kasih jangan lupa senyum, salam sapa, tetapi masih ada yang tidak melakukan maka ya kita tetap kasih ini bimbingan. Jadi proses belajar ya melalui itu tadi, bimbingan, *briefing*, *sharing* bersama, memang di rumah sakit ini ada yang namanya sebelum kegiatan itu diawali dengan berdoa, dan disitu sudah disusun bahan panduan untuk renungan dan *sharing* judulnya “Ayo Bangun” dan itu ada tema-temanya. Disitulah proses pembelajaran kita dari tema, kemudian ada materinya, ada ilustrasi ceritanya itu, kemudian ada refleksi yang harus kita jalani. Jadi itulah proses pembelajaran kita untuk menyalurkan kasih itu sendiri dari refleksi-refleksi dari renungan itu.
- P: Kemudian wujud konkrit nilai ‘KASIH’ apa saja yang diinginkan pengurus rumah sakit untuk dipahami karyawan khususnya dalam aktivitas di rumah sakit ini?
- S: Ya wujud konkritnya itu harapannya berupa ini yaa setiap karyawan itu saling kerjasama, komunikasi terjalin dengan baik. Itu yang diinginkan dan ya paling tidak itu, hmm kasih itu kan luas ya, paling tidak ada komunikasi yang baik antar karyawan. Itu sih hal sederhana yang saya inginkan. Kalau yang lainnya, jika komunikasi itu sudah terjalin dengan baik ya otomatis yang lainnya seperti integritas, hangat serta inovasi itu juga akan mengikuti. Itu kalau menurut saya yaa.
- P: Oke, nah tadi kan Mbak Suci sempat menyinggung terkait penilaian atau evaluasi nilai “KASIH” ya? Kalau boleh tahu mbak, penilaiannya bagaimana ya?
- S: Mengenai penilaian itu kita ada formnya. Form itu diisi oleh atasan langsung, kemudian mitra satu dua itu di isi oleh sesama rekan kerja dan juga lintas bagian dan yang menentukan adalah kepada unitnya siapa yang menilai. Itu, ya per poin. Misal komunikasi itu dijabarkan apa saja isinya yang akan dicapai. Begitu pula dengan andal itu apa, sinergi, inovasi, dan hangat. Jadi memang ada poin-poin yang kita lihat. Misalnya Gita, komunikasinya itu hanya melakukan 3 poin dari 4 poin yang seharusnya dilakukan. Nah disitulah yang akan ditentukan nilainya berapa. Form ini sama dari seluruh Charitas Group.

Jadi tidak ada yang beda. Form ini saya serahkan kepada kepala bagian ya untuk menilainya, jadi saya tinggal menerima nilai-nilainya mereka.

P: Oalah jadi begitu ya mbak. Oke kemudian saya ingin tanya, bagaimana Mbak Suci menginternalisasi nilai “KASIH” kepada karyawan di rumah sakit ini?

S: Kalau untuk itu, ya itu tadi kita sudah mensosialisaikan diawal, briefing pagi juga. Dan itu nantinya memang dimasukkan ke penilaian individu jadi itu ya sesuai yang tertera. Kita sebisa mungkin netral dan tidak memihak.

P: Kemudian mbak apakah ada ketentuan lain misalnya seperti simbol, pahlawan ataupun ritual yang harus dipahami dan diterapkan oleh karyawan? Kalau ada mengapa perlu diterapkan mbak?

S: Selain “KASIH” ya? Kalau “KASIH” itu kan memang lambangnya ada tanda salib gitu kan. Kalau yang lainnya mungkin pahlawan ya. Kita itu kan Charitas yang berada dibawah naungan santo pelindung Fransiskus Asisi jadi memang itu adalah pahlawan kita. Kemudian juga *founder*-nya itu Mother Theresia Saelmakers jadi itu yang tetap kita jadikan panutan. Jadi selain nilai “KASIH”, Mother Theresa dan Fransiskus Asisi kita jadikan sebagai panutan.

P: Oke, kemudian mengenai ritual ya mbak. Selain *briefing* pagi apakah ada ritual atau budaya lain, kebiasaan rutin lainnya yang dilakukan mbak?

S: Mungkin tradisinya kita selama ini ya untuk menjalin dan mempererat persaudaraan, komunikasi, kerjasama dengan retreat ataupun rekoleksi setiap tahunnya yang sudah terprogram.

P: Baik mbak, kemudian bagaimana pengurus rumah sakit memberikan dorongan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang mengandung nilai “KASIH”?

S: Kalau itu kita biasanya mewajibkan setiap karyawan diberikan kesempatan yang sama. Jadi kita selalu memberikan ruang untuk mereka berpartisipasi menuangkan ide, dan dari situ mereka kita dukung. Dukungannya itu dengan memberikan kesempatan yang sama untuk setiap karyawan, misalnya pada pengembangan karir atau juga promosi jabatan. Jadi itu salah satu dukungan kami untuk setiap karyawan.

P: Oke. Kemudian yang terakhir mbak, bagaimana dengan sosialisasi nilai “KASIH” kepada dokter serta karyawan-karyawan kontrak di rumah sakit ini?

S: Untuk ini kebetulan tahun kemarin kita mengadakan rekoleksi khusus untuk para dokter. Kita kan tahu ya, dokter itu jadwalnya padat. Jadi kita jadwalkan khusus dan kita adakan *gathering* dan didalamnya ada materi yang memaparkan tentang “KASIH”. Jadi *gathering* santai, edukasi untuk para dokter, kita sosialisasikan nilai “KASIH” melalui *gathering* itu. Jadi itu adalah

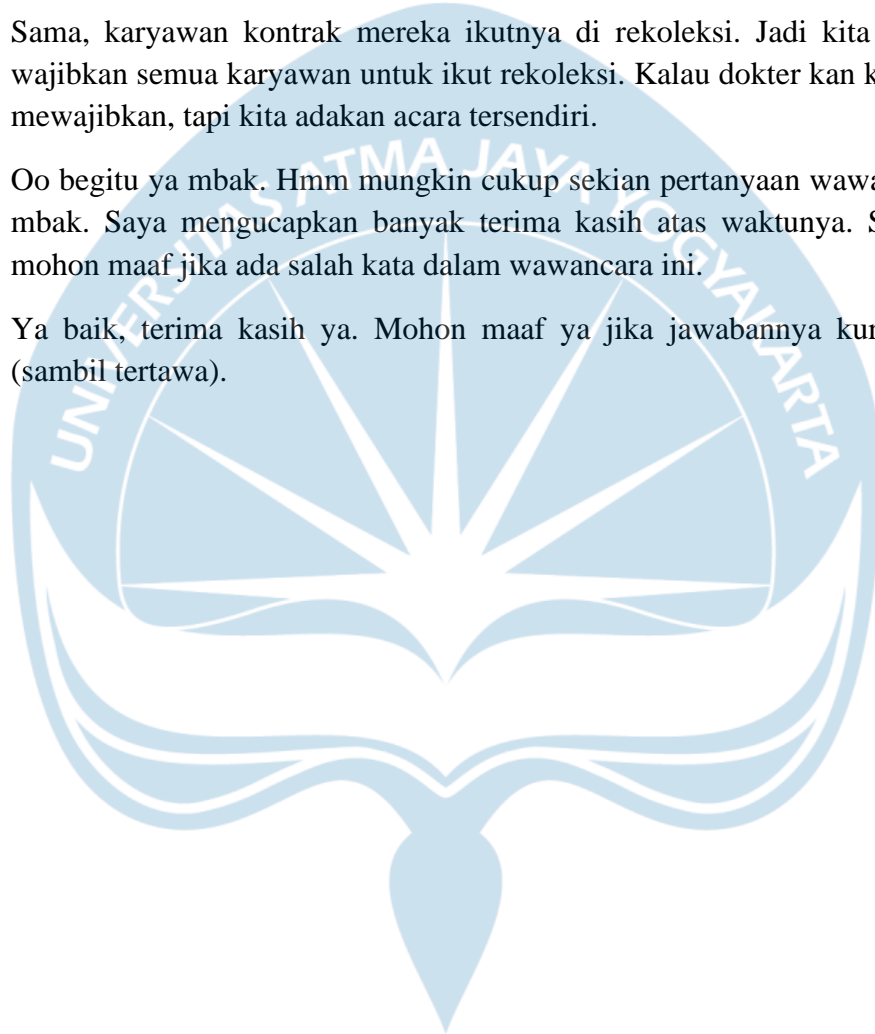
cara kita memperkenalkan nilai “KASIH” kepada para dokter atau mitra kita. Dan jika kita lihat, mereka antusias ya mendengarkan, ada juga yang aktif memberikan pertanyaan. Jadi memang acara itu bisa dijadikan acara tahunan khusus mitra seperti dokter bahwa di rumah sakit ini “KASIH” itulah yang menjadi dasar pelayanan.

P: Kalau karyawan kontrak lainnya, selain dokter apakah juga sama seperti karyawan lainnya mbak?

S: Sama, karyawan kontrak mereka ikutnya di rekoleksi. Jadi kita data dan wajibkan semua karyawan untuk ikut rekoleksi. Kalau dokter kan kita nggak mewajibkan, tapi kita adakan acara tersendiri.

P: Oo begitu ya mbak. Hmm mungkin cukup sekian pertanyaan wawancaranya mbak. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas waktunya. Saya juga mohon maaf jika ada salah kata dalam wawancara ini.

S: Ya baik, terima kasih ya. Mohon maaf ya jika jawabannya kurang jelas (sambil tertawa).



Transkrip Wawancara

Nama : Apt. L. Evi Rahmawati, S. Farm
Jabatan : Kepala Farmasi
Hari/Tanggal : Selasa, 28 Mei 2024
Waktu : 11.18 WIB
Lokasi : Ruang Karu Farmasi, Charitas Hospital Belitang

P : Pewawancara

E : Narasumber

P: Selamat siang, Mbak Evi. Perkenalkan saya Monica Gita, mahasiswa dari program studi sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas ketersediaannya untuk menjadi narasumber saya dalam penelitian ini. Kemudian sebelum bertanya-tanya, apabila berkenan saya izin untuk meminta informasi pribadi seperti nama, usia, jabatan, dan lama bertugas.

E: Ya selamat siang Gita. Nama saya L. Evi Rahmawati Apoteker, umurnya 33 tahun. Jabatannya sebagai Kepala Farmasi. Lama bertugas kurang lebih selama 7 tahun.

P: Kalau boleh tahu, tugas utama Kepala Farmasi dalam sosialisasi nilai “KASIH” ini apa ya mbak?

E: Tugasnya itu memberi tahu tentang nilai “KASIH” itu, memperkenalkan nilainya kepada karyawan di unit ini.

P: Baik mbak. Kalau begitu saya mulai ke pertanyaan yang pertama ya. Bagaimana Mbak Evi sebagai Kepala Farmasi menjadikan nilai “KASIH” ini sebagai nilai yang dianut oleh karyawan ketika melaksanakan tugasnya di rumah sakit?

E: Kasih sendiri kan singkatannya dari Komunikatif, Andal, Sinergis, Inovatif dan Hangat. Jadi kalau di Farmasi itu ya kita dengan memberikan contoh kepada karyawan dengan melakukan pertama itu adalah pada pasien farmasi kita selalu melakukan salam kasih. Tandanya itu tangan kita didada sebelah kiri. Kemudian senyum, kontak mata dan menawarkan bantuan. Misal ketika ada pasien yang membutuhkan itu dengan selamat pagi, bu ada yang bisa dibantu? Seperti itu, terus kemudian kita kalau di Farmasi berhubungan juga dengan penunggu pasien jadi kita konfirmasi ke pasien dulu dengan misalnya bapak/ibu resepnya saya cek dulu mohon ditunggu untuk pengambilan obatnya. Ya seperti itu yang kita lakukan ketika di Farmasi, yang pertama pokoknya salam kasih itu.

- P: Oke mbak, kemudian bagaimana nilai “KASIH” ini dijadikan pedoman pada karyawan dalam melaksanakan kegiatan di rumah sakit ini?
- E: Kalau caranya menanamkan dan menjadikan pedoman itu kita ada *briefing* setiap hari. Jadi kita selalu mengingatkan setiap pagi, setiap siang pada saat *briefing* untuk selalu memberikan salam kasih kepada pasien dan keluarga pasien dan petugas di rumah sakit. Kemudian saya sebagai Kepala Farmasi saya harus memberikan contoh kepada mereka. Saya melakukan nanti teman-teman pasti akan melakukan. Seperti itu.
- P: Kemudian kegiatan apa saja yang mencerminkan nilai “KASIH” yang diharapkan Mbak Evi untuk dilakukan karyawan?
- E: Ya kegiatannya sih kalau yang sekarang dilakukan itu *sharing* pengalaman dengan buku spiritualitas. Jadi buku spiritualitas itu pada saat *briefing* pagi maupun siang, kan ada tema nih setiap bulannya, nanti kita akan *sharing* dan itu ganti-gantian. Jadi dari situ kan kita bisa mempraktekan.
- P: Kemudian terkait dengan tujuan Charitas Hospital Belitang, bagaimana Mbak Evi mengaitkan nilai “KASIH” dengan tujuan tersebut?
- E: Tujuan dari rumah sakit ini itu kan intinya dalam motto yaitu *In Omnibus Charitas* atau Kasih didalam Segalanya. Jadi kita harus melakukan semuanya dengan kasih, tidak membedakan suku, agama, ras jadi kita menganggap semuanya itu sama ya dan kita harus melakukan semuanya dengan kasih. Jadi tidak ada yang namanya jutek, bentak-bentak, kemudian marah-marah kepada pasien. Karena kalau kita tahu, pasien itu adalah tamu Ilahi. Jadi kita harus melayaninya dengan hati.
- P: Kemudian nih mbak, sekarang mengenai sosialisasi nilai “KASIH” kepada karyawan yang baru bergabung di Farmasi ini. Bagaimana Mbak Evi, selaku Kepala Farmasi mensosialisasikan dan memperkenalkan nilai “KASIH” kepada karyawan baru, apakah hanya pada waktu *briefing* atau bagaimana mbak?
- E: Kalau misalnya karyawan baru itu, yang pertama kan ada orientasi selama 3 hari itu di ruangan auditorium. Kemudian ada orientasi besar jugaa. Nah yang lainnya itu tetap kita lakukan pada saat *briefing* tadi. Karena kalau kita nggak *briefing* mungkin dengan cara tatap muka seperti kita ini, saya bisa menjelaskan tetapi tetap nanti pada saat sosialisasi bersama ya dia tetap ikut biar selalu teringat, seperti itu.
- P: Baik mbak. Kemudian tentang proses belajarnya, yang diterapkan Mbak Evi terkait sosialisasi nilai “KASIH” ini bagaimana ya mbak?

- E: Proses belajarnya mungkin melalui ini ya ketika kita menemukan karyawan yang melayani pasien yang ternyata dia lupa memakai salam kasih. Kita mengingatkan dan bukan menegur, seperti mbak minta tolong menggunakan salam kasih. Kemudian ketika sudah menggunakan nilai “KASIH” saat pelayanan kita pada saat *briefing* memberikan apresiasi misalnya Susi sikap kamu baik sekali kemarin menerima pasien, terima kasih dan tolong dipertahankan. Terus kemudian kita juga memberikan semangat terus kepada mereka. Kita harus tersenyum terus pada saat melayani pelanggan. Kita wajahnya harus segar, harus menyenangkan. Jadi semua pelanggan itu senang dengan pelayanan kita.
- P: Baik, kemudian apa saja wujud konkrit dari nilai “KASIH” yang diinginkan Mbak Evi untuk tetap terus dipahami dan dipelajari oleh karyawan?
- E: Kalau wujud konkritnya itu kita ke pasien tetap komukatif, andal, sinergis, inovatif, hangat. Nah tapi yang paling penting menurut saya sih hangat. Kita harus sabar, soalnya kalau di Farmasi itu kan, semua pasien ingin cepet cepet dan cepett mengambil obat, dan obatnya ini kita harus cek bener-bener. Jadi kita harus sabar, nggak boleh marah dan tersulut emosi. Terus kemudian senyum. Walaupun itu tadi, kita harus tetap tersenyum. Karena pasien itu adalah tamu Ilahi dan kita ada disini ya karena ada pelanggan. Nah seperti itu.
- P: Nah mungkin ini mbak, apakah ada ketentuan lain misalnya seperti simbol, pahlawan atau ritual yang dipahami oleh karyawan disini?
- E: Hm kalau logo ada yaitu logo Charitas dan itu ada artinya. Selain itu ritual, peringatan santo pelindung rumah sakit Fransiskus Asisi, kalau pelindung Farmasi kami gabung dengan Laboratorium dan Radiologi. Itu yang pertama untuk mempererat kekeluargaan, terus untuk persaudaraan juga.
- P: Ohh baik mbak. Mungkin selanjutnya bagaimana Mbak Evi mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang berkaitan dengan nilai “KASIH”?
- E: Kalau kita mendorong mereka dengan memberitahu bahwa semua itu penting, hasil dari kegiatan itu juga nantinya untuk kita juga. Terus kemudian itu juga baik untuk kita. Jadi kalau dari Farmasi ini selalu terlibat dan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yaa. Semuanya kita jadwalkan dan ikut adil semuanya.
- P: Oo jadi semuanya antusias berpartisipasi ya mbak dalam kegiatan nilai “KASIH” di rumah sakit ini?
- E: Iyaa

- P: Oke, baik mbak mungkin cukup sekian wawancara hari ini. Saya mengucapkan terima kasih banyak atas ketersediannya, mohon maaf jika saya ada salah kata atau perbuatan dalam wawancara ini.
- E: Iya terima kasih kembali Gita, sukses untuk skripsi akhirnya.



Transkrip Wawancara

Nama : Alfonsus Rekardo Remandika Pamungkas, A.Md.Gz
Jabatan : Kepala Instalasi Gizi
Hari/Tanggal : Kamis, 30 Mei 2024
Waktu : 09.17 WIB
Lokasi : Ruang Kepala Ruang Instalasi Gizi, Charitas Hospital Belitang

P : Pewawancara

K : Narasumber

P: Selamat pagi, mas. Perkenalkan saya Gita mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebelumnya saya ingin mengucapkan terima kasih banyak atas kesempatan dan ketersediaannya untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya tentang nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang.

K: Selamat pagi. Ya Baik mbak Gita.

P: Baik mas, mungkin saya izin untuk merekam ya. Setelah itu saya juga izin untuk bertanya mengenai identitas diri seperti nama, usia, unit atau jabatan, dan lama bertugas.

K: Oke baik, nama saya sangat panjang yaitu Alfonsus Rekardo Remandika Pamungkas. Bisa dipanggil Kardo, umur 20 tahun. Dan disini saya sebagai Kepala Instalasi Gizi dan sudah bertugas selama sekitar 10 tahun.

P: Baik. Kemudian tugas utama Mas Kardo selaku Kepala Instalasi Gizi dalam mensosialisasikan nilai “KASIH” kepada rekan karyawan, atau khususnya untuk karyawan baru di sini?

K: Jadi kebetulan, ada 2 karyawan baru ya di bagian gizi ini. Jadi kalau disini itu kan memang organisasinya strukturnya bukan hanya namanya saja gizi tapi semua tentang gizi, tapi juga ada bagian administrasi, pramusaji dan sebagainya. Nah kebetulan tahun ini kan ada 2 karyawan baru. Ketika karyawan itu sudah melewati proses rekrutmen dan sudah dinyatakan bisa bekerja di rumah sakit ini, otomatis ya salah satunya saya itu ya mensosialisasikan yang namanya budaya kasih. Karena apa? Karena itu kan sudah termasuk dalam visi misi rumah sakit, jadi kan juga ada buktinya juga seperti undangan, materi terus absensi, dan notulen juga ya, dan tentunya ada bukti. Karena kita dituntut juga untuk wajib mensosialisasikan budaya kasih. Seperti itu.

P: Oke. Baik mas, langsung masuk ke pertanyaan yang pertama ya mas. Bagaimana Mas Kardo selaku Kepala Instalasi Gizi menjadikan nilai

“KASIH” ini sebagai nilai yang dianut oleh seluruh karyawan khususnya dibagian ini?

- K: Sebagai Kepala Instalasi tentu harus menjadi contoh ya, bagi staff dibawahnya. Jadi dalam instruksi dari pimpinan termasuk yayasan, Kepala Instalasi itu wajib menguasai atau menjadi contoh supaya bisa mencontohi staff dibawahnya itu. Gimana kalau kepalanya aja nggak mencontohkan, bagaimana nanti bawahannya? Gitu. Jadi ya itu tadi, menjadi contoh staff-staff dibawahnya.
- P: Kemudian mas bagaimana cara Mas Kardo menjadikan nilai “KASIH” ini sebagai pedoman setiap karyawan dalam melakukan pelayanan di rumah sakit?
- K: Ya jadi pedoman itu harus dibawa dalam setiap pelayanan ya. Mungkin diunit lain juga sama. Kalau di Instalasi Gizi terutama dalam pelayanan, misalkan contoh kayak di pramusaji atau ahli gizi yang memang ketemu langsung dengan pasien ya. Kasih contoh saja ketika kita menghadirkan makanan ke pasien itu, memberikan salam sapa. Ya itu termasuk dalam hangat ya. Dalam nilai “KASIH” kan H nya itu Hangat ya. Jadi kita menerapkan juga nilai-nilai itu dalam pelayanan kita. Di semua unit juga sama. Disini juga ada yang tidak bertemu dengan pasien, tapi secara tidak langsung mereka kalau bertemu diluar ruangan ini akan bertemu dengan setiap orang, nah itu kan kalau dalam nilainya hangat mereka kan juga saling menyapa dengan kasih, gitu dengan menundukkan kepala, tangannya di dada. Jadi yang harus diimplementasikan itu semua disesuaikan dengan kita melakukan pelayanan apa sih dengan “KASIH” itu.
- P: Baik mas. Selain sosialisasi, apakah ada cara lain untuk bisa membuat karyawan berpegang atau berpedoman dengan nilai “KASIH”?
- K: Ada salah satunya inovatif. Nah kita sekarang juga bukan dituntut ya. Artinya, kita semua itu harus punya ide kreatif. “KASIH” I nya kan inovatif ya. Ini sangat bagus ya, artinya dengan ide-ide bukan hanya sosialisasi, tetapi kalau kita mengemukakan ide itu juga ternyata kita menjalankan nilai “KASIH” juga. Tetapi kalau untuk memajukan rumah sakit ini, ide bagus itu sangat penting. Jadi setiap nilai-nilai itu ada keterkaitan. Di sini juga ada *reward* ya, setelah disosialisasikan, mereka juga kita dalam arti mendapat *reward* atau apresiasi atau penghargaan, kemudian juga menjadi karyawan teladan. Itu juga sebagai ujung tombak agar mereka itu bersemangat. Jadi bukan hanya sosialisasi, tapi ada pengimplementasian itu yang kalau mereka menjadi contoh atau juara itu ya mereka mendapat *reward*.

- P: Lalu kegiatan apa saja yang mencerminkan nilai “KASIH” yang diharapkan Mas Kardo sebagai Kepala Instalasi Gizi untuk selalu dilakukan karyawan?
- K: Jadi kita juga belum lama ini sepakat kalau ada keluarga baik anak, suami atau istri yang sakit kita harus menunjukkan rasa simpati dan empati kita. Jadi kalau kebetulan di rawat di rumah sakit ini ya tidak menutup kemungkinan juga untuk dirawat di luar rumah sakit ya. Jadi kita harus menjenguk ya, lalu mengutarakan rasa simpati kita empati kita kepada saudara yang sedang sakit atau juga cobaan ya. Kita dukung dan support, support juga tidak hanya secara materi, tetapi dukungan itu juga dari moral kita juga. Biasanya mereka menjadi termotivasi. Disini artinya kita juga menganggap bahwa kita itu seperti keluarga ya. Cerminan kekeluargaan ini juga cerminan dari nilai “KASIH” juga ya. Kita memberikan cinta kasih dan rasa sayang kita kepada keluarga ya.
- P: Baik. Nah mas kan rumah sakit ini memiliki keunggulan ya atau ciri khas sendiri yaitu nilai “KASIH” ini. Menurut Mas Kardo, hal positif yang diperoleh dalam menerapkan nilai “KASIH” ini saat melakukan pelayanan itu apa saja ya mas?
- K: Jadi rumah sakit ini, termasuk yayasan ya yang di Palembang sudah 100 tahun ya dari 1929. Dari pendiri terdahulu itu kan sudah menerapkan nilai “KASIH” walau mereka itu adalah aktivis dan juga biarawati dari luar negeri. Ya walaupun kita tidak satu negara, mereka itu tidak memandang itu. Mereka ingin melayani dengan kasih, dengan tidak mencari kekayaan. Benar-benar menjalankan apa yang mereka jadikan visi misi yang adalah kasih. Jadi mereka melayani sesama. Nah, kenapa rumah sakit ini disebut unggul ya jelas. Jika kita cari melalui *gadget* kita ya Mbak Gita sendiri kan bisa melihat ulasan-ulasan itu sudah bisa menggambarkan bahwa rumah sakit ini menjadi suatu yang spesial diantara rumah sakit yang lain. Ada yang mengatakan bahwa pelayanannya ramah, terus pelayanan tepat cepat tidak bertele-tele, dan pokoknya banyaklah ya. Nah itu lah yang tetap kita pertahankan ya dalam 100 tahun ini.
- P: Oke baik mas, jadi bisa dikatakan dengan diterapkannya nilai “KASIH” ini, rumah sakit ini memiliki ciri khas sehingga menjadi unggul ya diantara rumah sakit lainnya yang ada di sekitar ini?
- K: Nah iya betul mbak.
- P: Baik mas, mungkin selanjutnya bagaimana nilai “KASIH” ini dikaitkan dengan tujuan dari organisasi Charitas Hospital Belitang ini?
- K: Kalau dikaitkan itu sangat kompleks ya mbak. Artinya tujuan itu menjadi rumah sakit terbaik di wilayah OKU dengan implementasi KASIH ini kita

bertekad menjadi rumah sakit terbaik di wilayah OKU. OKU itu kan ada OKU Induk, OKU Selatan, OKU Timur ya. Jadi kalau di OKU Timur ini sudah ada 4 rumah sakit, 3 rumah sakit selain rumah sakit Charitas Belitang. Kita mulai dari OKU Timur ini dulu lah, sebelum kita memang mencapai OKU Raya. Jadi kita harus sinkronkan tujuan itu dengan diri kita masing-masing. Jadi kepala unit itu juga mensupervisi teman-teman supaya kan di setiap bulan itu ada penilaian jadi itu kita bisa menjadi bahan evaluasi bahwa keunggulan kita itu adalah “KASIH”. Jadi mereka secara tertulis juga ada penilaian, oh hari ini si A komunikatifnya bagaimana? Apakah dia andal? Apakah dia punya ide kreatif? Hangat enggak bulan ini? itu menjadi bahan tertulis dan bukti evaluasi supaya tujuan-tujuan ini bisa sinkron dengan apa yang kita cita-citakan. Seperti itu mbak.

P: Oke mungkin ini mas mengenai evaluasi itu, apakah dalam evaluasi mungkin ada yang kurang bisa mencapai target atau kurang bisa mencapai penerapan nilai “KASIH” ini dengan maksimal?

K: Evaluasi kita itu kan sebenarnya enam bulan sekali, ada yang triwulan juga sih. Tapi peraturan lama itu ya yang triwulan. Kalau kita sekarang ini enam bulan sekali. Tapi jika memang penilaian itu ada hasil yang tidak standar, dibawah ya artinya. Kita langsung beri masukan atau hmm bukan peringatan ya, kita berikan motivasi supaya nanti ditingkatkan. Jadi kalau ditegur itu menurut saya enggak atau agak kurang pas ya, jadi memberikan motivasi saja. Ini kan nilai-nilai, bukan suatu kedisiplinan ya. Artinya nilai-nilai itu ya bukan suatu yang kita harus tekan, kita harus tegur, ini nilai-nilai ini emang harus diberikan motivasi terus supaya yang bersangkutan, yang nilai-nilainya dibawah standar ini termotivasi supaya kedepan bisa merubah. Jadi istilahnya setiap bulan pasti ada yang menjadi PR. Nah ini tugasnya kepalanya ini. Tugas kepala supaya nanti yang bersangkutan bulan depan bisa naik nilainya. Nah begitu. Jadi dengan pendekatan dan motivasi ya. Kita mendengarkan orang itu yang menjadi masalahnya misalkan ya kita harus menjadi pendengar seorang kepala. Jadi tidak kaku dan luwes.

P: Nah kemudian Mas Kardo sebagai kepala unit ini, bagaimana Mas Kardo mengaplikasikan nilai “KASIH” untuk dapat berpartisipasi dalam tercapainya tujuan organisasi rumah sakit ini?

K: Kita di Instalasi Gizi itu tujuannya ada 3. Yang pertama itu pelayanan gizi rawat inap. Itu kita melayani pelayanan makanan sesuai dengan penyakit yang di derita pasien. Dengan kita melayani pasien itu sesuai dengan kondisi yang dia derita, otomatis kita juga menerapkan nilai-nilai “KASIH”. Kenapa? Kalau dietnya tidak pas kan apakah kita menerapkan nilai “KASIH”? kan tidak. Jadi, kita di gizi ini harus ada ketepatan, sesuai dengan kebutuhan, kondisi dan klinis pasien. Nah yang kedua ada pelayanan gizi

rawat inap melingkupi seperti penyuluhan, konseling gizi, rawat jalan, nah itu kita memberikan edukasi ya pada masyarakat supaya apa yang dibutuhkan, kayak oh boleh enggak saya makan seperti ini, di saat pasien itu ada penyakit kita bisa memberi edukasi. Nah kita menyampaikan itu penuh dengan kasih juga. Kita jalankan itu supaya nanti pasien itu juga termotivasi. Kan kalau konseling diet itu kan ada komitmen, komitmen untuk menjalankan diet. Kalau kita menyampaikan itu secara jelas, baik, juga berempati apa yang dia derita, itu juga akan membuat yang bersangkutan itu semangat sembuh. Yang ketiga ini ada penyelenggaraan. Penyelenggaraan makanan ini yang memasak ini kalau hatinya tidak ada kasih, pasti makanannya tidak akan sesuai atau tidak enak. Itu bisa pengaruh ya, kalau datang dari rumah, sebelum bekerja keadaan hatinya sudah tidak bagus, masaknyapun pasti tidak enak. Makanya dari itu, sebelum bekerja kita berdoa bersama. Setelah itu kita *briefing*, berdoa meminta perlindungan kepada yang kuasa semoga pelayanan ini berjalan dengan baik. Terus dalam *briefing* itu kita menyiapkan diri, apa yang harus kita lakukan hari ini supaya pelayanan itu berjalan dengan baik. Salah satunya itu dengan “KASIH”. Kemudian kerjasama, kalau kerjasamanya nggak bagus, nggak akan selesai penyelenggaraan makanan. Makan jam 7 harus sesuai dengan jadwal. Ada yang penyakit khusus yang minta diet lebih awal, karena keterkaitan dengan jadwal obat dan sebagainya. Kalau tidak ada kerjasama di dalam lini penyelenggaraan makanan ini juga akan habis. Seperti itu.

- P: Nah tadi Mas Kardo sempat menyinggung *briefing* ya mas. Nah, saya sebelumnya pernah magang di sini dan mengikuti *briefing* juga. Itu kalau boleh tahu, ada buku materi dari buku standar itu ya sama buku *sharing* itu apakah juga tetap dilakukan ya mas di unit ini?
- K: Nah buku itu memang menjadi panduan ya didalamnya kan ada nilai-nilai, cara berpakaian dan lain-lain. Dan itu tidak boleh tidak dibawa ketika bekerja. Jadi harus ada. Gizi ini sudah menjalankan *briefing* ya dari lama, dari dulu. Dari *briefing* juga ada catatan atau notulennya. Jadi nanti ketika teman-teman yang bergantian *shift* dinas, mereka juga tau apa yang dibicarakan dari catatan itu. Itu salah satu kumpulan kita. *Briefing* ini juga bisa dilakukan sewaktu-waktu, ada kejadian apa? Mungkin bisa siang hari atau sore, itu bisa dilakukan dan nggak harus di pagi hari. Itu juga bisa jadi serah terima antara *shift* dinas walaupun sudah ada bukunya sendiri.
- P: Kemudian juga ada buku yang untuk *sharing* itu mas, apakah juga sama digunakan?
- K: *Sharing* itu kan juga menjadi salah satu penilaian di spiritualitas. Itu kan juga punya buku *sharing* “Ayo Bangun”. Itu setiap bulan Agustus selesai dan akan diperbaharui awal September. Jadi setiap awal bulan, itu kalau di gizi

ini karena kita banyak karyawan yaitu sekitar 23 orang ini juga memerlukan waktu yang lumayan. Jadi saya menerapkan disini kalau *sharing* itu satu minggu membaca materinya kemudian minggu berikutnya itu minimal setiap hari ada yang *sharing* itu 3 orang. Jadi mungkin selesainya itu bisa satu minggu atau 10 hari. Karena terkadang mereka ini ada yang *sharing*-nya itu betul-betul terjadi di dalam hidup mereka, materi *sharing*-nya itu. Kadang ada yang siap, ada yang belum. Jadi kita menunggu sampai yang bersangkutan ini benar-benar siap, karena ini menjadi suatu pengalaman terutama di pekerjaan setiap hari.

- P: Baik. Kemudian proses belajar seperti apa yang diterapkan Mas Kardo untuk setiap karyawan dalam menerapkan nilai “KASIH”
- K: Kalau saya, kasih itu dimulai dari etika. Kalau saya pribadi ya. Tanpa etika yang baik, kasih itu tidak mungkin terjadi. Jadi kalau di gizi itu ada yang namanya etika profesi. Jadi bagaimana sih seorang ahli gizi itu punya etika terhadap pasien dalam menghadapi pimpinan, terutama pasien ya, terutama pramusaji juga walaupun mereka waktu dulu tidak ada materi etika, ya saya ajari supaya kita etikanya itu bagus. Kalau di dapur ini diawali dulu contohnya menerima telepon dari unit lain. Nah itu kadang kalau menjawabnya tidak enak, itu tidak beretika. Ada yang namanya etika itu ada dimana saja. Baik bertemu dengan orang, bertemu dengan orang yang lebih tua, apalagi saya orang Jawa, disini juga mayoritas orang Jawa, jadi sudah banyak yang paham. Kalau bertemu dengan pimpinan, bagaimana? Bertemu dengan sesama, orang luar, bertemu dengan pemuka agama, misalkan ada romo yang ke sini. Nah ini bagaimana? Termasuk dengan atasan. Diawali pakai etika dulu dan ini bisa berjalan. Begitu.
- P: Nah lalu wujud konkrit dari nilai “KASIH” yang diinginkan Mas Kardo untuk selalu dilaksanakan?
- K: Nah sekarang dalam pelayanan makanan kita ada survei kepuasan selalu nilainya bagus. Nilainya puji Tuhan tidak jelek ya. Apalagi sekarang kita semester ini kalau dulu itu kita lewat umum jalur humas yang menjadi satu survei kepuasannya, sekarang kita sendiri dari unit itu ada 10 pertanyaan atau angket yang kita bagikan kepada pasien dan hasilnya bagus. Artinya apa? Wujud “KASIH” ini kita sudah jalankan. Karena disitu penilaiannya bukan hanya makanan enak atau tidak enak itu bukan. Ada penilaian etika, penilaian kedisiplinan, ketepatan waktu, ada penilaian eee perasa makanan, kerapian. Nah itu, jadi saya sudah rangkum di angket itu, saya bagikan ke pasien itu menjadi *feedback* bahwa nilai kita di masyarakat atau konsumen termasuk pasien itu bagus. Jadi benar yang diangkat oleh pimpinan terdahulu, pendiri itu kita jalankan kasih, apa yang kita layani itu ada hasilnya. Apalagi sekarang pasien itu meningkat terus. Saya sudah 10 tahun

disini sudah merasakan pasien yang paling dikit itu berapa jaman dulu, sampai sekarang. Begitu. Kita semakin berkembang dalam pelayanan “KASIH” ini. jadi itu wujud konkritnya seperti itu.

P: Kemudian saya juga ingin bertanya bagaimana Mas Kardo sendiri menginternalisasi nilai “KASIH” saat melakukan aktivitas di lingkungan kerja atau rumah sakit ini?

K: Kalau saya pribadi ini, bertemu dengan temen-temen disini banyak yang senior. Bagaimana sih menghadapi orang yang senior, kalau saya ibaratkan mereka adalah orang tua saya sendiri. Dengan menganggap mereka sebagai orang tua, itu seperti kita di rumah. Penuh cinta, penuh perhatian dengan mereka. Walaupun ada yang *feedback*-nya itu ya kurang berkenan. Karena saya itu masih dibawah mereka. Ya masalah ini sebenarnya biasa lah ya dalam lingkungan pekerjaan. Saya harus mengetahui keadaannya dahulu, supaya di dalam intern saya itu berkenan di hati mereka. Sebisa mungkin lah ya.

P: Baik mas. Kemungkinan apakah ada ketentuan lain seperti nilai lainnya, simbol, pahlawan, logo, ritual yang harus dipahami dan dipelajari oleh karyawan? Dan mengapa itu perlu dipahami?

K: Kalau logo itu jelas ada, kalau mungkin bisa jadi masukan untuk rumah sakit ini ya. Pertanyaannya ini bagus jadi saya juga muncul ide ya, bahwa logo, pahlawan atau pendiri itu seharusnya ada fotonya disetiap unit masing-masing supaya teman-teman ini ingat dengan pendiri kita itu visi misinya apa? Apa yang diperjuangkan itu? Sama kalau kita sekolah di dalam kelas itu ada gambar-gambar pahlawan itu supaya kita ada istilahnya jasmerah, jangan melupakan sejarah. Nah seperti itu. Nah ini bisa jadi masukan bagus ya mbak, makasih. Karena saya lihat baru ada diruangan tertentu yang ada seperti di poli rawat jalan ya.

P: Mungkin selain itu, ritual itu atau tradisi ya apakah ada ya mas? Seperti yang pernah saya ikuti juga selama magang kemarin ada peringatan santo pelindung ya?

K: Kita memperingati itu di unit ini pelindungnya St. Marta. Biasanya ini gabung dengan unit rumah tangga. St. Marta itu juga kita pedomani bahwa kita juga adalah umat katolik ya, mempedomani beliau sebagai pelindung kita itu kenapa? Ya karena totalitasnya melayani Yesus, dalam urusan makan, urusan minum, pokoknya melayani Tuhan dengan baik, dengan totalitas. Nah itu yang kita implementasikan disini bahwa yang kita layani adalah tamu Ilahi. Nah tamu Ilahi ini ya berasal dari Tuhan. Artinya kita harus melayani dengan baik juga seperti yang dilakukan oleh St. Marta.

- P: Oke, mas kemudian bagaimana Mas Kardo mendorong karyawan untuk selalu berpartisipasi dalam kegiatan di rumah sakit yang mengandung nilai “KASIH”?
- K: Jadi, saya menyebutkan kendala dulu ya. Mungkin saya tadi sudah menyebutkan karena mereka ini kebanyakan senior, maka mereka ini mengalami penurunan semangat. Jadi istilahnya, aku sudah tua. Udahlah wis urusannya yang muda. Tapi saya tetap memotivasi walaupun mereka ya sudah tua masih layak berpartisipasi dalam semua kegiatan, termasuk lomba seperti lomba *leader* dan sebagainya mereka masih antusias ketika kita menyediakan tempat untuk mereka. Kadang orang itu kalau tidak diberikan tempat itu merasa rendah diri. Padahal dimata Tuhan kita itu sama. Bahkan ada ide yang bagus itu datang dari mereka. Ide ini yang kita tidak punya, karena kita juga harus menghargai ide mereka ini. Nah itu yang kita libatkan seperti itu.
- P: Wah jadi karyawan disini masih antusias ya mas dalam kegiatan yang berkaitan dengan nilai “KASIH”?
- K: Iyaa, mereka masih antusias dan bekerja sama. Gitu sih.
- P: Oke baik. Mungkin cukup sekian mas wawancara hari ini. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas waktu dan ketersediaan Mas Kardo sebagai narasumber. Saya mohon maaf juga bila ada kesalahan dalam wawancara ini.
- K: Baik Mbak Gita, terima kasih juga.

Transkrip Wawancara

Nama : Sr. Alfonsa FCh, S.Kep
Jabatan : Wakil Direktur Keperawatan dan Kebidanan
Hari/Tanggal : Jumat, 31 Mei 2024
Waktu : 13.10 WIB
Lokasi : Ruang Wadir Keperawatan, Charitas Hospital Belitang

P : Pewawancara

A : Narasumber

P Selamat siang, suster.

A Ya selamat siang.

P Sebelumnya perkenalkan saya Gita mahasiswa dari progra, studi sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Di sini saya bermaksud untuk mewawancarai suster untuk skripsi saya yang mengenai sosialisasi nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang ini. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas ketersediaan suster untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya ini. Saya juga izin untuk merecord wawancara ini ya suster.

A Ya baik. Tentang sosialisasi ya untuk karyawan baru, point ini kita kasih di Pekan Orientasi Karyawan (POK). Pekan Orientasi Karyawan itu kan untuk karyawan baru ya. Jadi ada materi-materi pekan orientasi karyawan itu dengan waktunya itu 3 hari, tergantung pengaturannya. Didalamnya ada materi ini (nilai “KASIH”). Jadi karyawan baru diberi tahu tentang standar layanan kasih. Gitu yaaa. Ini ada panduannya. Terus dijelasin bagaimana tentang kasih, isinya sehubungan dengan layanan kasih. Jadi kasih dulu, kemudian di uraikan jadi kan ada visi misi. Yang ditekankan 5 nilai, yaitu komunikatif, andal, sinergis, inovatif dan hangat. Gitu yaa. Jadi apa, 5 nilai ini harus diusahakan supaya di implemenasikan. Itulah yang dijelaskan pada karyawan baru.

P Oh baik, jadi begitu ya suster. Lalu saya izin bertanya terlebih dahulu mengenai data diri suster, mulai dari nama, umur, jabatan, dan lama bertugas.

A Jadi saya suster Alfonsa yaa. Disini sebagai Wadir Keperawatan dan Kebidanan. Selama ini saya pernah di posisi penunjang medik, terus di SDM juga pernah. Terus 2023 pindah SK dari yayasan pindah ke Wadir Keperawatan ini. Lalu usia sekarang sudah 58 tahun.

- P Oh baik, jadi begitu ya suster. Lalu saya ingin bertanya terkait tugas utama suster juga sebagai pengurus rumah sakit dalam sosialisasi nilai “KASIH” ini kepada karyawan itu apa ya sus?
- A Saya disini mensosialisasikan. Jadi, tahun ini program kasih. Saya terus mensosialisasikan standar layanan kasih ini terhadap kepala-kepala unit dan penyelia. Sesudah itu saya harus monitoring supervisi kebawah, bagaimana praktik dilapangan. Itu dimasukkan dalam indikator layanan mutu rumah sakit standar layanan kasih. Jadi di sana nanti karyawan juga dinilai oleh kepalanya. Dinilai tentang komunikasinya, tentang bagaimana dia bisa bekerja sama, andal atau bisa bekerja sama, kreatif atau tidak, itu hangat atau tidak. Hangat itu misalnya, salam kasih. Ketemu orang dari jauh sudah salam, senyum, yaaa. Gitu yaa. Itu harus dilatih dan disosialisasikan memang yaaa.
- P Oke baik suster, kemudian pertanyaan pertama bagaimana suster selaku pengurus rumah sakit menjadikan nilai “KASIH” ini sebagai nilai yang dianut bersama oleh karyawan saat melakukan pelayanan.
- A Ini diangkat sebagai budaya organisasi karena ini juga menjadi standar group. Jadi, kasih ini kan berasal dari berasal dari kongregasi Charitas. Charitas ini kan kasih ya artinya. Bagaimana saya menerapkan di organisasi? Kasih ini kan merupakan dasar, kalau kita tidak komunikasi dengan baik, kita tidak bisa bekerja sama dengan orang lain. Jadi terhadap pelayanan pasien dan keluarganya, kasih itu penting. Pasien dan keluarga pertama itu butuh kasih. Saat kita ingin melayani pasien itu kan, pertama kali senyum yang kita kasih. Kita sapa, kita sentuh mereka. Itu kasih. Pasien dan keluarga tidak butuh kehebatan, dia tidak butuh kita punya pengetahuan, ya butuh juga keterampilan. Tapi yang pertama-tama itu, senyum, sentuhan kasih. Itulah yang mereka butuhkan selain obat atau tindakan lain dari dokter. Tapi, kasih ini harus dilakukan oleh seluruh karyawan. Kasih itu semua orang bisa memiliki, seperti juga *cleaning service* saat menyapu, dia juga bisa sambil menyapa orang yang berkunjung.
- P Kemudian, cara suster menegaskan nilai “KASIH” agar bisa dianut dan dijadikan pedoman oleh karyawan itu bagaimana?
- A Pertama tadi, kita harus sosialisasi dulu. Pertama kepalanya dulu yang disosialisasi, lalu kan mereka ke unit-unit mensosialisasikan. Terus kan harus ada daftar hadir, notulen sosialisasi, bukti. Mereka juga tiap bulan mengisi hasil evaluasi kasih ini dari karyawan-karyawan dimasukkan ke dalam aplikasi SISTER. Mau lihat? (suster sambil menunjukkan web SISTER)
- P Kalau boleh tahu, apakah di SISTER ini untuk memasukkan evaluasi yang telah dinilai itu ya sus?

- A Iya. Jadi ini pertama saya masuk, semua kepala punya username. Ini bisa melihat evaluasi dari indikator-indikator salah satunya kasih itu tadi perunitnya. Dan ini sama ya digunakan di group ini.
- P Jika ada yang tidak mencapai target dari indikatornya bagaimana suster?
- A Ya turun nilainya. Yang bersangkutan dipanggil oleh kepala ruangnya, dikasih peringatan gitu supaya dia tidak mengulang lagi.
- P Kemudian bagaimana suster sebagai pengurus rumah sakit membuat karyawan berpedoman dengan nilai “KASIH” saat melakukan kegiatan pelayanan di rumah sakit?
- A Kalau kegiatan ini kan mungkin pertama dilaunching-kan, kemudian tanda tangan, janji kamu akan lakukan nilai “KASIH” ini toh. Sudah itu, dibuat evaluasi itu tadi. Kalau ada yang melanggar, dipanggil tadi dan diingatkan juga. Jadi kan nanti mungkin ada masukan juga, bagaimana si ini kalau di lapangan? Begitu.
- P Kemudian, kegiatan apa saja yang mencerminkan nilai ‘KASIH’ yang harus dilakukan karyawann yang suster harapkan selaku pengurus rumah sakit?
- A Yang pertama, karena kita kan rumah sakit yang melayani pasien atau manusia ya. Yang pertama itu komunikasi, lalu kerja sama antarprofesi. Karena dalam satu orang yang sakit ini kan ada banyak jasa yang melayani, dari gizi ada, perawat ada, dokter ada, radiologi dll itu harus kerjasama. Jadi tidak hanya satu orang. Bagaimana hasil ronsen sudah belum? Ya harus kerjasama supaya kebutuhan pasien terlaksana dengan baik. Jadi komunikasi itu penting dan harus dibangun betul, kadang pasien dan keluarga tidak paham betul apa yang disampaikan. Kalau misal pasien mau pulang, harus diedukasi betul dan itu harus benar-benar paham.
- P Oke baik suster, kemudian terkait tujuan rumah sakit. Bagaimana suster mengaitkan nilai “KASIH” dengan tujuan dari rumah sakit ini?
- A Tujuan itu kan menjadi rumah sakit yang unggul, baik yang dipilih masyarakat sebagai tempat untuk mendapatkan kesembuhan. Kita juga harus bisa bekerja sama dengan instansi-instansi lain, mitra kesehatan lain seperti puskesmas. Bagaimana supaya bisa bekerja sama dengan baik? Maka, kita harus bangun komunikasi. Hubungan rumah sakit ini berhasil, maka kita harus bisa kerjasama. Kerjasama juga dibutuhkan komunikasi. Misalnya dari puskesmas dirujuk ke sini, kita harus berkomunikasi dengan baik, pasiennya ini gimana? Harus lengkap supaya tidak ada kesalahan. Tapi memang komunikasi harus dibangun, kalau tidak dibangun nanti terjadi masalah. Gitu ya, supaya rumah sakit ini bisa dipercaya orang. Maka komunikasi harus dibangun. Kita harus komunikasi dengan masyarakat bahwa ini kita ada

pelayanan ini, ada jenis pelayanan spesialis ini, dan sebagainya. Kalau kita tidak komunikasi kan masyarakat juga tidak akan tahu. Jadi memang harus dibuat biar rumah sakit ini berjalan itu harus ada penerapan kasih.

- P Oke baik suster. Kemudian mengenai sosialisasi sus, saya ingin bertanya bagaimana pengurus rumah sakit menyiapkan materi tentang nilai “KASIH” untuk disampaikan kepada karyawan?
- A Iya ini kan ada panduan. Ini dikeluarkan oleh Charitas Group. Charitas Group memberikannya kepada rumah sakit rumah sakit dan klinik Charitas. Terus kita mensosialisasikannya kepada karyawan.nah terus nanti kita tinggal lihat praktiknya seperti apa. Itu ya.
- P Baik sus, kemudian mengenai proses belajar nilai “KASIH” seperti apa yang diterapkan pengurus rumah sakit kepada karyawan?
- A Nah proses belajarnya itu tidak gampang ya. Kasih itu tidak gampang karena berhubungan dengan sikap. Kadang-kadang tidak berhasil. Tetapi kita terus berusaha, setiap kali kita dorong, kita berusaha terus diingatkan cara mereka bagaimana. Tapi karena tadi, ada penilaian jadi terus dilihat yaa. Bagaimana selalu mengingatkan karyawan? Nah itu berdasarkan penilaian itu tadi. Maka disitu dilihat karyawan itu bagus tidak.
- P Kemudian wujud konkritnya nilai “KASIH” yang diinginkan suster untuk selalu dipahami dan dilakukan karyawan?
- A Yang pertama ya itu balik lagi ke komunikasi. Tetapi, komunikasi kalau kita ini aja juga komunikasi. Ada juga salam kasih seperti ini (sambil memperagakan salam kasih). Jadi setiap orang kita terapkan ini. dulu memang susah, tapi sekarang mereka melakukan salam ini bahkan hingga keluarga pasien ikut juga menggunakan salam kasih ini. ini sebenarnya diseluruh Indonesia ada, ini namanya salam keselamatan pasien, tapi di sini lebih kepada salam kasih. Pokoknya ini harus diingatkan kapan saja. Nah begitu yaa.
- P Oke baik suster. Saya juga ingin bertanya terkait cara suster menginternalisasi nilai “KASIH” kepada karyawan dan juga kepada diri suster sendiri saat melakukan kegiatan di rumah sakit?
- A Mau tidak mau apalagi kalau dari kepemimpinan itu harus menjadi contoh ya. Apalagi saya ke unit-unit saya harus mencontohkan. Harus mulai dari pemimpin itu. Yaa seperti ituuu.
- P Oke. Lalu saya ingin bertanya sus, selain nilai “KASIH” apakah ada ketentuan lain seperti simbol, pahlawan atau ritual yang harus dipahami oleh karyawan di rumah sakit ini?

- A Kalau kasih ini kami ada dan berdasarkan pendiri kongregasi, Mother Theresia Saelmakers dan juga ada lima pendiri lainnya ya dari belanda yang baru dipasang di poli klinik. Selain itu juga ada ini ya logo seperti ini (sambil menunjukkan desain logo di pin). Jadi ini ada pin nya yang dipasang di seragam, ini mungkin nanti boleh difoto yaa. Ini juga kalau direktur monev juga selalu diangkat ya. Ini penting ya dek. Lalu juga ada ya yang rutin dan wajib. Ini antara kasih dan spiritual. Jadi setiap hari kita ada *briefing* diawali doa pagi ya, terus ada buku untuk *sharing* ya. Saling berbagi pengalaman ya semua karyawan.
- P Ooo oke kemudian bagaimana pengurus rumah sakit mendorong karyawan untuk selalu berpartisipasi dalam kegiatan yang mengandung nilai “KASIH” ini?
- A Ya kita selalu mengajak mereka untuk melihat positifnya. Karena isi rumah sakit ini kan tidak hanya Katolik, ada Islam, Kristen, Hindhu, Buddha dan mereka semua mau melakukan nilai “KASIH” karena itu tidak berfokus ke agama ya, tapi umum. Kasih itu universal yaaa. Kita berhadapan dengan pasien, manusia, kita perlu menggunakan kasih itu.
- P Dari penerapan nilai “KASIH” ini, hal positif apa yang diperoleh rumah sakit apa saja sus?
- A Mungkin ya pelanggan rumah sakit itu merasa, mereka memberi respon di medsos seperti pelayanannya baik. Dan itu terbaca di medsos sana. Ada juga ya survei kepuasan pelanggan. Mereka memberikan respon baik untuk Charitas ini. Itu yaa.
- P Oke baik. Mungkin sekian untuk pertanyaan dari saya. Saya mengucapkan banyak terima kasih ya suster. Saya juga mohon maaf bila ada kesalahan saat wawancara ini.
- A Iyaa terima kasih juga Gita. Semoga tugasmu ini tetap selesai, sukses.itu yaa.
- P Amin suster, terima kasih banyakk dan saya izin pamit.
- A Baik.

ACC Ujian Skripsi

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

e-journal.uajy.ac.id

Internet Source

2%

2

rscharitasbelitang.wordpress.com

Internet Source

<1%

3

Submitted to Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

Student Paper

<1%

4

glorespublication.org

Internet Source

<1%

5

jurnal.uindatokarama.ac.id

Internet Source

<1%

6

pdfcoffee.com

Internet Source

<1%

7

docplayer.info

Internet Source

<1%

8

Lukman Hakim, Irwan Abdullah, Nurus
Sa'adah. "Karakteristik Budaya Organisasi:
Sebuah Studi Kualitatif terhadap Pengusaha

<1%

20	1library.net Internet Source	<1%
21	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<1%
22	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1%
23	id.scribd.com Internet Source	<1%
24	text-id.123dok.com Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 25 words

Exclude bibliography On

