

MAKALAH

PENERAPAN BUDAYA KERJA “CERDAS” UNTUK MENINGKATKAN ETOS KERJA DI RSU PKU MUHAMMADIYAH KUTOWINANGUN

RUMAH SAKIT UMUM PKU
MUHAMMADIYAH KUTOWINANGUN
TAHUN 2023



**RSU PKU MUHAMMADIYAH
KUTOWINANGUN**

Jl. Pemuda No. 12 Kutowinangun,
Kebumen

Telp : (0287) 66137

Email : pkukuto@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN

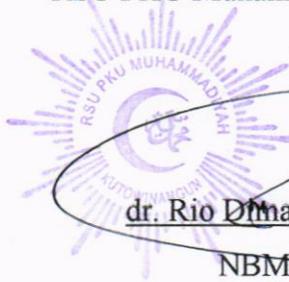
MAKALAH
PENERAPAN BUDAYA KERJA “CERDAS” UNTUK MENINGKATKAN ETOS KERJA
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH KUTOWINANGUN

Makalah Penerapan Budaya Kerja “CERDAS” Untuk Meningkatkan Etos Kerja
Di RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun
Telah Disahkan Oleh:

Kutowinangun, 06 Oktober 2023

Direktur Utama

RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun



dr. Rio Dimas Sugiarta, MARS

NBM. 1.350.674

Penulis

Rizky Larasati, S.K.M

Penerapan Budaya Kerja “CERDAS” untuk Membangun Etos Kerja di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun

Ringkasan

Budaya kerja merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan. RSUD Muhammadiyah Kutowinangun menerapkan budaya kerja “CERDAS” untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Budaya kerja “CERDAS” merupakan kepanjangan dari Cekatan, Empati, Ramah, Disiplin, Amanah, Sinergi. Dalam penerapannya, budaya kerja tersebut sudah berjalan dengan baik dan telah diterapkan oleh karyawan rumah sakit meskipun masih ada beberapa karyawan yang masih belum menerapkan budaya kerja tersebut

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas layanan kesehatan yang menyediakan jasa pelayanan yang didalamnya terdapat layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh rumah sakit. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah meningkatkan kinerja karyawan rumah sakit. Faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya yaitu budaya kerja.

Menurut penelitian Alpiyah Dini, dkk (2020) sumber daya yang memiliki budaya kerja rendah maka memiliki sikap kerja yang rendah pula. Jika mutu sumber dayanya rendah maka mutu dalam pengelolaan layanan yang diberikan juga rendah (Djojodibroto, 2007).

Permasalahan yang dihadapi oleh rumah sakit untuk memberikan kepuasan pada pelanggan tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik tetapi juga berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Pelanggan akan lebih puas apabila rumah sakit memiliki petugas yang menyenangkan, ramah, berpenampilan rapi dan menarik, serta memiliki komunikasi yang baik.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, RSUD Muhammadiyah Kutowinangun menerapkan budaya kerja “CERDAS” yang memiliki singkatan Cekatan, Empati, Ramah, Disiplin, Amanah, Sinergi yang dilaksanakan oleh seluruh karyawan dengan penerapan sebagai berikut:

1. Cekatan

Mampu berpikir cepat, mengambil keputusan, dan bertindak dengan efektif dalam situasi yang membutuhkan respons segera.

2. Empati

Memberikan pelayanan kepada pasien/pengunjung dengan rasa kepedulian, begitu pula kepada sesama rekan kerja/atasan dalam membantu pekerjaan yang dianggap memerlukan bantuan tanpa harus diminta.

3. Ramah

Selalu melakukan kontak mata memperhatikan lawan bicara saat berkomunikasi karena hal tersebut dapat menunjukkan sikap santun.

4. Disiplin

Taat, loyal, dan tertib terhadap peraturan rumah sakit dengan hadir tepat waktu, atribut lengkap, berpenampilan rapi, dan bekerja sesuai SOP untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit.

5. Amanah

Menjalankan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok yang diberikan dan bertanggung jawab dalam merawat fasilitas yang ada.

6. Sinergi

Sinergi merupakan bentuk dari sebuah interaksi yang harmonis sehingga bisa menghasilkan sesuatu yang optimal, dengan saling memberi kepercayaan dan komunikasi yang efektif.

B. Tujuan

Penerapan budaya kerja CERDAS di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun bertujuan sebagai panduan untuk karyawan dalam berperilaku, berpenampilan, berpola pikir sesuai dengan budaya organisasi Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Kutowinangun. Budaya kerja CERDAS tidak hanya dilakukan ketika kita bertemu dengan pasien dan pengunjung rumah sakit tetapi juga dilakukan ketika bertemu dengan atasan maupun rekan kerja.

Budaya kerja sangat berperan penting terhadap peningkatan kinerja karyawan. Efektivitas yang baik tidak hanya akan meningkatkan kinerja karyawan tetapi juga akan meningkatkan kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga akan membentuk citra yang baik bagi rumah sakit.

Dengan budaya kerja yang tepat dan bisa diimplementasikan oleh setiap karyawan yang ada di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun termasuk para pimpinan rumah sakit, maka rumah sakit dapat mencapai tujuan sesuai dengan target yang diharapkan. Adanya budaya kerja “CERDAS” di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun tentunya dapat memberikan banyak keuntungan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Adanya kolaborasi yang sehat antara rumah sakit dengan karyawannya
2. Meningkatkan produktivitas rumah sakit
3. Memiliki komunikasi yang baik
4. Meningkatkan citra rumah sakit

5. Kualitas mutu pelayanan rumah sakit akan baik
6. Membuat etos kerja semakin jelas
7. Mempererat kerja tim di setiap unitnya
8. Membangun rasa tanggung jawab
9. Persaingan sehat antar karyawannya

C. Langkah-langkah

Penerapan budaya kerja di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menerapkan budaya kerja sesuai dengan visi misi rumah sakit

Cara menciptakan budaya kerja yang baik di rumah sakit yang pertama adalah dengan menyusun visi misi perusahaan. Visi misi rumah sakit ini harus disampaikan kepada karyawan agar karyawan mengerti, memahami, dan memiliki rasa kepedulian terhadap rumah sakit.

2. Membuat standar sikap yang harus dilakukan

Langkah selanjutnya setelah membuat visi misi yaitu membuat dan mengembangkan standar sikap atau perilaku yang menggambarkan visi misi tersebut. Tidak semua karyawan bisa dan tahu cara bersikap. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menerapkan standar sikap yang harus dilakukan yang nantinya juga bisa menjadi indikator penilaian kinerja karyawan.

3. Memberi pelatihan kepada karyawan

Setelah menetapkan standar sikap untuk bekerja, langkah selanjutnya yaitu memberi pelatihan kepada karyawan dengan harapan karyawan dapat mencapai target yang telah ditentukan.

4. Memberikan *reward* dan *punishment*

Dalam penerapan budaya kerja CERDAS di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun, ada kemungkinan bahwa ada beberapa karyawan yang tidak mau atau belum bisa mengikuti standar sikap yang telah dibuat. Oleh karena itu, bagi karyawan yang melanggar dapat diberikan konsekuensi. Sebaliknya, jika karyawan sudah bersikap sesuai dengan standar yang telah dibuat maka karyawan tersebut bisa diberikan penghargaan.

5. Mengembangkan budaya apresiasi

Memberikan apresiasi di setiap kontribusi dan pencapaian karyawan akan membangun budaya kerja yang sehat dan positif. Karyawan akan merasa dihargai dan puas terhadap hal-hal yang dilakukan untuk rumah sakit.

6. Memberikan *feedback* terkait performa karyawan

Langkah terakhir dalam penerapan budaya kerja adalah memberikan *feedback* terkait kinerja karyawan. Hal ini juga dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana

kesesuaian performa kerja dengan sikap yang sesuai dengan visi misi. Selain itu juga akan memudahkan dalam melakukan penilaian kinerja karyawan

D. Hasil

Implementasi budaya kerja “CERDAS” di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun telah berjalan meskipun masih ada beberapa yang masih belum menerapkan budaya kerja tersebut. Hal tersebut didukung oleh hasil observasi tim budaya kerja RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun setiap 6 bulan sekali. Tim budaya kerja meminta data dari para asisten manajer di tiap-tiap unit kemudian juga melakukan survey langsung ke lapangan untuk mengkonfirmasi laporan dari para asisten manajer tersebut.

Dalam penerapannya, setelah dilakukan survey langsung oleh tim budaya kerja masih ditemukan beberapa karyawan yang memiliki komunikasi yang kurang baik antara karyawan dan pengunjung, komunikasi yang tidak sesuai dengan SOP saat menerima telfon dan saat berkontak langsung dengan pengunjung, empati yang kurang baik dari karyawan kepada pengunjung, maupun kepada sesama karyawan, tidak menggunakan atribut sesuai ketentuan yang berlaku, serta inisiatif yang kurang dalam bekerja.

Bagi karyawan yang masih belum menerapkan budaya kerja “CERDAS” akan langsung ditindaklanjuti oleh tim budaya kerja agar penerapan budaya kerja dapat dilakukan dengan baik oleh seluruh karyawan rumah sakit.

Meskipun masih ada beberapa karyawan yang masih belum menerapkan budaya kerja tersebut, secara keseluruhan karyawan telah dapat mengimplementasikan budaya kerja “CERDAS” di lingkungan RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun. Hal tersebut didukung oleh hasil dari kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan maupun rawat inap bahwa mayoritas pasien telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun.