

# Pengaruh Pelatihan Transformasi Budaya Terhadap Kinerja Perawat dan Peningkatan

Kepuasan pasien RSUD Pekerja Jakarta

Penulis : Pita Romawati, Laili Fathiyah

A. Ringkasan : Pelatihan transformasi budaya adalah proses pembelajaran yang mengubah nilai-nilai, norma, dan perilaku anggota organisasi agar sesuai dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah perawat dan pasien rawat inap di RSUD Pekerja, Sample penelitian diambil dari data kepuasan pasien yang masuk di pemasaran. Adanya complain dari pasien ke perawat, belum adanya budaya 5S, hal ini membuat survei kepuasan pasien menurun dan dapat mempengaruhi kinerja perawat dan dapat membantu perawat untuk mengembangkan sikap dan perilaku caring, profesional, kolaboratif, dan berorientasi pada pasien dari hasil penelitian ini didapatkan hasil indikator kepuasan pasien meningkat dari 83% menjadi 88% sehingga transformasi budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Pekerja.

B. Latar belakang :

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Kinerja perawat yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan keselamatan pasien. Namun, kinerja perawat juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah budaya organisasi rumah sakit.

Budaya organisasi rumah sakit adalah nilai-nilai, norma, dan perilaku yang dibagikan oleh para anggota organisasi dan mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan satu sama lain dan dengan lingkungan eksternal. Budaya organisasi rumah sakit dapat mempengaruhi motivasi, komitmen, loyalitas, inovasi, kreativitas, dan produktivitas perawat. Budaya organisasi rumah sakit yang positif dapat meningkatkan kinerja perawat, sedangkan budaya organisasi rumah sakit yang negatif dapat menurunkan kinerja perawat.

Salah satu cara untuk meningkatkan budaya organisasi rumah sakit yang positif adalah dengan melakukan pelatihan transformasi budaya. Pelatihan transformasi budaya

adalah suatu proses pembelajaran yang bertujuan untuk mengubah nilai-nilai, norma, dan perilaku para anggota organisasi agar sesuai dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Pelatihan transformasi budaya dapat membantu perawat untuk mengembangkan sikap dan perilaku caring, profesional, kolaboratif, dan berorientasi pada pasien.

Pelatihan transformasi budaya diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja perawat dan kepuasan pasien. Kinerja perawat adalah hasil kerja yang dicapai oleh perawat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar profesi. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya dari perawat dan rumah sakit. Kinerja perawat yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Semakin bertambahnya jumlah kunjungan pasien di unit perawatan semakin bertambahnya jumlah complain. Kepuasan pasien menjadi indikator mutu pasien yang harus diperhatikan. Angka BOR Rawat Inap mengalami peningkatan rata-rata mencapai 79,48%, terkait peningkatan kunjungan BOR setiap bulannya berdampak adanya Insiden keselamatan pasien : Perawat nyaris salah melakukan pemberian obat, complain dari keluarga maupun pasien terhadap layanan perawatan. Perawat tidak ramah, perawat judes, perawat belum dapat meanagani jika ada complain dari keluarga pasien dengan data tingkat kepuasan pasien 83 %

Budaya organisasi dan kinerja perawat merupakan suatu hal yang dibutuhkan untuk suatu kelompok atau rumah sakit, karena budaya organisasi mempunyai makna bahwa kebiasaan dalam susunan kinerja keanggotaan yang memiliki norma-norma Tindakan dan dilaksanakan kepada anggota organisasi sedangkan adanya kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan Kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dikemukakan permasalahan yang terjadi berdasarkan pengamatan dilapangan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap adanya complain dari customer RSUP, pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di RS Umum Pekerja menjadi harapan dan tujuan utama pasien.

### C. Tujuan :

Tujuan dilakukannya pelatihan transformasi budaya adalah :

1. Mengetahui pengaruh pelatihan transformasi budaya terhadap kinerja perawat di rumah sakit umum pekerja.
2. Mengetahui pengaruh pelatihan transformasi budaya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum pekerja.
3. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan pasien yang berkaitan dengan pelatihan transformasi budaya di rumah sakit umum pekerja.
4. Memberikan saran dan rekomendasi bagi rumah sakit dan perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan pelatihan transformasi budaya di rumah sakit umum pekerja.

### D. Langkah-langkah :

1. Melakukan identifikasi penyebab masalah :
  - a) Tahap pertama dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah adanya acomplain pada unit perawatan dengan komplain :  
Perawat tidak ramah terhadap pasien, Perawat judes terhadap pasien,  
Perawat mentang-mentang terhadap pasien
  - b) Di unit perawatan belum adanya standarisasi budaya 5S : Senyum, salam , sapa, sopan dan Santun
  - c) Belum adanya pelatihan Transformasi budaya
  - d) Belum adanya pelatihan handling complain
  - e) Belum adanya pemahaman pembagain uraian tugas oleh staff keperawatan
  - f) Belum adanya fasilitas ruang edukasi untuk menangani complain pasien di unit perawatan
2. Merancang dan menentukan rencana perbaikan dengan mengidentifikasi temuan:
  - a. Berkoordinasi dengan SDM untuk pelatihan internal transformasi budaya
  - b. Pembuatan time table pelatihan internal transformasi budaya
  - c. Melakukan pelatihan transformasi budaya sesuai time table
  - d. Melakukan supervise implemnetasi transformasi budaya di unit perawatan setiap hari oleh kepala unit dan kepala bidang keperawatan

- e. Melakukan evaluasi implementasi pelatihan transformasi budaya
3. Analisis Data: Setelah data terkumpul, kami akan melakukan analisis data dan mengevaluasi apakah pelatihan transformasi budaya memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan indikator kepuasan pasien
  4. Tahap terakhir penelitian ini adalah interpretasi dan kesimpulan. Kami akan menganalisis hasil penelitian, menginterpretasikan temuan-temuan yang didapatkan, dan menyimpulkan apakah hipotesis penelitian didukung atau tidak. Kami juga akan menyajikan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanankeperawatan kepada pasien.

E. Hasil :

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa

1. Pelatihan transformasi budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Adanya pengaruh pelatihan transformasi budaya terhadap kinerja perawat
2. Pelatihan transformasi budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan pasien yang berkaitan dengan pelatihan transformasi budaya adalah motivasi, komitmen, loyalitas, inovasi, kreativitas, dan produktivitas perawat.
4. Peningkatan kepuasan pasien yang berpengaruh pada peningkatan indikator mutu kepuasan pasien.
5. Grafik hasil survai kepuasan pelanggan di rumah sakit umum pekerja 6 bulan terakhir tahun 2023



Dari grafik diatas terlihat survai kepuasan pasien mengalami meningkatkan dari bulan ke bulan, adanya complain pasien ke perawat terjadi di bulan mei dengan data 86% dan pada bulan juni diadakan pelatihan transformasi budaya yang di ikuti oleh seluruh perawat RSUP dan pada bulan Juni sd Agustus belum ditemukan adanya complain pasien ke perawat unit perawatan dengan data survai kepuasan pasien 88%.



## LEMBAR PENGESAHAN

**Makalah dengan judul : Pengaruh Pelatihan Transformasi Budaya Terhadap Kinerja Perawat dan Peningkatan Kepuasan pasien RSUD Pekerja Jakarta telah disetujui dan disahkan oleh Kepala Rumah Sakit Umum Pekerja.**

Jakarta, 5 Oktober 2023

Disetujui Oleh,



**dr. Laili Fathiyah, MPH**

**Kepala Rumah Sakit**