



**BUDAYA ORGANISASI DALAM UPAYA PENINGKATAN
MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL:
STUDI *MIXED-METHODS RESEARCH*
DI RUMAH SAKIT ST CAROLUS JAKARTA**

OLEH: ELISABET BUNGA / SR. ENGELTRUDIS CB

NIM: 2015-01-035

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2017**



**BUDAYA ORGANISASI DALAM UPAYA PENINGKATAN
MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL:
STUDI *MIXED-METHODS RESEARCH*
DI RUMAH SAKIT ST CAROLUS JAKARTA**

**Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
MAGISTER KEPERAWATAN**

**OLEH: ELISABET BUNGA / SR. ENGELTRUDIS CB
NIM: 2015-01-035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2017**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elisabet / Sr. Engeltrudis CB
NIM : 2015-01-035
Program Studi : Magister Keperawatan

Menyatakan bahwa tesis ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada STIK Sint Carolus atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Jakarta, 20 Juli 2017


(Elisabet / Sr. Engeltrudis CB)

ORIGINALITY STATEMENT

I, who sign below:

Name : Elisabet / Sr. Engeltrudis CB

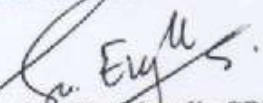
NIM : 2015 - 01- 035

Major : Nurse Magister

Hereby declare that this Thesis is my own work and to the best of my knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been acceted for the award of any other degree or diploma at Sint Carolus School of Health Sciences or any other educational institution, except where due acknowledgement is made in the Thesis.

If in the future there is something wrong in my Thesis, i will get the consequence.

Jakarta, 20 Juli 2017


(Elisabet / Sr. Engeltrudis CB)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

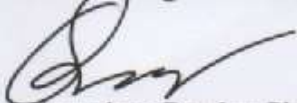
**BUDAYA ORGANISASI DALAM UPAYA PENINGKATAN
MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL:
STUDI *MIXED-METHODS RESEARCH*
DI RUMAH SAKIT ST CAROLUS JAKARTA**

Laporan Tesis

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji TESIS Program Studi
Magister Keperawatan STIK Sint Carolus

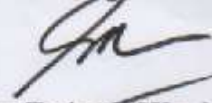
Jakarta, 27 Juli 2017

Pembimbing Metodologi



(Agustinus Bandur, Ph.D)

Pembimbing Materi



(Emiliana Tarigan, SKp.,M.Kes)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Magister Keperawatan



(Asnet Leo Bunga, SKp.,M.Kes)

PERNYATAAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Elisabet / Sr. Engeltrudis CB
NIM : 2015 - 01 - 035
Program Studi : Magister Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta.
Judul Tesis : Budaya Organisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Jaminan Kesehatan Nasional:
Studi *Mixed-Methods Research* Di RS St Carolus Jakarta.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus, Jakarta.

TIM PENGUJI

Pembimbing : Emiliana Tarigan, SKp.,M.Kes.,

1.



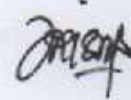
Pembimbing : Agustinus Bandur, Ph.D

2.



Penguji : Bertha Tri Sumartini, SKp, Mkep

3.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Juli 2017.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik STIK Sint Carolus, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elisabet / Sr. Engeltrudis CB
NIM : 2015 - 01 - 035
Program Studi : Magister Keperawatan
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIK Sint Carolus Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusif Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Budaya Organisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Jaminan Kesehatan Nasional: Studi *Mixed-Methods Research* Di RS St Carolus Jakarta.


berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini STIK Sint Carolus berhak menyimpan, mengalimmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memPublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta.

Pada tanggal 27 Juli 2017

Yang menyatakan


(Elisabet / Sr. Engeltrudis CB)

KATA PENGANTAR

Hanya Tuhan yang tahu, dan Ia mulai bekerja dengan diam-diam. Secara tidak nampak Ia merentangkan tangan-Nya atas diriku dan memberikan bantuan-Nya (Elisabeth Gruyters nomor 15).

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tesis. Penulisan laporan tesis ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan tesis ini, oleh karena itu dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Emiliana Tarigan, SKp.,M.Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus, sekaligus sebagai pembimbing materi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat bagi penulis dalam menjalani masa perkuliahan, terlebih bimbingan dan arahan bagi penulis selama proses penyusunan laporan tesis.
2. Ibu Asnet Leo Bunga, SKp.,M.Kes., selaku Ketua Program Studi Magister Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus, yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan memfasilitasi pelaksanaan penyusunan laporan tesis.
3. Bapak Agustinus Bandur, Ph.D selaku pembimbing metodologi yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga kepada penulis dalam proses penyusunan laporan tesis.
4. Sr. Carolina CB beserta staf Dewan Pimpinan Provinsi Kongregasi CB Indonesia, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan tugas perutusan studi di STIK Sint Carolus.
5. Sr. Marie Yose CB beserta para suster komunitas Carolus yang telah memberikan dukungan, doa dan memfasilitasi penulis dalam penyusunan laporan tesis.
6. Dr. JB.Endrotomo Sumargono,Sp.OT selaku direktur utama RS St Carolus yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di rumah sakit.
7. Bertha Tri Sumartini, SKp, MKep direktur Keperawatan beserta staf RS St Carolus, Jakarta yang telah membantu peneliti dalam proses penelitian.

8. Kepala ruang, supervisor klinik dan perawat pelaksana di unit gawat darurat, unit haemodialisa dan rawat inap RS St Carolus Jakarta yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian.
9. Dr. Tandean Arif Wibowo, MPH selaku direktur RS Panti Nugroho Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner.
10. Sr. Ros Isti CB beserta para suster komunitas Panti Nugroho Yogyakarta yang telah membantu peneliti dalam proses uji validitas dan reliabilitas kuesioner.
11. Petugas perpustakaan STIK Sint Carolus yang dengan setia menyediakan literatur untuk menunjang proses penyusunan laporan tesis.
12. Teman-teman program Magister Peminatan Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan berupa kerjasama yang baik.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dan mendukung penulis lewat berbagai cara yang menguatkan penulis dalam menyusun laporan tesis.

Semoga laporan penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Jakarta, Juli 2017

Penulis

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**

Nama : Elisabet/Sr.Engeltrudis CB
Pembimbing I : Ibu Emiliana Tarigan
Pembimbing II: Bpk Agustinus Bandur

Tesis, Juli 2017

Budaya Organisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Jaminan Kesehatan Nasional: Studi *Mixed-Methods Research* di RS St Carolus Jakarta

ABSTRAK

Peraturan Menteri Kesehatan No 17. Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional, menetapkan bahwa semua rumah sakit baik pemerintah maupun swasta harus menjadi *provider* penyelenggara jaminan sosial. Beragamnya jenis fasilitas kesehatan dan biaya yang dibutuhkan menyebabkan adanya perbedaan mutu layanan yang diterima oleh peserta jaminan kesehatan nasional yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini ialah untuk menguji pengaruh budaya organisasi terhadap mutu layanan keperawatan bagi pasien BPJS, sekaligus mengidentifikasi bagaimana tiga dimensi budaya organisasi (kultur komunikasi, pengambilan keputusan dan budaya kerja sama) dapat meningkatkan mutu layanan keperawatan di RS St Carolus. Penelitian ini menggunakan model triangulasi desain *Mixed Methods*. Subjek untuk penelitian kuantitatif terdiri dari 130 responden perawat, 150 responden pasien; dan 10 informan perawat dan 10 informan pasien untuk studi kualitatif. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan tentang nilai-nilai organisasi dan mutu layanan keperawatan serta panduan wawancara mendalam. Uji statistik *Chi square* dan Regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis data kuantitatif, sedangkan analisis tematik dan *cross-case analysis* digunakan untuk menganalisis data kualitatif. Hasil analisis data kuantitatif menunjukkan bahwa pengambilan keputusan memiliki pengaruh yang lebih tinggi terhadap mutu layanan keperawatan bagi pasien jaminan kesehatan nasional di RS St Carolus. Hasil tersebut diperkuat oleh analisis studi kualitatif yang menyatakan bahwa proses pengambilan keputusan selalu berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien. Penelitian ini telah membuktikan bahwa budaya organisasi (pengambilan keputusan, kultur komunikasi dan budaya kerja sama) dapat meningkatkan mutu layanan keperawatan yang ditunjukkan dengan tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional.

Kata kunci: Mutu Keperawatan, kultur komunikasi, pengambilan keputusan dan budaya kerja sama.

ABSTRACT

The Indonesian government registered hospitals have been required by the Minister of Health Regulation No.17/2013 to be a provider of the Social Security Administrator (BPJS). The different types of health facilities in the transition resulted in differences in the quality of services received by BPJS patients and influenced the level of patient's satisfaction. The major purpose of this research was to examine the effect of organizational culture to the quality of nursing care, as well as to identify how the dimensions of organizational culture (communication, decision making practices and teamwork) can help achieving the patients' satisfaction. For the purpose of the research, mixed-methods triangulation model was applied. More specifically, the survey was conducted with the active participation of 130 nurses and 150 patients at the St Carolus Hospital Jakarta. For qualitative data analysis purpose, in-depth interviews were conducted with the involvement of two key informants. Cross-case analysis and thematic analysis techniques were used in analysing qualitative data, while chi-square and regression tests were used to analyze the quantitative data. Result of quantitative data analyses show that decision-making has more significant effect on quality of nursing care, compared to other two dimensions (communication and teamwork). This result was confirmed by qualitative data. This research indicates that the nature of decision making processes in St Carolus Hospital have provided positive results on the part of BPJS patients.

Keywords: Nursing quality, communication culture, decision making and cooperative culture.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SYARAT PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN PENGESAHAN.	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.	x
ABSTRACT.	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR BAGAN.	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
2. KAJIAN LITERATUR.	12
2.1 Perawat.....	12
2.2 Etika Profesi Keperawatan.....	16
2.3 Standar Kompetensi Perawat Indonesia.....	20
2.4 Kepuasan.....	21
2.5 Mutu Pelayanan.....	24
2.6 Budaya Organisasi.....	32
2.7 Teori Keperawatan	49
2.8 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).....	57
2.9 Umur.....	65
2.10 Lama Kerja.....	66
2.11 Tingka Pendidikan.....	66
2.12 Defenisi Opersional.....	69
3. DESAIN DAN METODE PENELITIAN	71
3.1 Desain Penelitian.....	71
3.2 Populasi dan Teknik Sampling.....	72
3.3 Teknik Pengumpulan data	75

3.4 Teknik Pengujian Validitas Kuesioner	76
3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	77
3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuantitatif.....	79
3.7 Teknik Pengujian Validitas Penelitian Kualitatif.	79
3.8 Teknik Pengujian Reliabilitas Penelitian Kualitatif	79
3.9 Teknik Analisis Data Kuantitatif.....	80
3.10 Teknik Analisis Data Kualitatif.....	81
3.11 Etika Penelitian.....	82
4. HASIL ANALISIS DATA KUANTITATIF	
4.1 Hasil Analisis Data Demografi.....	84
4.2 Hasil Analisis Data Utama.	86
4.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	98
5. HASIL ANALISIS DATA KUALITATIF	
5.1 Kultur Komunikasi.	112
5.2 Proses Pengambilan Keputusan.....	118
5.3 Budaya Kerja Sama.	121
5.4 Mutu Layanan Keperawatan.	124
6. PEMBAHASAN	
6.1 Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Karakteristik Responden..	128
6.2 Budaya Organisasi dengan Mutu Layanan Keperawatan	133
6.3 Faktor Budaya Organisasi yang Paling Berpengaruh terhadap Mutu Layanan Keperawatan.	143
6.4 Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.	144
6.5 Keterbatasan Penelitian.....	149
6.6 Implikasi Hasil Penelitian.	150
7. SIMPULAN DAN SARAN	
7.1 Simpulan.	152
7.2 Saran.	153

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Praktek Keperawatan Kultural
Tabel 2.2	Cara dan syarat pendaftaran peserta Jaminan Kesehatan Nasional.
Tabel 2.3	Alur pelayanan peserta JKN di rumah sakit.
Tabel 2.4	Defenisi Operasional
Tabel 3.1	Distribusi Kuesioner
Tabel 4.1	Usia responden perawat dengan mutu pelayana keperawatan
Tabel 4.2	Usia responden pasien dengan mutu pelayanan keperawatan
Tabel 4.3	Masa kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan
Tabel 4.4	Tingkat pendidikan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan
Tabel 4.5	Responden perawat terhadap kultur komunikasi berdasarkan usia
Tabel 4.6	Responden pasien terhadap kultur komunikasi berdasarkan usia
Tabel 4.7	Responden perawat terhadap pengambilan keputusan berdasarkan usia
Tabel 4.8	Responden pasien terhadap pengambilan keputusan berdasarkan usia
Tabel 4.9	Responden perawat terhadap budaya kerja sama berdasarkan usia
Tabel 4.10	Responden pasien terhadap budaya kerja sama berdasarkan usia
Tabel 4.11	Responden pasien terhadap kultur komunikasi berdasarkan tingkat pendidikan
Tabel 4.12	Responden pasien terhadap pengambilan keputusan berdasarkan tingkat pendidikan
Tabel 4.13	Responden pasien terhadap budaya kerja sama berdasarkan tingkat pendidikan
Rabel 4.14	Responden perawat terhadap kultur komunikasi berdasarkan masa kerja
Tabel 4.15	Responden perawat terhadap pengambilan keputusan berdasarkan masa kerja.
Tabel 4.16	Responden perawat terhadap budaya kerja sama berdasarkan masa kerja
Tabel 4.17	Pengaruh budaya organisasi dengan dimensi mutu: kehandalan
Tabel 4.18	Pengaruh simultan budaya organisasi terhadap dimensi mutu: kehandalan
Tabel 4.19	Pengaruh masing-masing variabel independen terhdap dimensi mutu: kehandalan
Tabel 4.20	Pengaruh budaya organisasi dengan dimensi mutu: <i>emphaty</i>
Tabel 4.21	Pengaruh simultan budaya organisasi terhadap dimensi mutu: <i>emphaty</i>
Tabel 4.22	Pengaruh masing-masing variabel independen terhdap dimensi mutu: <i>emphaty</i>
Tabel 4.23	Pengaruh budaya organisasi dengan dimensi mutu: kenyataan
Tabel 4.24	Pengaruh simultan budaya organisasi terhadap dimensi mutu: kenyataan
Tabel 4.25	Pengaruh masing-masing variabel independen terhdap dimensi mutu: kenyataan
Tabel 4.26	Pengaruh budaya organisasi dengan dimensi mutu: jaminan
Tabel 4.27	Pengaruh masing-masing variabel independen terhdap dimensi mutu: jaminan

- Tabel 4.28 Pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dimensi mutu: jaminan
- Tabel 4. 29 Pengaruh budaya organisasi dengan dimensi mutu: ketanggapan
- Tabel 4.30 Pengaruh simultan budaya organisasi terhadap dimensi mutu: kenyataan
- Tabel 4.31 Pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dimensi mutu: ketanggapan

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Sistematika pembentukan budaya organisasi.
- Gambar 2.2 Asuhan budaya.
- Gambar 3.1 Model desain penelitian
- Gambar 5.1 Kultur komunikasi dengan nilai hormat terhadap martabat manusia berdasarkan masa kerja perawat
- Gambar 5.2 Kultur komunikasi dengan nilai hormat terhadap martabat manusia berdasarkan unit kerja perawat.
- Gambar 5.3 Kultur komunikasi dengan nilai kerelaan berkorban berdasarkan masa kerja perawat.
- Gambar 5.4 Kultur komunikasi dengan nilai kerelaan berkorban berdasarkan unit kerja perawat
- Gambar 5.5 Budaya kerja sama dengan tema kekeluargaan berdasarkan masa kerja perawat
- Gambar 5.6 Budaya kerja sama dengan tema kekeluargaan berdasarkan unit kerja perawat

DAFTAR BAGAN

- Bagan 5.1 Kultur komunikasi berdasarkan informan perawat
- Bagan 5.2 Kultur komunikasi berdasarkan informan pasien
- Bagan 5.3 Proses pengambilan keputusan berdasarkan informan perawat
- Bagan 5.4 Proses pengambilan keputusan berdasarkan informan pasien
- Bagan 5.5 Budaya kerja sama berdasarkan informan perawat
- Bagan 5.6 Budaya kerja sama berdasarkan informan perawat
- Bagan 5.7 Tanggapan perawat tentang mutu dan keselamatan pasien
- Bagan 5.8 Tanggapan pasien tentang mutu dan keselamatan pasien

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal penelitian
- Lampiran 2 Nilai Spiritualitas RS St Carolus
- Lampiran 2 Lembar penjelasan untuk responden
- Lampiran 3 Kuesioner penelitian.
- Lampiran 4 Penjelasan penelitian untuk informan
- Lampiran 5 Panduan wawancara mendalam
- Lampiran 6 Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif
- Lampiran 7 Lembar lolos etik.
- Lampiran 8 Surat persetujuan penelitian dari RS St Carolus.
- Lampiran 9 Laporan proses bimbingan tesis

