

## RINGKASAN

Rendahnya pelaksanaan standar Askep di Rumah Sakit Muhammadiyah dapat mempengaruhi mutu dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan keperawatan. Faktor yang mempengaruhi rendahnya pelaksanaan standar Askep diantaranya adalah *Motivation of achievement* dan *Customer value mindset*

*Motivation of achievement* adalah dorongan seseorang untuk mencapai prestasi dalam bekerja. Mengetahui tingkat *motivation of achievement* perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan sangat penting untuk diketahui oleh suatu organisasi rumah sakit, karena dengan mengetahui tingkat motivasi tersebut dapat disusun suatu program untuk memadukan tujuan perawat dan tujuan organisasi

*Customer value mindset* adalah suatu peta mental (pola pikir) yang mapan dari seseorang dalam memberikan nilai terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, agar pelanggannya memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diterimanya.

Parameter *motivation of achievement* meliputi : 1) dikendalikan oleh pekerjaan, 2) sulit relaks, 3) lebih suka bekerja sendiri, 4) menyukai pekerjaan yang menantang dan 5) mencari feedback dengan cepat.

Parameter *customer value mindset* meliputi : 1) paradigma *customer value*, 2) keyakinan dasar *customer value* dan 3) nilai dasar *customer value*

*Customer value mindset* merupakan salah satu *mindset* yang penting dalam memenangkan persaingan global, karena dengan pola pikir yang selalu berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien akan menjadikan pelanggan loyal dan menjadi bagian promosi organisasi.

Penelitian ini difokuskan pada pengukuran tingkat *Motivation of achievement* dan *customer value mindset* perawat serta pengaruhnya terhadap pelaksanaan standar Askep di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional study* dengan subyek penelitian 69 perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang melaksanakan standar Askep. Pengaruh tingkat *Motivation of achievement* dan *customer value mindset* dianalisis dengan uji regresi ganda linier.

Hasil pengukuran tingkat *Motivation of achievement* perawat menunjukkan bahwa 43.5 % responden memiliki tingkat *Motivation of achievement* tinggi. Secara komposit nilai dari seluruh perawat tingkat *Motivation of achievement* adalah rendah

Hasil pengukuran tingkat *customer value mindset* perawat menunjukkan bahwa 18.8 % responden memiliki tingkat *customer value mindset* yang sangat tinggi dan 79.7 % responden memiliki tingkat *customer value mindset* yang tinggi. Secara komposit nilai dari seluruh perawat tingkat *customer value mindset* adalah tinggi

Hasil observasi pelaksanaan standar Askep perawat menunjukkan bahwa 27.5 % responden melaksanakan pelayanan keperawatan sesuai dengan standar Askep. 73.5 % responden belum melaksanakan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan standar asuhan keperawatan. Nilai rata rata pelaksanaan standar Askep mencapai 74.66 % standar. Dari 33 variabel standar asuhan keperawatan, hanya 13 item variabel yang dilaksanakan sesuai dengan standar

Hasil pengaruh *Motivation of achievement* dan *customer value mindset* menunjukkan bahwa parameter dikendalikan oleh pekerjaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan standar Askep ( $B = 2.948$  dan  $p = 0.001$ ), dan parameter nilai dasar *customer value* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan standar Askep

Hasil penelitian digunakan sebagai masukan pada pelaksanaan *focus group discussion*. Rekomendasinya upaya peningkatan pelaksanaan standar Askep adalah peningkatan pemberdayaan perawat dalam upaya kemampuan teknis keperawatan, peningkatan kemampuan manajemen keperawatan, pengembangan organisasi keperawatan, pengembangan *Reward and punishment system*, penyederhanaan format Askep dan perbaikan premi Askep

Waktu rekrutmen karyawan untuk memperoleh karyawan tetap membutuhkan waktu minimal 2 tahun, saran peneliti waktu rekrutmen ini perlu diperpendek cukup satu tahun saja, dalam waktu satu tahun cukup untuk mengevaluasi kemampuan seseorang untuk diangkat sebagai tenaga tetap atau tidak. Saran kepada RSML yang lain dalam upaya meningkatkan pelaksanaan standar Askep perawat agar rekomendasi yang diberikan peneliti dapatnya dilaksanakan.

Saran kepada Akademik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang *Motivation of power* dan *Motivation of affiliation* serta penelitian terhadap *mindset* lain yang dibutuhkan oleh organisasi dalam menghadapi perubahan rumah sakit dimasa datang.