

RINGKASAN

**Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Tingkat Hunian Rawat Inap Di
Institusi Pelayanan Kesehatan Nahdlatul Ulama**

Farida Rusniah

Nahdlatul Ulama yang selanjutnya disingkat menjadi NU adalah organisasi keagamaan (*Jam'iyah Islamiyah*) yang sejak berdirinya pada tanggal 31 Januari 1926 menyatakan diri sebagai organisasi Islam berhaluan *Ahlussunah Waljama'ah* yang dalam kiprahnya memfokuskan pada 4 garapan besar yaitu dakwah, pendidikan, sosial dan ekonomi. Sebagai organisasi (*Jam'iyah*) dan komunitas (*Jama'ah*), NU mempunyai sikap kemasyarakatan dan budaya (sosio-kultural) yang *tawassuth* (moderat), *tasamuh* (toleran), dan *tawazun* (harmoni).

Salah satu kiprah NU di bidang sosial adalah didirikannya Institusi Pelayanan Kesehatan. Berdasarkan data yang terdapat dalam Badan Koordinasi Pelayanan Kesehatan NU Jawa Timur tercatat sebagai anggota sebanyak 61 Institusi dengan kategori: (1) Rumah Sakit: 14 RS, (2) Rumah Bersalin: 22 RB, dan (3) Balai Pengobatan: 25 BP.

Pemanfaatan Institusi Pelayanan Kesehatan NU oleh masyarakat masih belum optimal, Rumah Sakit Siti Hajar Sidoarjo merupakan satu-satunya Institusi yang dalam kurun waktu 3 tahun (Tahun 1999-2001) memiliki BOR cukup tinggi, sehingga masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: "Masih rendahnya tingkat hunian rawat inap

pada sebagian besar Institusi Pelayanan Kesehatan yang dikelola oleh *jama'ah* atau *jam'iyah Nahdlatul Ulama*".

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap tingkat hunian rawat inap di enam Institusi Pelayanan Kesehatan NU dengan menggunakan 3 instrumen yaitu: modifikasi *Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI)* , *value instrument*, dan instrumen *self assesment* fokus pelanggan.

Unit analisis dari penelitian ini adalah Institusi Pelayanan Kesehatan NU, 6 Institusi yang diteliti yaitu : (1) RSI Al Amin Tumpang, (2) RB Muslimat Singosari, (3) RSI Masyithoh Bangil, (4) RSI Gondanglegi, (5) RSI Surabaya, (6) RSI Siti Hajar Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan survei

Hasil uji statistik dengan Kruskal-Wallis test menunjukkan bahwa skor budaya organisasi berdasarkan *Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI)*, enam Institusi Pelayanan Kesehatan NU yang diteliti tidak berbeda secara signifikan., secara umum dominan ke arah budaya *Hierarchy* kecuali RSI Al Amin Tumpang budaya *Hierarchy* dan budaya *Clan* memiliki skor yang relative sama.

Apabila ditinjau dari sub variabel budaya diperoleh hasil bahwa RSI Siti Hajar Sidoarjo lebih kongruen ke arah satu budaya yaitu budaya *Hierarchy*, sedang RSI Al Amin Tumpang dan RB Muslimat Singosari memiliki 3 budaya yang menonjol, dan perbedaan skor dari budaya yang menonjol lebih atau sama dengan 10 poin.

Berdasarkan *value Instrument* maupun *self assesment* fokus pelanggan, RSI Siti Hajar Sidoarjo juga memiliki skor tertinggi dari ke enam Institusi yang diteliti, sedang RSI Al Amin Tumpang dan RB Muslimat Singosari memperoleh skor terendah.

Mutu pelayanan yang dinilai berdasarkan kepuasan klien dengan menggunakan *SERVQUAL*, terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal kepuasan klien terhadap (1) *Tangible*, kecuali teknologi (2) *Responsiveness*: kecepatan respon (3) *Assurance*: pelayanan yang meyakinkan, citra Institusi dan (4) *Emphaty*: penghargaan terhadap nilai, pemaksaan, pemberian penjelasan, usaha menghilangkan kesangsian, penggunaan bahasa yang sopan, dan pemberitahuan bila jadwal tidak dapat ditepati. Pada penelitian ini tidak tampak adanya pengaruh antara kepuasan klien dengan tingkat hunian rawat inap, kecuali dalam hal *tangible* terutama dalam hal gedung.

Saran berdasarkan hasil penelitan adalah: (1) Untuk jangka pendek ke 6 Institusi memperbaiki hal yang bersifat *tangible*, khusus untuk RSI Al Amin Tumpang ditambah peningkatan penataan manajemen sumber daya manusia dan RB Muslimat Singosari membuat kesepakatan kejelasan peran yayasan dan peran manajemen dan bila diperlukan melakukan studi banding ke Institusi Pelayanan Kesehatan yang lebih berhasil. (2) Untuk jangka panjang melakukan evaluasi apakah budaya yang dominan saat ini masih sesuai dengan iklim perumah sakitan yang semakin kompetitif, bila diperlukan badan koordinasi pelayanan kesehatan NU Jawa Timur sebagai organisasi yang menjembatani seluruh Institusi Pelayanan Kesehatan NU, perlu mulai menata konsep budaya yang lebih adaptif dengan perubahan paradigma perumahsakitan.