

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan apakah budaya organisasi di RSUD Dr. Soetomo telah terinstitusionalisasi secara baik dalam proses pelayanan publik, serta untuk mengetahui dan menggambarkan upaya RSUD Dr. Soetomo menginstitusionalisasikan budaya organisasi dalam menunjang pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snow-ball sampling*, dengan teknik pengumpulan data meliputi: wawancara mendalam, observasi, dokumen-dokumen kualitatif, serta materi audio dan visual kualitatif. Sedangkan teknik analisis data menggunakan 3 prosedur, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa institusionalisasi budaya organisasi dalam proses pelayanan publik berjalan dengan baik, dilihat dari budaya melayani sebagai bagian budaya organisasi. Kemudian ada nilai-nilai dalam budaya organisasi, namun hanya 4 yang bisa dikatakan kuat, yakni nilai etika, ingetritas, kemitraan, dan keadilan. Hal tersebut dilihat dari cara mendisiplinkan pegawai dalam jam kehadiran terdapat *cek clock*, ini masuk dalam proses kelembagaan *coercive*. Untuk proses kelembagaan *mimetic* dapat dilihat dalam pemberian pelayanan, pegawai harus bersikap sabar, ramah, sopan, bisa bekerja dalam tim, dan dalam pekerjaan sehari-hari menggunakan seragam yang ditentukan, serta apabila ada permasalahan, maka akan diselesaikan pada level/tingkat terdekat. Untuk *reward*, sesuai dengan target prestasi kerja setiap masing-masing pegawai. Hal tersebut, dikarenakan adanya upaya menginstitusionalisasikan budaya organisasi dalam menunjang pelayanan publik. Dengan cara memberikan sosialisasi, diklat, pelatihan-pelatihan, diadakan pertemuan-pertemuan rutin dan lain-lain, hal tersebut termasuk proses kelembagaan *normative*.

Kata Kunci: Institusionalisasi, Budaya Organisasi, Pelayanan Publik, Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo.