

Nilai “KASIH” sebagai Budaya Organisasi dan Sosialisasinya di Charitas Hospital Belitang

Monica Gita Prastiwi

¹ Program Studi Sosiologi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

gitamonicaprstwi@gmail.com

Untuk mengutip artikel ini:

Prastiwi, Monica Gita. (2025). Nilai “KASIH” sebagai Budaya Organisasi dan Sosialisasinya di Charitas Hospital Belitang. *Jurnal Atma Sosiologika*, Vol. 2(1), 59-78.

ABSTRAK

Perilaku karyawan dalam organisasi dipengaruhi oleh nilai atau budaya organisasi yang dianut dan disosialisasikan kepada mereka. Dalam sebuah organisasi, sosialisasi dilaksanakan sebagai sebuah program yang telah disusun dan dirancang untuk mempersiapkan anggota baru yang bertujuan untuk mengembangkan budaya organisasi menjadi semakin kuat sehingga mampu mengatasi permasalahan yang terjadi di dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui deskripsi nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang dan mengetahui bagaimana pengurus rumah sakit mensosialisasikan nilai “KASIH” kepada para karyawan baru di Charitas Hospital Belitang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep budaya organisasi dan sosialisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai “KASIH” merupakan nilai yang terdiri dari 5 nilai, yaitu Komunikatif, Andal, Sinergis, Inovatif, dan Hangat. Nilai ini tertanam kuat dan dianut oleh seluruh karyawan Charitas Hospital Belitang. Pengurus rumah sakit menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan nilai “KASIH” untuk mendukung karyawan dalam mengimplementasikan nilai ini ketika melakukan tugas dan pelayanan di rumah sakit. Dengan dijadikannya pedoman, harapannya nilai “KASIH” dapat mewujudkan tujuan organisasi Charitas Hospital Belitang. Dalam mensosialisasikan nilai “KASIH”, pengurus rumah sakit mempersiapkan materi tentang nilai “KASIH” terlebih dahulu. Nilai “KASIH” disosialisasikan melalui kegiatan POK (Pekan Orientasi Karyawan) Umum dan Khusus. Seluruh karyawan wajib mengikuti sosialisasi. Setelah diberikan sosialisasi nilai “KASIH”, seluruh karyawan mengalami proses pembelajaran untuk dapat menerima dan menjadikan nilai “KASIH” sebagai pedoman dan mengimplementasikan dalam melaksanakan tugas dan pelayanan di lingkungan rumah sakit.

Kata Kunci: Budaya Organisasi; Nilai; Sosialisasi.

ABSTRACT

Employee behavior within an organization is shaped by its adopted and internalized values or culture. Organizational socialization is a structured process designed to equip new members with an understanding of these values, thereby reinforcing a strong organizational culture capable of addressing internal challenges. This study explores the meaning of the organizational value "KASIH" at Charitas Hospital Belitang and examines how the hospital management socializes this value to new employees. Using a descriptive qualitative method, data were collected through observation, interviews, and documentation. The study is grounded in organizational culture and socialization concepts. Findings reveal that "KASIH" represents five core values: Communicative, Reliable, Synergistic, Innovative, and Warm. These values are deeply embedded in the daily practices of all hospital staff. Management supports the integration of these values by organizing activities aligned with "KASIH", ensuring that employees embody them in their duties and services. Socialization begins with the preparation of learning materials, followed by implementation through General and Special Employee Orientation Weeks (POK). Participation in these sessions is mandatory for all staff. Following orientation, employees undergo a process of adaptation to internalize and apply the "KASIH" values in their work. This structured approach ensures that "KASIH" not only becomes a guiding principle for individual conduct but also contributes to achieving the hospital's organizational goals.

Keywords: Organizational Culture; Socialization; Value.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan primer masyarakat dalam suatu negara. Didirikannya rumah sakit merupakan sebuah upaya untuk menyediakan kebutuhan kesehatan masyarakat di suatu negara. Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai pelayanan dan fasilitas kesehatan, seperti layanan rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan sebagainya. Pengertian tersebut didukung oleh pendapat ahli, Levey dan Loomba (1973) dalam penelitian Tita Setiani (2017) yang menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan baik secara mandiri maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat.

Berdasarkan data dari Databoks, 63% rumah sakit di Indonesia pada tahun 2018 dimiliki oleh pihak swasta. Pihak swasta memiliki 1.787 rumah sakit di Indonesia, sedangkan rumah sakit pemerintah daerah hanya terdapat 529 unit. Rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta tentu memiliki tujuan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat terkait dengan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit pemerintah dan swasta dalam memberikan pelayanan kesehatan memiliki penilaian yang berbeda dari masyarakat. Penilaian

tersebut terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penjelasan ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Pradipta dan Nadya pada tahun 2019 mengenai perbandingan kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah dan rumah sakit swasta di Bandung Jawa Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara rumah sakit umum daerah dan rumah sakit swasta di Bandung Jawa Barat. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanti, dkk (2022) tentang analisis perbandingan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien antara rumah sakit swasta dan pemerintah di Provinsi Sumatera Selatan juga menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit swasta dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan dalam melakukan pelayanan) lebih tinggi daripada rumah sakit pemerintah.

Rumah sakit swasta merupakan industri penyedia jasa kesehatan yang pengelolaannya tidak berbeda dengan perusahaan di bidang ekonomi lainnya sehingga rumah sakit swasta mengutamakan pelayanan yang baik untuk mendapatkan loyalitas dari masyarakat. Rumah sakit swasta memiliki beberapa keunggulan seperti lengkapnya fasilitas yang diberikan kepada pasien, kualitas dan pelayanan yang bermutu yang diberikan kepada pasien. Rumah sakit pemerintah merupakan rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah sehingga memiliki keunggulan pada biaya yang relatif lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit swasta. Penilaian seperti ini dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Agus Salim pada tahun 2020 mengenai analisis kualitas pelayanan rumah sakit negeri dan swasta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa rumah sakit swasta memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit negeri. Kualitas tersebut dilihat dari dimensi bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penilaian masyarakat terhadap rumah sakit biasanya memang dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal ini sering menjadi tantangan bagi setiap rumah sakit. Banyaknya rumah sakit yang hadir di tengah masyarakat memunculkan persaingan yang ketat antar rumah sakit untuk menciptakan kualitas layanan yang bermutu dan terpercaya. Dalam upaya menciptakan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan terpercaya di rumah sakit, diperlukan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik sehingga dapat membantu mewujudkan rumah sakit dengan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu. Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu rumah sakit dapat mempengaruhi tujuan rumah sakit tersebut. Hal ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu milik Febrianti & Ramli (2023) bahwa karyawan atau Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset organisasi yang paling penting dan memainkan peran strategis dalam organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki budaya organisasi yang berbeda untuk membuat organisasi atau perusahaan menjadi maju dan stabil. Menurut Kreitner dan Angelo Kinicki (2001, dalam Wibowo, 2010, hlm. 17), budaya organisasi merupakan nilai dan keyakinan bersama yang mendasari identitas organisasi atau perusahaan. Budaya organisasi yang tertanam kuat akan memberikan kontribusi bagi sumber daya manusia (anggota) dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, serta sikap dalam menyelesaikan masalah yang ada di dalam organisasi. Hal ini juga berpengaruh terhadap strategi organisasi atau perusahaan dalam mengantisipasi perubahan dan permasalahan yang terjadi, apakah strategi tersebut sesuai dengan nilai-nilai organisasi atau perusahaan yang digunakan. Budaya organisasi secara langsung menjadi tempat perkembangan dan pertumbuhan sumber daya manusia (karyawan) dalam organisasi atau perusahaan.

Rumah sakit swasta juga memiliki budaya organisasi. Budaya organisasi tersebut menjadi pedoman karyawan rumah sakit dalam berperilaku. Menurut Trisnantoro (2005, hlm. 84), rumah sakit swasta dapat dikatakan sebagai lembaga usaha yang rasionalitas dan manajemen yang berorientasi pada hasil. Dalam rumah sakit swasta, pelayanan kesehatan selalu diperhatikan dan ditingkatkan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan bermutu kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan loyalitas dan kepercayaan dari masyarakat sehingga dapat mewujudkan tujuannya. Pelayanan yang baik ini perlu didukung juga oleh sikap dan perilaku karyawan saat berinteraksi dengan rekannya dan pasien.

Perilaku karyawan dipengaruhi oleh adanya nilai atau budaya organisasi yang telah dianut dan disosialisasikan dalam rumah sakit tersebut. Hal ini didukung oleh pendapat Kilmann dkk (1988, dalam Sutrisno, 2018, hlm. 2), bahwa di dalam budaya organisasi telah terjadi sosialisasi dan internalisasi nilai-nilai dalam diri anggota organisasi sehingga budaya organisasi adalah jiwa organisasi dan jiwa seluruh anggota organisasi tersebut. Sosialisasi dapat diartikan sebagai suatu proses hubungan yang memungkinkan seorang anak belajar nilai-nilai sosial sehingga nantinya dapat menjadi masyarakat yang bertanggung jawab (Brim dan Wheeler dalam Hardjana, 2010, hlm. 6). Dalam sebuah organisasi, sosialisasi terlaksana sebagai sebuah program yang telah disusun dan dirancang untuk mempersiapkan anggota baru. Sosialisasi akan nilai atau budaya organisasi bertujuan untuk mengembangkan budaya organisasi menjadi semakin kuat sehingga mampu mengatasi permasalahan yang terjadi di dalam organisasi. Menurut Pascale (dalam Hardjana, 2010, hlm. 14), sosialisasi nilai atau budaya organisasi dilihat sebagai suatu kesatuan dan kegiatan yang berlanjut (bukan sekedar pada masa orientasi).

Charitas Hospital Belitang merupakan rumah sakit swasta yang berada di bawah naungan Yayasan Bakti Kasih, Suster St. Fransiskan Indonesia. Dilansir dari Kementerian Kesehatan, Charitas Hospital Belitang telah berhasil meraih Sertifikat Akreditasi Paripurna dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Sertifikat Akreditasi Paripurna (predikat hasil penilaian tertinggi) merupakan sertifikat yang diperoleh berdasarkan penilaian terhadap manajemen mutu dan keselamatan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Charitas Hospital Belitang mampu memenuhi standar rumah sakit dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, sehingga berhasil mendapatkan penilaian tertinggi terhadap manajemen mutu dan keselamatan pasien.

Penulis menemukan adanya nilai yang dianut pada Charitas Hospital Belitang. Nilai tersebut adalah nilai “KASIH”. Nilai “KASIH” merupakan salah satu kekuatan Charitas Hospital Belitang dalam berorganisasi sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi. Nilai ini masih bertahan kuat hingga saat ini karena pendiri rumah sakit meyakini bahwa pelayanan membutuhkan sentuhan kasih yang dilakukan oleh seseorang. Oleh karena itu, karyawan di rumah sakit ini diberikan sosialisasi akan nilai dan budaya organisasi yang dimiliki oleh Charitas Hospital Belitang sehingga karyawan siap memberikan pelayanan yang baik dan bermutu kepada pasien atau masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana deskripsi nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang dan bagaimana nilai “KASIH” disosialisasikan kepada para karyawan baru di Charitas Hospital Belitang.

KERANGKA KONSEP/TEORI

Budaya Organisasi

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem nilai (value), keyakinan, asumsi dan norma yang telah disepakati dan dianut oleh seluruh anggota sebuah organisasi atau perusahaan (Sunarto, 2018). Menurut Edgar H. Schein (1992, dalam Sadiartha, 2015, hlm. 3), budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggotanya untuk membedakan organisasi satu dengan organisasi yang lainnya. Budaya organisasi juga diartikan sebagai budaya yang menjadi acuan di dalam suatu organisasi di mana terdapat beberapa orang dalam kelompok yang melakukan organisasi (Wibowo, 2010, hlm. 9).

Robert A. Barron (2003, dalam Wibowo, 2010, hlm. 17) mendefinisikan budaya organisasi sebagai nilai dan norma bersama dalam suatu organisasi dan diajarkan pada anggota atau karyawan yang baru bergabung. Sedangkan menurut Michael Zwell (2000, dalam

Wibowo, 2010, hlm. 18), budaya organisasi merupakan cara hidup suatu organisasi yang diberikan melalui generasi penerus yang ada di dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Robbins (dalam Wibowo, 2010), budaya organisasi adalah sistem nilai yang dianut bersama dalam organisasi yang menentukan bagaimana karyawan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kemudian menurut Ivanenich, Konopaske, dan Mateson (2006, hlm. 44), budaya organisasi diartikan sebagai apa yang dipersepsikan karyawan dan kemudian terkait cara persepsi tersebut menciptakan sebuah pola nilai, keyakinan, dan ekspektasi.

Dari berbagai pendapat ahli mengenai budaya organisasi, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan pemikiran dasar sebuah organisasi yang di dalamnya terdapat keyakinan, nilai, norma yang dianut bersama sehingga menjadi karakteristik mengenai bagaimana anggota berperilaku dalam organisasi tersebut. Dapat dikatakan bahwa budaya organisasi menjadi pegangan dan acuan semua anggota atau sumber daya manusia dalam melaksanakan kinerja dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Penulis menggunakan konsep budaya organisasi dari Robbins bahwa budaya organisasi sebagai sistem nilai yang dianut bersama dalam organisasi dan yang menentukan bagaimana karyawan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan. Konsep tersebut sesuai dengan kondisi nilai “KASIH” yang diterapkan di Charitas Hospital Belitang, yang mana nilai tersebut dianut oleh seluruh karyawan dan dijadikan pedoman dalam melaksanakan tugas atau aktivitas di lingkungan rumah sakit.

Sosialisasi

Menurut Peter Berger (dalam Ibrahim dkk, 2022), sosialisasi merupakan suatu proses dimana seorang anak mulai belajar untuk menjadi anggota yang berpartisipasi dalam masyarakat. Konsep sosialisasi yang dikemukakan oleh George Herbert Mead (dalam Sunarto, 2000) meliputi beberapa tahap yaitu tahap meniru (*play stage*), tahap siap bertindak (*game stage*), dan tahap penerimaan norma kolektif (*generalized other*). Sosialisasi merupakan suatu proses sosial yang mempelajari pola perilaku dan budaya (Khaerul, 2021). Kemudian Sigmund Freud (dalam Khaerul, 2021) juga berpendapat bahwa sosialisasi sangat penting untuk pengembangan kepribadian dan mengelola kepentingan pribadi. Menurut Horton dan Hunt (dalam Zaitun, 2016), sosialisasi merupakan proses di mana seseorang menginternalisasi atau menghayati norma-norma kelompok tempat ia hidup.

Berdasarkan pendapat dari Lawang (1985), sosialisasi adalah sebuah proses mempelajari norma, nilai dan peran serta persyaratan lainnya yang diperlukan untuk dapat berpartisipasi

secara efektif dalam kehidupan sosial. Sedangkan menurut pendapat Cohen (1992), sosialisasi merupakan proses seseorang mempelajari nilai dan norma dalam masyarakat. Menurut Van Maanen dan Schein (1979, dalam Rumangkit, 2016, hlm. 35), sosialisasi dalam organisasi diartikan sebagai suatu proses di mana karyawan memperoleh pengetahuan untuk berpartisipasi secara efektif sebagai anggota organisasi.

Bedasarkan penjelasan mengenai sosialisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi budaya organisasi dilihat sebagai suatu kesatuan dan kegiatan yang berlanjut. Penulis menggunakan konsep sosialisasi yang dikemukakan oleh Lawang, di mana sosialisasi diartikan sebagai sebuah proses mempelajari norma, nilai dan peran serta persyaratan lainnya yang diperlukan untuk dapat berpartisipasi secara efektif dalam kehidupan sosial. Penulis memilih konsep tersebut karena sejalan dengan topik yang akan diteliti oleh penulis, yaitu sosialisasi nilai di dalam organisasi. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui mengenai sosialisasi nilai “KASIH” kepada para karyawan di Charitas Hospital Belitang saat melakukan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek alamiah, di mana peneliti merupakan instrumen kunci. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dilakukan untuk mengungkapkan dan mendeskripsikan suatu fakta, kejadian, keadaan, fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode pengumpulan data yang pertama yaitu observasi. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan untuk mengetahui tingkah laku nonverbal (perilaku fisik). Menurut Sugiyono (2016), observasi merupakan teknik pengumpulan data langsung dari lapangan dengan mengamati situasi. Sebelumnya, penulis telah melakukan observasi saat melakukan *internship* di Charitas Hospital Belitang Bagian Human Resource Development (HRD) dari tanggal 19 September–24 November 2023. Hasil dari pengamatan penulis saat *internship* yaitu bahwa karyawan menerapkan salam “KASIH” kepada karyawan lain dan kepada pengunjung rumah sakit. Karyawan juga aktif memberikan tanggapan atau pendapat ketika *briefing* pagi dan aktif melakukan *sharing* secara bergiliran. Observasi yang dilakukan penulis selama penelitian ini adalah mengamati karyawan Charitas Hospital Belitang saat mereka melakukan pelayanan atau kegiatan di lingkungan rumah sakit.

Penulis mengamati bagaimana karyawan di Charitas Hospital Belitang berinteraksi dengan sesama karyawan, pasien dan pengunjung rumah sakit lainnya. Selain itu, penulis juga melakukan observasi di lingkungan rumah sakit dan pada saat *briefing* pagi di Unit Perkantoran “KASIH” pada 28 Mei 2024. Penulis melihat karyawan yang menerapkan salam “KASIH” ketika bertemu karyawan lain maupun pengunjung rumah sakit dan karyawan yang melayani pasien dengan ramah dan menjelaskan instruksi dengan jelas. Penulis juga menemukan karyawan yang aktif berkomunikasi ketika *briefing*. Selanjutnya, observasi saat pembekalan atau sosialisasi nilai “KASIH” terhadap peserta PKL (Praktik Kerja Lapangan) di Auditorium Charitas Hospital Belitang pada tanggal 3 Juni 2024. Pada saat orientasi peserta PKL (Praktik Kerja Lapangan), penulis mengamati Penyelia Diklat yang menyampaikan nilai “KASIH” yang diterapkan di rumah sakit kepada semua peserta. Selain itu, Penyelia Diklat juga mengajarkan dan menghimbau peserta PKL untuk selalu menggunakan salam kasih ketika sedang berada di lingkungan rumah sakit.

Teknik pengumpulan data yang kedua yaitu wawancara. Menurut Sugiyono (2016) juga mengemukakan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data dari responden yang lebih mendalam. Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur menurut Sugiyono (2016) adalah wawancara yang bertujuan menemukan masalah dengan lebih terbuka. Penulis menggunakan wawancara semi terstruktur karena penulis ingin memperoleh informasi lebih dalam dari pedoman wawancara yang telah dirancang. Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan informan. Wawancara dilakukan di Charitas Hospital Belitang dengan enam informan, yaitu Direktur, Wakil Direktur Bidang Keperawatan dan Kebidanan, Penyelia SDM, Penyelia Diklat, Kepala Ruang Bagian Farmasi, Kepala Ruang Bagian Instalasi Gizi.

Teknik pengumpulan data yang ketiga yaitu dokumentasi. Dokumentasi merupakan catatan dari peristiwa yang sudah berlalu. (Sugiyono, 2016). Dokumentasi terdapat dalam bentuk gambar atau foto maupun teks tertulis. Tujuan penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan dokumentasi adalah agar data atau informasi yang penulis dapatkan dapat lebih kredibel. Pada penelitian ini, dokumentasi yang penulis gunakan adalah dokumen laporan orientasi karyawan baru, dokumen mengenai profil rumah sakit dan beberapa dokumen sejarah Charitas Hospital Belitang. Dokumentasi lain yang penulis gunakan adalah foto patung St. Fransiskus Asisi sebagai pelindung rumah sakit dan foto kegiatan pembekalan atau sosialisasi nilai “KASIH” peserta PKL (Praktik Kerja Lapangan) dengan izin pihak rumah sakit.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis data melalui tiga tahap. Tahap pertama yaitu reduksi data yang merupakan kegiatan menyimpulkan data, memilah data dan mengategorikan data dengan tujuan mempermudah peneliti untuk memastikan data secara menyeluruh dan jelas. Tahap kedua yaitu penyajian data di mana merupakan kegiatan mendeskripsikan data atau informasi agar dapat mempermudah dalam menarik kesimpulan. Tahap ketiga yaitu melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi yang merupakan kegiatan mencari makna data yang dikumpulkan ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang ada.

TEMUAN & PEMBAHASAN

Deskripsi Nilai “KASIH” sebagai Budaya Organisasi di Charitas Hospital Belitang

Nilai “KASIH” merupakan nilai yang dimiliki dan dianut secara universal atau menyeluruh oleh Charitas Group termasuk Charitas Hospital Belitang. Nilai ini diusung oleh pendiri Charitas Group atau Kongregasi Suster St. Fransiskus Asisi yaitu Mother Theresia Saelmaekers. Adanya patung St. Fransiskus Asisi yang memegang burung merpati di Charitas Hospital Belitang menjadi simbolisasi nilai “KASIH”. St. Fransiskus Asisi ini menjadi teladan para karyawan dalam setiap pelayanan kepada pasien dengan selalu melibatkan sentuhan kasih. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Nursiyah Sucilia sebagai Penyelia SDM, bahwa:

“Cinta kasih yang sudah diajarkan oleh St. Fransiskus Asisi sebagai santo pelindung rumah sakit. Jadi memang dari awal didirikan itu memang sudah mengadopsi nilai “KASIH” dari beliau dan itu sudah dijadikan tujuan dari rumah sakit menjadikan rumah sakit itu memberikan pelayanan yang prima dengan sentuhan kasih yang menyeluruh untuk seluruh masyarakat dengan kesederhanaan, kekeluargaan itu sudah mendarah daging di rumah sakit ini sendiri.” (Wawancara dengan Nursiyah Sucilia, 28 Mei 2024)

Nilai “KASIH” terdiri dari 5 nilai yaitu Komunikatif, Andal, Sinergis, Inovatif dan Hangat. Kelima nilai ini dianut dan dijadikan pedoman oleh seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas dan pelayanan di Charitas Hospital Belitang. Yang pertama adalah Komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu nilai yang penting yang diterapkan di Charitas Hospital Belitang. Hal ini karena dalam melakukan pelayanan yang baik, komunikasi harus berjalan baik dengan seluruh pasien maupun pengunjung dan karyawan lainnya, sehingga tidak ada kesalahpahaman informasi. Jadi, dengan begitu pelayanan dan kerjasama dapat terjalin dan terlaksana dengan baik. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Sr. Alfonsa FCh selaku Wakil Direktur Keperawatan dan Kebidanan, bahwa: “Jadi komunikasi itu penting dan harus dibangun

betul, kadang pasien dan keluarga tidak paham betul apa yang disampaikan. Kalau misal pasien mau pulang, harus diedukasi betul dan itu harus benar-benar paham”. (Wawancara dengan Sr. Alfonsa FCh, 31 Mei 2024).

Kemudian nilai “KASIH” yang kedua, yaitu Andal. Andal merupakan sikap karyawan yang cermat sehingga dapat dipercaya. Di Charitas Hospital Belitang, nilai andal ini diterapkan oleh karyawan baik itu ketika melakukan pelayanan maupun oleh karyawan perkantoran yang tidak berhubungan dengan pelayanan terhadap pasien. Nilai Andal yang dijabarkan dan diterapkan di Charitas Hospital ini adalah membangun kredibilitas staf yang andal dan akuntabel, bertanggung jawab, dan bisa dipercaya. Nilai ini diperlihatkan karyawan dalam unit kerja masing-masing dengan melakukan tugas dengan tanggung jawab dan teliti, menyelesaikan tugas dengan baik dengan harapan dapat meminimalisir kesalahan pada pekerjaan.

Selanjutnya nilai “KASIH” yang ketiga, yaitu Sinergis. Sinergis merupakan kerja sama dan koordinasi. Dalam melakukan pelayanan, karyawan Charitas Hospital Belitang ditekankan untuk saling bekerja sama dengan seluruh karyawan lainnya. Nilai ini diimplementasikan karyawan ketika melaksanakan tugas dan pelayanan dengan selalu bekerja sama dan berkoordinasi dengan karyawan ataupun unit lain di rumah sakit. Sebagaimana dikatakan oleh sr. Alfonsa FCh selaku Wakil Direktur Keperawatan dan Kebidanan, bahwa:

“...lalu kerja sama antarprofesi. Karena dalam satu orang yang sakit ini kan ada banyak jasa yang melayani, dari gizi ada, perawat ada, dokter ada, radiologi dll itu harus kerja sama. Jadi tidak hanya satu orang. Bagaimana hasil ronsen sudah belum? Ya harus kerja sama supaya kebutuhan pasien terlaksana dengan baik.” (Wawancara dengan Sr. Alfonsa FCh, 31 Mei 2024)

Nilai “KASIH” yang keempat yaitu Inovatif. Inovatif merupakan sikap kreatif dan inisiatif yang dilakukan oleh karyawan. Di Charitas Hospital Belitang, karyawan diharapkan untuk memiliki sikap inovatif saat menjalankan tugasnya. Dengan karyawan yang kreatif serta inovatif, harapannya Charitas Hospital Belitang dapat menjadi rumah sakit yang memiliki kebaruan dalam upaya meningkatkan pelayanan. Nilai ini terlihat ketika para karyawan yang sedang mengikuti lomba yang telah diagendakan memberikan ide-ide kreatif mereka. Selain itu, pada saat evaluasi *briefing*, karyawan juga berusaha untuk menuangkan ide dan pendapat mereka terkait penyelesaian masalah di rumah sakit. Nilai Inovatif ini didukung dengan adanya kegiatan *Governing Board* yang merupakan kegiatan lomba yang diselenggarakan oleh Charitas Group dengan tujuan untuk mendorong karyawan agar lebih kreatif dan mampu

menuangkan ide-idenya untuk pelayanan yang maksimal. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Lusiana Rani selaku Penyelia Diklat, bahwa:

“Sehingga kita sebagai karyawan bisa menjadi lebih aktif lagi, inovatif untuk memberikan suatu hal, inovasi atau menjadikan kita sebagai *leader* atau pun *front liner* yang bisa memberikan pelayanan tidak hanya sekedar sesuai standar atau SPO saja, yang hanya seperti robot yang terpaku, pagi datang sore pulang kemudian memberikan pelayanan yang stagnan atau standar, tetapi kita dituntut untuk memberikan hal yang lebih, yang mengasahi dimana pelangganmu adalah keluargamu, sehingga ketika kita menghadapi pasien itu kita selalu beranggapan bahwa pasien tersebut adalah keluarga kita”. (Wawancara dengan Lusiana Rani, 28 Mei 2024)

Selanjutnya nilai “KASIH” yang terakhir, yaitu Hangat. Hangat merupakan sikap karyawan yang penuh sukacita dan cinta kasih dalam memberikan pelayanan. Sikap hangat ini diterapkan oleh seluruh karyawan dengan dilakukannya salam kasih. Salam kasih merupakan salam dengan gerakan khas yang diterapkan oleh seluruh karyawan Charitas Hospital Belitang. Gerakan salam kasih ini dilakukan dengan menundukkan kepala, meletakkan tangan di dada, mengucapkan salam dan jika bersama pasien atau pengunjung bisa disertai dengan penawaran bantuan. Nilai Hangat ini diimplementasikan karyawan dengan selalu menerapkan salam “KASIH” ketika mereka berada di lingkungan rumah sakit dan ketika mereka bertemu dengan karyawan lain maupun pengunjung rumah sakit. Selain itu, dalam melayani pasien, karyawan juga bersikap sopan, ramah dan sabar. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Lusiana Rani selaku Penyelia Diklat, bahwa:

“Dalam nilai “KASIH” kan H nya itu Hangat ya. Jadi kita menerapkan juga nilai-nilai itu dalam pelayanan kita. Di semua unit juga sama. Di sini juga ada yang tidak bertemu dengan pasien, tapi secara tidak langsung mereka kalau bertemu di luar ruangan ini akan bertemu dengan setiap orang, nah itu kan kalau dalam nilainya hangat mereka kan juga saling menyapa dengan kasih, gitu dengan menundukkan kepala, tangannya di dada.” (Wawancara dengan Alfonsus Rekardo, 30 Mei 2024)

Penjelasan dari nilai “KASIH” dijabarkan dalam papan papan falsafah, visi, misi, nilai dan motto Charitas Hospital Belitang yang dipajang di setiap ruangan agar karyawan selalu mengingat dan mengimplementasikan nilai “KASIH”. Berikut ini adalah gambar papan falsafah, visi, misi, nilai dan motto Charitas Hospital Belitang:



Gambar 1. Papan Falsafah, Visi, Misi, Nilai, dan Motto Charitas Hospital Belitang

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Nilai “KASIH” ini dijadikan pedoman oleh seluruh karyawan di Charitas Group, termasuk di Charitas Hospital Belitang. Di mulai dari pimpinan tertinggi yaitu Direktur yang menjadikan nilai “KASIH” sebagai pedoman dalam tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemimpin rumah sakit. Selain Direktur, seluruh karyawan juga berpedoman dengan nilai “KASIH” saat melaksanakan tugas dan pelayanan di rumah sakit. Untuk membuat karyawan selalu berpedoman dengan nilai “KASIH”, pengurus rumah sakit atau tim manajemen melaksanakan beberapa kegiatan rutin yang berkaitan dengan nilai “KASIH” guna memperkenalkan dan me-review kembali implementasi nilai “KASIH” karyawan. Kegiatan yang diselenggarakan oleh pengurus rumah sakit atau tim manajemen di antaranya rekoleksi karyawan, lomba atau *governing board*, *briefing* dan *sharing*.

Kegiatan rekoleksi karyawan merupakan kegiatan rutin yang diadakan oleh Bagian SDM (Sumber Daya Manusia) guna memperdalam implementasi “KASIH” para karyawan. Kemudian kegiatan *Governing Board* yang merupakan kegiatan yang diadakan oleh Charitas Group dengan mengadakan berbagai lomba dengan berbagai tema “KASIH”. Kemudian kegiatan rutin lainnya adalah *briefing*. Kegiatan *briefing* merupakan kegiatan rutin implementasi nilai “KASIH” yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan di Charitas Hospital Belitang. Kegiatan ini diawali dengan doa bersama dan doa sebelum bekerja serta mengucapkan secara bersama-sama “Aku Ada Karena Pelanggan” yang terdapat dalam buku *Panduan Standar Layanan Kasih* yang diterbitkan oleh Charitas Group. Kemudian setelah dilakukan doa, dilanjutkan dengan *sharing* pengalaman hidup yang dialami oleh karyawan. Sesi *sharing* ini dilakukan sesuai dengan tema yang telah ditentukan oleh Tim Spiritualitas atau Pastoral Care yang terdapat dalam Buku *Ayo Bangun*. Hal ini bertujuan untuk berbagi pengalaman hidup dan



pengalaman kerja terkait implementasi nilai “KASIH”, sehingga antar karyawan dapat saling terbuka, saling mengerti dan saling membantu.

Dengan diterapkannya nilai “KASIH” yang baik oleh karyawan di Charitas Hospital Belitang ketika melaksanakan tugas maupun melayani pasien, harapannya dapat mewujudkan tujuan Charitas Hospital Belitang sebagai institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. Charitas Hospital Belitang memiliki tujuan organisasi di mana tujuannya yaitu menjadi rumah sakit unggul di wilayah OKU Raya yang dipilih dan dipercaya masyarakat sebagai mitra pelayanan kesehatan. Dalam prosesnya mencapai tujuan ini, nilai “KASIH” menjadi kunci dalam tercapainya tujuan Charitas Hospital Belitang. Dengan karyawan yang selalu berpedoman dengan Nilai “KASIH” dan mengimplementasikan nilai “KASIH” saat melaksanakan tugas dan pelayanan, Charitas Hospital Belitang memiliki keunggulan dikenal dan tertanam oleh masyarakat. Oleh karena itu, Charitas Hospital Belitang selalu mengedepankan nilai “KASIH” dalam pelayanan untuk mencapai tujuannya yaitu menjadi rumah sakit unggulan. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Lusiana Rani sebagai Penyelia Diklat bahwa:

“Yaa.. tujuan rumah sakit ini yaitu menjadikan rumah sakit unggul di wilayah OKU Raya yang dipilih dan dipercaya masyarakat sebagai mitra pelayanan kesehatan. Di mana nilai-nilai “KASIH” ini itu bisa menjadi salah satu hal dan kunci untuk mencapai tujuan tersebut. Jadi, untuk menjadi suatu rumah sakit unggulan, kita di sini sudah punya *brand* tersendiri. Di sini sudah ada 3 rumah sakit, yaitu Charitas Hospital Belitang, Rumah Sakit Islam At-Taqwa, kemudian RSUD Tulus Ayu. Nah di sini, kita sudah memiliki *brand* nama terlebih dahulu dibandingkan dengan rumah sakit lainnya, karena kita sudah berdiri paling lama.... Kita sudah ada nama, nilai yang tertanam di masyarakat bahwa kita itu satu-satunya di sini yang memberikan pelayanan yang lebih nyaman, staf-stafnya ramah, pelayanannya bagus, sehingga kita sebagai staf selalu mengedepankan nilai KASIH untuk mencapai tujuan kita yakni untuk menjadi rumah sakit unggulan.”
(Wawancara dengan Lusiana Rani, 28 Mei 2024)

Kemudian dalam mencapai tujuannya, karyawan di Charitas Hospital Belitang juga menjunjung motto *In Omnibus Charitas* yang berarti “Kasih Di dalam Segalanya”. Dengan maksud bahwa dalam melakukan pelayanan, karyawan melayani dengan segenap kasih, tidak membedakan latar belakang pasien dan bersikap hangat atau tidak marah-marah ketika melakukan pelayanan dengan pasien. Selain itu juga dengan menganggap bahwa pasien itu adalah tamu Ilahi sehingga harus dilayani dengan segenap kasih. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh L. Evi Rahmawati sebagai Kepala Ruang/Bagian Farmasi bahwa:

“Tujuan dari rumah sakit ini itu kan intinya dalam motto yaitu *In Omnibus Charitas* atau Kasih di dalam Segalanya. Jadi kita harus melakukan semuanya

dengan kasih, tidak membedakan suku, agama, ras jadi kita menganggap semuanya itu sama ya dan kita harus melakukan semuanya dengan kasih. Jadi tidak ada yang namanya jutek, bentak-bentak, kemudian marah-marah kepada pasien. Karena kalau kita tahu, pasien itu adalah tamu Ilahi. Jadi kita harus melayaninya dengan hati.” (Wawancara dengan L. Evi Rahmawati, 28 Mei 2024)

Penyataan di atas menyebutkan bahwa dalam proses mencapai tujuan Charitas Hospital Belitang yaitu menjadi rumah sakit unggulan di wilayah OKU Raya, dipilih dan dipercaya masyarakat sebagai mitra pelayanan kesehatan, nilai “KASIH” menjadi kunci tercapainya tujuan tersebut. Dengan diterapkannya nilai “KASIH” dan dijadikan pedoman, perlahan-lahan Charitas Hospital Belitang dapat mencapai tujuan tersebut. Di mana Charitas Hospital Belitang sudah dikenal dan melekat di dalam masyarakat. Dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat atau pasien, Charitas Hospital Belitang selalu mengandalkan dan mengedepankan kasih.

Sosialisasi Nilai “KASIH” oleh Pengurus Rumah Sakit Kepada Karyawan Baru Charitas Hospital Belitang

Hasil temuan data lapangan yang diperoleh penulis terkait sosialisasi nilai “KASIH” kepada seluruh karyawan baru di Charitas Hospital Belitang, menunjukkan bahwa nilai “KASIH” merupakan nilai yang dianut dan diterapkan oleh seluruh karyawan sehingga perlu diperkenalkan dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan baru. Sebelum dilaksanakan kegiatan sosialisasi nilai “KASIH”, pengurus atau tim manajemen rumah sakit termasuk Penyelia Diklat mempersiapkan materi nilai “KASIH”. Materi tersebut sebelumnya telah disusun oleh Bagian SDM dan Spiritualitas Charitas Group atau pusat, sehingga Penyelia Diklat selaku akomodator kegiatan sosialisasi, mempersiapkan dan menyerahkan materi kepada direksi untuk disosialisasikan kepada karyawan baru.

Sosialisasi nilai “KASIH” ini dilakukan pada waktu kegiatan POK (Program Orientasi Karyawan) berlangsung. Kegiatan ini wajib diikuti oleh seluruh karyawan baru baik itu karyawan tetap, kontrak, maupun peserta PKL (Praktik Kerja Lapangan). Terdapat dua jenis kegiatan POK, yaitu POK Umum dan Khusus. POK Umum ini diselenggarakan oleh Bagian SDM dan Diklat. Dalam POK Umum, terdapat rangkaian kegiatan sosialisasi nilai “KASIH” sebagai berikut yaitu pengenalan direktur dan staf manajemen, pengenalan visi misi dan tujuan dari rumah sakit, setelah itu dijelaskan sejarah Charitas Hospital Belitang dan implementasi dari nilai “KASIH” dan juga memberikan contoh terkait penerapan salam “KASIH” saat berada di lingkungan rumah sakit. Selanjutnya pada POK Khusus, di mana dalam kegiatan ini Kepala

Ruang/Bagian mensosialisasikan nilai “KASIH” kepada karyawan baru. Sosialisasi nilai “KASIH” dalam kegiatan ini biasanya dilakukan secara lisan atau langsung dengan karyawan baru di unit yang bersangkutan atau dapat dilakukan pada saat *briefing* bersama-sama dengan karyawan lainnya di dalam unit. Sosialisasi nilai “KASIH” juga diberikan kepada karyawan baru yang merupakan karyawan kontrak atau karyawan mitra di Charitas Hospital Belitang. Kegiatan ini diselenggarakan oleh Bagian SDM.

Setelah karyawan mendapatkan sosialisasi dan pengenalan nilai “KASIH”, seluruh karyawan diharapkan untuk berpedoman dan mengimplementasikan nilai “KASIH” saat melaksanakan tugas maupun pelayanan di rumah sakit. Tentunya dalam hal ini, karyawan membutuhkan sebuah proses untuk dapat mengimplementasikan nilai “KASIH” dalam setiap aktivitasnya di rumah sakit. Proses ini terus berjalan dan diperhatikan dan dinilai. Proses ini dikuatkan dengan adanya kegiatan-kegiatan rutin terkait penerapan nilai “KASIH” melalui *briefing* dan *sharing* bersama. Dengan dilakukannya kegiatan tersebut, para karyawan berproses untuk mengimplementasikan nilai “KASIH” sekaligus untuk memotivasi dan mengingatkan karyawan akan nilai “KASIH”. Dalam praktiknya, karyawan melewati proses evaluasi atau penilaian penerapan nilai “KASIH”. Kemudian dari hasil penilaian atau evaluasi terkait penerapan nilai “KASIH” tersebut, jika terdapat penurunan nilai, maka Kepala Ruang/Bagian memiliki tugas untuk memberikan motivasi dan mengingatkan kembali supaya karyawan tersebut dapat meningkatkan implementasi nilai “KASIH” dalam melaksanakan tugas dan pelayanan.

Hasil dari temuan lapangan yang penulis peroleh menunjukkan bahwa dalam mensosialisasikan nilai “KASIH” pengurus rumah sakit mempersiapkan materi tentang nilai “KASIH” terlebih dahulu. Nilai “KASIH” disosialisasikan melalui kegiatan POK (Pekan Orientasi Karyawan) Umum dan Khusus. Seluruh karyawan wajib untuk mengikuti sosialisasi nilai “KASIH”. Setelah diberikan sosialisasi nilai “KASIH”, seluruh karyawan mengalami proses pembelajaran untuk dapat menerima dan menjadikan nilai “KASIH” sebagai pedoman dan mengimplementasikan dalam melaksanakan tugas dan pelayanan di lingkungan rumah sakit. Temuan ini secara umum menguatkan konsep sosialisasi Robert M. Z. Lawang (1985) yang menjelaskan bahwa sosialisasi merupakan sebuah proses mempelajari norma, nilai dan peran serta persyaratan lainnya yang diperlukan untuk dapat berpartisipasi secara efektif dalam kehidupan sosial.

PENUTUP

Nilai “KASIH” sebagai budaya organisasi di Charitas Hospital Belitang dan bagaimana nilai tersebut disosialisasikan kepada karyawan baru. Nilai “KASIH” merupakan nilai yang diusung dan dianut oleh Mother Theresia Saelmaekers dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Nilai “KASIH” ini terdiri dari lima nilai yaitu Komunikatif, Andal, Sinergis, Inovatif, dan Hangat. Hingga saat ini, nilai “KASIH” ini dianut dan dijadikan pedoman oleh seluruh karyawan di Charitas Hospital Belitang. Pengurus rumah sakit selalu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan nilai “KASIH” seperti rekoleksi, *governing board*, *briefing* dan *sharing*. Dilaksanakannya kegiatan tersebut bertujuan untuk mendukung karyawan akan implementasi dan menjadikan nilai ini sebagai pedoman karyawan saat bertugas dan memberikan pelayanan. Tentunya dalam mengimplementasikan nilai “KASIH”, karyawan membutuhkan dukungan dan motivasi dari pengurus rumah sakit. Dengan dijadikannya pedoman saat bertugas dan melakukan pelayanan, harapannya nilai “KASIH” dapat mencapai tujuan organisasi yang dimiliki oleh Charitas Hospital Belitang.

Nilai “KASIH” ini disosialisasikan terlebih dahulu oleh seluruh karyawan baru di Charitas Hospital Belitang. Dalam mensosialisasikan nilai “KASIH”, pengurus rumah sakit mempersiapkan materi tentang nilai “KASIH” terlebih dahulu. Materi tersebut sudah ada dan disusun oleh Charitas Group. Kemudian, nilai “KASIH” disosialisasikan melalui kegiatan POK (Pekan Orientasi Karyawan) Umum dan Khusus. Setelah diberikan sosialisasi nilai “KASIH”, seluruh karyawan mengalami proses pembelajaran untuk dapat menjadikan nilai “KASIH” sebagai pedoman dan mengimplementasikan dalam melaksanakan tugas dan pelayanan di rumah sakit. Dalam proses belajar tersebut, seluruh karyawan melalui proses evaluasi atau penilaian. Dari hasil evaluasi tersebut, jika terdapat penurunan nilai, Kepala Ruang/Bagian memiliki tugas untuk memberikan motivasi dan mengingatkan kembali agar karyawan dapat meningkatkan implementasi nilai “KASIH” dalam melaksanakan tugas dan pelayanan. Akan tetapi, masih perlu dilakukan sosialisasi nilai “KASIH” secara berkala agar karyawan selalu mengingat dan menjadikan nilai ini sebagai pedoman saat memberikan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armansyah, B., & Kusponco, E. (2022). Evaluasi Budaya Organisasi dalam Mewujudkan Visi Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 4(2), 27-42.
- Cohen, Bruce J. (1992). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rineka Cipta.

- Dendong, F.F., Lino, M. M., & Ndoda, Y. (2022). Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Administrasi Publik*, 101-112.
- Edrisy, I. F., & Dinata, M. (2022). Pengantar Sosiologi. Pustaka Media.
- Febrianti, F.A., & Ramli, A. H. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Keterikatan Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11 (2), 309-320.
- Hakim, L., Abdullah, I., & Sa'adah, N. (2021). Karakteristik Budaya Organisasi: Sebuah Studi Kualitatif terhadap Pengusaha Batik Muslim Laweyan Surakarta. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 1-24.
- Hammad, & Ramie, A. (2022). Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia di Era Disruptif. *Jurnal Keperawatan Merdeka*, 2(1), 1-8.
- Hardjana, A. A. (2010). Sosialisasi dan Dampak Budaya Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1-128.
- Ismail, M. I., & Ilyas, N. I. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. RajaGrafindo Persada.
- Ivanenich, J. M., Konopaske, R., dan Mateson, M. T. (2006). Perilaku dan Manajemen Organisasi. Edisi Ketujuh. Jilid 1 & Jilid 2. Erlangga.
- Jismin., Nurdin., & Rustina. (2022). Analisis Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Administrasi UIN Datokrama Palu. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*, 1(2), 20-29.
- K, Abdul., Jopang., & Elwan, L. O. M. (2020). Budaya dan Sistem Nilai Organisasi untuk Mewujudkan Kelembagaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Inovatif. *Public Administration Journal of Research*, 2(2), 1-14.
- Kamaroellah, A. (2014). Pengantar Budaya Organisasi. Buku Pustaka Radja.
- Kementerian Kesehatan. (2019). KARS-SERT/883/VIII/2019. Diakses dari https://sirs.kemkes.go.id/fo/uploads/1609046/sertifikat_akreditasi1.pdf
- Kristianti, P., & Loisa, R. (2021). Analisis Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan dalam Komunitas Wadah Pemimpin. *Jurnal Koneksi*, 5(1), 106-112.
- Kusnandar, V. B. (2019). 63 Persen Rumah Sakit di Indonesia Dimiliki Swasta. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/11/63-persen-rumah-sakit-di-indonesia-dimiliki-swasta>. Diakses pada 30 Januari 2024.
- Lawang, R. M. Z. (1985). Buku Materi Pokok 1 Pengantar Sosiologi. Karunika Jakarta.
- Noer, K. U. (2021). Pengantar Sosiologi Untuk Mahasiswa Tingkat Dasar. Perwatt.

- Nugraha, P. F., & Moelino, N. K. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah Bandung Jawa Barat dan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Jawa Barat. *Jurnal e-Proceeding of Management*, 6(3),5961-5967.
- Ramadhanti, A. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Antara Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah di Provinsi Sumatera Selatan. [Skripsi, Universitas Indonesia].
- Rumangkit, S. (2016). Pengaruh Sosialisasi Organisasi Pada Komitmen Afektif yang Dimediasi Oleh Kesesuaian Nilai. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 34-56.
- Sadiartha, A. A. N. G. (2015). Budaya Organisasi. PT. Percetakan Bali.
- Salim, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru. *Jurnal STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 1(1) 38-47.
- Sekretariat Charitas Hospital Belitang. 2023. Sejarah Rumah Sakit. Charitas Hospital Belitang.
- Setiani, T. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 673-686.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sunarto, K. (2000). Pengantar Sosiologi. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sutrisno, E. (2018). Budaya Organisasi. Kencana.
- Tamimi, M., Soetjipto, B. E., Sopiah., & Kurniawan, D. T. (2022). Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Husnayain Business Review*, 2(2), 11-21.
- Trisnantoro, Laksono. (2005). Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar. Andi.
- Wibowo. (2010). Budaya Organisasi Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang. RajaGrafindo Persada.
- Zaitun. (2016). Sosiologi Pendidikan: Teori dan Aplikasinya. Kreasi Edukasi.
- Zaviera, P., Yuliansyah., & Napitupulu, P. N. (2021). Pengaruh Akuntabilitas dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi pada Rumah Sakit Swasta Kota Bandar Lampung. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 1(1),43-54.

Zuldesiah., Gistituati, N., & Sabandi, A. (2021). Kontribusi Gaya Kepemimpinan dan Pelaksanaan Supervisi Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru-guru Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5 (2), 663-671.

