WUJUDKANLAH!

MOTIVASI PERSEPSI KOMITMEN

Akreditasi Rumah Sakit

Septin Maisharah K.
Yuly Peristiowati
Byba Melda Suhita

WUJUDKANLAH! MOTIVASI PERSEPSI KOMITMEN AKREDITASI RUMAH SAKIT

SEPTIN MAISHARAH K., dkk.

STRADA PRESS

WUJUDKANLAH!
MOTIVASI PERSEPSI KOMITMEN AKREDITASI RUMAH SAKIT

Oleh:

Septin Maisharah K.
Yuly Peristiowati
Byba Melda Suhita
Katmini
Ratna Wardani
Agusta Dian Ellina
Devy Putri Nursanti
Eri Puji Kumalasari
Asruria Sani Fajriah

ISBN: 978-623-6434-37-6

Diterbitkan Oleh:
STRADA PRESS
© 2021 STRADA PRESS

Jl. Manila 37 Tirtoudan Kota Kediri
E-mail: pascastrada@gmail.com
Telepon: 081336435001

Editor: Wahyu Eko Putro

Desain Kulit Muka: Tim STRADA PRESS

Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang

Dilarang mengutip, memperbanyak dan menerjemahkan sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Akreditasi rumah sakit merupakan sebuah bentuk pengakuan yang diberikan oleh pemerintah kepada suatu institusi rumah sakit karena telah memenuhi standar pelayanan kesehatan yang telah ditentukan. Departemen Kesehatan RI (1999) menyatakan bahwa untuk sampai kepada pengakuan tersebut, rumah sakit harus melalui sejumlah proses penilaian yang didasarkan pada standar nasional perumahsakitan. Untuk mendapat hasil akreditasi yang memuaskan, dibutuhkan peran serta pegawai rumah sakit dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas yang telah dibebankan. Oleh karena itu, komitmen pelayanan yang dimiliki oleh seorang pegawai menjadi sangat penting untuk mendapatkan hasil penilaian akreditasi yang memuaskan.

Komitmen pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana seorang memihak institusi rumah sakit serta tujuan-tujuan dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan kinerjanya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Allen & Mayer (1990), terdapat tiga dimensi tentang komitmen organisasi, yaitu komponen afektif, komponen normatif, dan komponen sustainable (kelanjutan) di mana komponen ini didasarkan pada persepsi seorang karyawan tentang kerugian yang akan dihadapi jika meninggalkan institusi rumah sakit. Karyawan dengan tingkat komitmen kelanjutan yang tinggi akan lebih memilih untuk tetap tinggal dalam organisasi karena memiliki persepsi bahwa tidak ingin mengambil risiko kehilangan karir yang telah dibangun.

Persepsi seorang pegawai yang menganggap bahwa dengan bertahan di rumah sakit akan menguntungkan bagi karier mereka sangat penting untuk membentuk komitmen pelayanan di rumah sakit. Selain itu, persepsi yang sama mengenai keuntungan yang sama dari hasil akreditasi yang diperoleh rumah sakit akan menumbuhkan persepsi bahwa kepentingan akreditasi bukan hanya milik institusi rumah sakit semata, melainkan juga untuk kebaikan para pegawai. Persepsi positif dari para pegawai akan menumbuhkan motivasi yang kuat dalam diri pegawai untuk bekerja dengan lebih baik sesuai dengan standar dan beban kerja yang ditetapkan.

Menurut Mc Clelland (1976), pemahaman akan motivasi akan semakin mendalam dengan adanya berbagai kebutuhan, seperti kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan, dan kebutuhan akan afiliasi. Jika dipelajari lebih lanjut, berbagai kebutuhan tersebut akan dapat memengaruhi persepsi seseorang terhadap pekerjaan dan pencapaian tujuan tertentu. Oleh karena itu, motivasi seorang pegawai yang tinggi akan pentingnya akreditasi rumah sakit dapat meningkatkan kinerja seorang pegawai yang pada akhirnya akan mengembangkan komitmen pelayanan pada rumah sakit.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia yang telah menyediakan berbagai kemudahan untuk mengaktualisasikan diri, kepada para teman angkatan yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dorongan dan kesempatan kepada saya untuk meningkatkan diri.

Buku ini tentu masih jauh dari sempurna. Salah satu kekurangannya misalnya, buku ini belum mengakomodasi perkembangan paling mutakhir tentang akreditasi rumah sakit dan hal-hal yang saling berkaitan lainnya. Saya berharap dapat menyempurnakannya pada masa mendatang. Untuk semsntara ini, biarlah semua kekurangan itu menjadi tanggung jawab pribadi saya. Saya berharap buku ini tetap memberikan manfaat.

Selamat membaca.

Kediri, 16 Oktober 2020

Septin Maisrahah Karyono

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL .....

A. Konsep Motivasi 2
B. Konsep Persepsi 3
C. Konsep Akreditasi RS 3
D. Konsep Komitmen 4
E. Hasil Penelitian 5
   1. Gambaran Lokasi Penelitian 5
   2. Distribusi Karakteristik Responden 6
   3. Distribusi Karakteristik Variabel 7
   4. Uji Statistik Model Summary 8
   5. Uji Statistik Multivariat Regresi Linier Logistik 8
   6. Analisis Pengaaruh Motivasi terhadap Komitmen Pelayanan di Rumah Sakit Pelita Insani 10
   7. Analisis Pengaruh Persepsi terhadap Komitmen Pelayanan di Rumah Sakit Pelita Insani 12
   8. Analisis Motivasi dan Persepsi Karyawan tentang Pentingnya Akreditasi Rumah Sakit Terhadap Komitmen Pelayanan di RS Pelita Insani 15

DAFTAR PUSTAKA **19**
BIOGRAFI PENULIS **23**

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RS Pelita Insani Martaputra 2020.....6
Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Variabel Responden di RS Pelita Insani Martapura 2020.....7
Tabel 3 Hasil Analisis Uji Statistik Model Summary in 2020 8
Tabel 4 Hasil Uji Statistik Multivariat Regresi Linier Logistik 8

Usaha meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat adalah peran penting Rumah Sakit. Pada zaman ini pertambahan jumlah Rumah Sakit begitu pesat dan banyak. Data dari Kementrian Kesehatan disebutkan jumlah pada tahun 2018 jumlah Rumah Sakit di Indonesia sebanyak 2.820 unit (Kemenkes RI, 2018). Kondisi ini yang menyebabkan adanya persaingan di antara Rumah Sakit untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik agar diminati masyarakat. Sejalan dengan pesatnya pembangunan nasional maka tuntutan akan kualitas Rumah Sakit juga semakin meningkat. Upaya dalam meningkatkan kualitas Rumah Sakit baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik internal maupun eksternal Rumah Sakit perlu dilakukan.

Upaya yang dilakukan Departemen Kesehatan untuk itu adalah melalui kegiatan Akreditasi Rumah Sakit baik milik pemerintah ataupun swasta, yang tujuan akhirnya adalah menjaga kualitas layanan. Dasar hukum pelaksanaan Akreditasi Rumah Sakit selain UU No.23 tahun 1992 tentang kesehatan adalah Permenkes No.159 b tahun 1988 yang mengatur tentang Akreditasi Rumah Sakit. S.K Dirjen YanMedik No YM.02.03.3.5.2626 tentang Komisi Akreditasi Rumah Sakit dan Sarana Kesehatan lainnya (KARS). Keberadaan Rumah Sakit saat ini dalam menyikapi persaingan, juga perlu berusaha meningkatkan produktivitas dan kualitas dengan standar yang ditetapkan. Pada kesempatan adanya Akreditasi Rumah Sakit perlu dimanfaatkan secara baik bagi para pimpinan. Menurut Sutoto *et al* (2013), sejak penggunaan instrument strandar Akreditasi Rumah Sakit versi 2012, terdapat perubahan yang cukup bermakna yaitu perubahan standar yang semula berfokus kepada pemberi pelayanan, diarahkan menjadi berfokus ke pasien.

Akreditasi Rumah Sakit mempunyai dampak positif terhadap kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien dan kepuasan pasien (Yildiz, 2014). Penerapan standar akreditasi mendorong perubahan pelayanan Rumah Sakit yang lebih berkualitas dan peningkatan kerja sama antara disiplin profesi dalam

perawatan pasien (Manzo, 2012). Implementasi strandar Akreditasi Rumah Sakit versi 2012 mempunyai manfaat yang antara lain, Rumah Sakit lebih mendengarkan keluhan/kritik dan saran dari pasien dan keluarganya.

Selain itu Rumah Sakit juga akan berusaha menghormati hak-hak pasien dan melibatkan pasien dalam proses perawatan sebagai mitra. Pasien dan keluarganya diajak berdialog dalam menentukan perawatan yang terbaik. Dampak yang diharapkan bahwa Rumah Sakit yang melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Rahma, 2012).

A. Konsep Motivasi

Menurut Mc Clelland individu memperoleh sejumlah kebutuhan dari budaya masyarakat yang dipelajarinya melalui sesuatu yang mereka alami, khususnya pengalaman dimasa awal kehidupan.

McClelland berserta rekan-rekannya (Steers dan Braunstein, 1976) menyatakan bahwa pemahaman akan motivasi akan semakin mendalam apabila disadari bahwa setiap orang mempunyai tiga jenis kebutuhan, yaitu ”*Need for Achievement*” (nAch), ”*Need for Power*” (nPo), dan ”*Need for Affiliation*” (nAff). Kebutuhan tersebut jika dipelajari akan dapat memengaruhi persepsi seseorang terhadap pekerjaan dan pencapaian tujuan tertentu.

1. Kebutuhan Akan Prestasi atau *Need For Achievement* (nAch)

   Merupakan bentuk keinginan untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik, dan lebih unggul. Kebuthan berprestasi merupakan kebutuhan utama yang dipelajari dalam perilaku organisasi. Tantangan yang ada dalam tugas yang sulit mengisyaratkan motif tersebut, dimana akhirnya mengaktifkan perilaku yang berorientasi kepada prestasi. Individu lebih mengejar prestasi pribadi daripada imbalan terhadap keberhasilan.Arah motivasi berprestasi adalah kehidupan kedepannya, bukan masa lalu ataupun masa sekarang.

2. Kebutuhan Akan Kekuasaan atau *Need For Power* (nPow)

Adalah bentuk keinginan untuk mengawasi atau mengendalikan orang lain, memengaruhi perilaku mereka, atau bertanggung jawab atas orang lain.

3. Kebutuhan Akan Afiliasi atau *Need For Affiliation* (nAff)

Adalah bentuk keinginan untuk membangun dan memelihara hubungan yang bersahabat dan hangat dengan orang lain, individu lebih menyukai situasi-situasi kooperatif dan kompetitif.

B. Konsep Persepsi

Sebutan persepsi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diartikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau suatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Walgito (2004) mengemukakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya. Proses psikologis dan hasil penginderaan tersebut membentuk proses berfikir. Disamping itu sifat suka atau tidak suka, senang tidak senang terhadap suatu objek akan menimbulkan gambaran dalam pembentukan persepsi.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa persepsi merupakan proses masuknya pengalaman tentang objek dan peristiwa yang berupa pesan atau informasi kedalam otak manusia melalui panca indera yang kemudian membentuk proses berpikir untuk melakukan penginterpretasian menjadi suatu gambaran tertentu.

C. Konsep Akreditasi Rumah Sakit

Akreditasi menurut ensiklopedia nasional adalah suatu bentuk pengakuan yang diberikan oleh pemerintah untuk suatu lembaga atau institusi. Sedangkan menurut Departemen Kesehatan RI, akreditasi rumah sakit adalah pengakuan

oleh pemerintah kepada rumah sakit karena telah memenuhi standar yang telah ditentukan.

Untuk sampai kepada pengakuan, rumah sakit melalui suatu proses penilaian yang didasarkan pada Standar Nasional perumah sakitan (Depkes, 1999). Penilaian dilakukan berulang dengan interval yang regular dan diawali dengan kegiatan kajian mandiri (self-assesment) oleh rumah sakit yang dinilai. Survei akreditasi ini dilakukan oleh badan yang terlegitimasi dan di Indonesia adalah Komite Akreditasi Rumah Sakit dan Sarana kesehatan lainnya (KARS) sedangkan sertifikasi diberikan oleh Dirjen Pelayanan Medik DepKes RI berdasarkan rekomendasi KARS.

D. Konsep Komitmen

Menurut Allen & Meyer (1990) terdapat tiga dimensi tentang komitmen organisasional, yaitu antara lain:

Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasi. Keterkaitan emosional ini terbentuk karena karyawan setuju dengan tujuan dasar dan nilai-nilai organisasi, serta mengerti untuk apa organisasi tersebut berdiri. Karyawan dengan tingkat komitmen afektif yang tinggi akan memilih untuk tetap tinggal dalam organisasi untuk menyokong organisasi dalam mencapai misinya.

Komponen normatif merupakan perasaan karyawan tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi. Kewajiban untuk tetap tinggal dalam organisasi disebabkan karena tekanan dari pihak lain. Karyawan dengan tingkat komitmen normatif yang tinggi sangat peduli terhadap apa yang akan dipikirkan orang lain bila ia keluar dari organisasi tempatnya bekerja. Karyawan seperti ini akan merasa enggan untuk mengecewakan atasannya dan khawatir akan dicap buruk oleh rekan kerjanya bila ia keluar dari pekerjaan tersebut.

Komponen sustainable (kelanjutan) komponen berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi. Semakin lama seseorang tinggal dalam sebuah organisasi, ia akan semakin tidak rela kehilangan apa yang telah mereka investasikan di organisasi tersebut, misalnya senioritas, kesempatan promosi, perencanaan pensiun, hubungan dengan rekan kerja. Karyawan dengan tingkat komitmen kelanjutan yang tinggi akan memilih untuk tetap tinggal dalm organisasinya dikarenakan tidak ingin mengambil risiko kehilangan hal-hal tersebut.

Setiap komponen memiliki dasar yang berbeda.Karyawan dengan komponen afektif tinggi masih bergabung dengan organisasi karena keinginan tetap menjadi anggota organisasi.Sementara itu karyawan dengan tingkat continuance tinggi, tetap bergabung dengan organisasi tersebut karena mereka membutuhkan organisasi. Karyawan yang memiliki komponen normatif yang tinggi, tetap menjadi anggota organisasi karena mereka merasa harus melakukannya.

E. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Pelita Insani Martapura merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terletak di Kabupaten Banjar. Rumah sakit Pelita Insani Martapura beralamat di Jln. Sekumpul No. 66 RT 04/ RW 005, Kel. Jawa Martapura, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan. Rumah sakit Pelita Insani Martapura merupakan rumah sakit swasta Tipe C yang mulai beroperasi sejak 12 Agustus 2013 dengan Surat Izin Rumah Sakit Nomor: 2/IORS-C/DPMPTSP/2019. Pendirian rumah sakit Pelita Insani Martapura bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Banjar khususnya dan Provinsi Kalimantan Selatan pada umumnya. Hingga saat ini Rumah Sakit Pelita Insani Martapura telah memiliki

79 tempat tidur yang terbagi dalam 16 ruangan. Jumlah tenaga kerja yang ada di rumah sakit ini adalah sebanyak 211 orang yang terdiri dari tenaga dokter, perawat, bidan, apoteker, radiografer, dll.

2. Distribusi Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di RS. Pelita Insani Martapura 2020

No	Usia Responden	(f)	(%)
1	Usia ≤ 30 tahun	76	49,7
2	Usia 31-35 tahun	56	36,6
3	Usia 35-40 tahun	21	13,7
	Total	153	100.0
No	Jenis Kelamin	(f)	(%)
1	Laki-Laki	78	51
2	Perempuan	75	49
	Total	153	100.0
No	Pendidikan	(f)	(%)
1	Diploma III/DIII	19	12,4
2	Sarjana/S1	134	87,6
	Total	153	100.0
No	Lama Kerja	(f)	(%)
1	≤ 5 Tahun	93	60,8
2	6-10 Tahun	50	32,7
3	> 10 Tahun	10	6,5
	Total	153	100.0

Source: Primary Data (2020)

Berdasarkan data penelitian pada tabel 1 diketahui bahwa dari 153 responden dapat diketahui bahwa usia responden yang paling banyak adalah

usia ≤ 30 tahun, yaitu sebanyak 76 orang (49,7%), jika dilihat dari jenis kelamin responden maka dapat diketahui bahwa paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 78 orang (51%), sedangkan pada tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah lulusan sarjana sebanyak 134 orang (87,6 %), dan pada karakteristik lama kerja paling banyak adalah karyawan yang telah bekerja selama ≤ 5 tahun sebanyak 93 orang (60,8%).

3. Distribusi Karakteristik Variabel

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Variabel Responden di RS Pelita Insani Martapura 2020

No	Motivasi Pentingnya Akreditasi	(f)	(%)
1	Rendah	83	54,2
2	Tinggi	70	45,8
	Total	153	100.0
No	Persepsi Pentingnya Akreditasi	(f)	(%)
1	Negatif	75	49
2	Positif	78	51
	Total	153	100.0
No	Komitmen Pelayanan	(f)	(%)
1	Komitmen	71	46,4
2	Tidak Komitmen	82	53,6
	Total	153	100.0

Source: Primary Data (2020)

Berdasarkan data penelitian pada tabel 1 diketahui bahwa dari 153 responden karyawan paling banyak memiliki motivasi yang rendah terhadap pentingnya akreditasi sebanyak 83 orang (54,2%), karyawa yang memiliki persepsi positif terhadap akreditasi lebih banyak dibandingkan dengan

responden dengan persepsi negatif yaitu sebanyak 78 orang (51%), dan karyawan yang tidak memiliki komitmen pelayanan lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang memiliki komitmen yaitu sebanyak 82 orang (53,6%).

4. Uji Statistik *Model Summary*

Table 3 Hasil Analisis Uji Statistik Model Summary in 2020

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	144.505a	,354	,473
a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than, 001			

Source: Primary Data (2020)

Berdasarkan hasil analisis uji statistik model summary pada tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa model dengan memasukkan dua variabel independent ternyata telah memengaruhi terjadinya perubahan dalam penaksiran parameter (-2 Log likelihood) sebesar 144,505. Sedangkan berdasarkan data dari nilai Cox & Snell R Square, yaitu sebesar 0,354 maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa komitmen pegawai di Rumah Sakit Pelita Insani Martapura dipengaruhi oleh persepsi dan motivasi pegawai tersebut terhadap rumah sakit tempatnya bekerja yaitu sebesar 35,4 %, sedangkan 64,6 % sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain.

5. Uji Statistik Multivariat Regresi Linier Logistik

Table 4 Hasil Uji Statistik Multivariat Regresi Linier Logistik

Variabel Independent	Exp (B)	R Square	CI (95 %)		P Value
			Lower	Upper	
Persepsi	0,057	0,319	0,024	0,134	0,000

Motivasi	0,307	0,061	0,307	0,713	0,006
N Observasi	153				

Source: Primary Data (2020)

Mengacu dari hasil uji statistik multivariat regresi logistik pada tabel 4 di atas maka dapat diketahui bahwa seluruh variabel independent memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent. Selain itu, diketahui pula bahwa variabel yang lebih dominan dalam mempengarui komitmen pegawai adalah variabel persepsi yaitu sebesar 31,9 % (R Square = 0,319).

Pada variabel persepsi diketahui bahwa nilai p = 0,000 yang dapat diartikan bahwa variabel persepsi memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap komitmen pegawai di Rumah Sakit Pelita Insani Martapura. Secara statistik persepsi memberikan pengaruh sebesar 31,9% terhadap komitmen pegawai terhadap rumah sakit tempatnya bekerja (R Square = 0,319). Nilai OR menunjukkan pada angka 0,057 yang berarti bahwa semakin negatif persepsi seorang pegawai di Rumah Sakit Pelita Insani maka akan memiliki kemungkinan 0,05 kali lebih besar memiliki komitmen yang buruk terhadap rumah sakit daripada pegawai yang memiliki persepsi yang positif terhadap rumah sakit.

Variabel motivasi menunjukkan bahwa nilai p = 0,006 yang berarti bahwa variabel motivasi memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap komitmen pegawai di Rumah Sakit Pelita Insani Martapura. Secara statistik motivasi pegawai memberikan pengaruh sebesar 6,1% terhadap komitmen pegawai di Rumah Sakit Pelita Insani Martapura (R Square = 0,061). Nilai OR sebesar 0,307 menunjukkan bahwa secara statistik pegawai yang memiliki motivasi pelayanan yang rendah memiliki kemungkinan 0,307 kali lebih besar memiliki komitmen yang buruk terhadap rumah sakit tempatnya bekerja bila dibandingkan dengan pegawai dengan motivasi yang tinggi terhadap rumah sakit.

6. Analisis Pengaruh Motivasi terhadap Komitmen Pelayanan di Rumah Sakit Pelita Insani

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa responden dengan motivasi yang rendah lebih dominan dibandingkan dengan responden yang memiliki motivasi tinggi dalam melakukan pelayanan. Data penelitian memperlihatkan bahwa responden dengan motivasi rendah berjumlah 83 orang (54,2%). Sedangkan sebagian lainnya memiliki motivasi yang tinggi terhadap pelayanan rumah sakit, yaitu sebanyak 70 orang (45,3%). Melalui data yang diperoleh melalui penelitian ini pula, dapat diketahui bahwa sebannyak 63 orang (35,3%) atau hampir setengah dari total jumlah responden memiliki motivasi yang rendah dan memiliki tidak memiliki komitmen terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sebagian kecil dari responden, yaitu sebanyak 28 orang (18,3%) memiliki motivasi yang tinggi namun tidak memiliki komitmen terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Motivasi merupakan suatu kemauan untuk memberikan upaya dan usaha yang lebih untuk meraih tujuan organisasi yang disebabkan oleh kemauan untuk memuaskan kebutuhan individu (Robbins, 1996). Motivasi kerja memiliki peranan yang sangat penting dalam menumbuhkan semangat pegawai untuk bekerja secara optimal karena merasa senang terhadap pekerjaan yang dilakukan. Seorang karyawan yang memiliki motivasi kuat dalam bekerja akan memiliki energi lebih untuk melakukan berbagai kegiatan sehingga dengan motivasi yang tepat akan menghasilkan hasil kerja yang optimal.

Berdasarkan data hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar karyawan rumah sakit Pelita Insani akan merasa senang ketika hasil pekerjaan yang telah dilakukan mendapat suatu apresiasi dan penghargaan baik dari pihak manajemen rumah sakit maupun sesama rekan kerjanya. Menciptakan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan dapat menjadi suatu solusi bagi sebuah

organisasi untuk menumbuhkan rasa motivasi pada setiap individu karyawannya. Dengan adanya motivasi yang tinggi maka akan dapat mendorong para karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan semaksimal mungkin karena menyakini bahwa dengan keberhasilan yang dicapai organinasasi maka tujuan pribadinya juga akan tercapai. Menurut Mc Neese et al. (1996) menyatakan bahwa dengan adanya motivasi yang tinggi maka akan menciptakan komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap komitmen pelayanan karyawan rumah sakit Pelita Insani, dimana karyawan dengan motivasi kerja tinggi berpotensi 0,3 kali lebih besar akan memiliki komitmen pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan dengan motivasi kerja yang rendah. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panjisadewa (2015) yang menyebutkan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara langsung terhadap komitmen dimana semakin baik motivasi yang dimiliki oleh seorang karyawan maka komitmen yang akan dimiliki juga semakin meningkat.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Mc Clelland menyatakan bahwa pemahaman terhadap motivasi akan semakin mendalam apabila disadari bahwa setiap orang memiliki tiga (3) jenis kebutuhan, yaitu *need for achievement* (kebutuhan akan prestasi), *need for power* (kebutuhan akan kekuasaan), *need for affiliation* (kebutuhan akan afilisai). Berkenaan dengan masalah komitmen pelayanan yang terjadi di rumah sakit Pelita Insani erat kaitannya dengan kurangnya kebutuhan akan berprestasi pada sejumlah karyawan. Melalui kuesioner yang diberikan oleh peneliti, beberapa karyawan menyatakan bahwa kurangnya reward (penghargaan) yang diberikan membuat karyawan tersebut memiliki motivasi yang rendah untuk berprestasi dalam bekerja sehingga hal ini dapat menurunkan komitmen pelayanan mereka.

Kebutuhan akan berprestasi merupakan sebuah bentuk keinginan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik dan lebih unggul. Untuk menciptakan kondisi tersebut dibutuhkan suatu rangsangan bagi karyawan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja. Salah satunya adalah dengan pemberian reward (penghargaan) bagi karyawan yang mampu meningkatkan produktivitas kerja dan peningkatan kepuasan pelayanan rumah sakit. Pemberian reward (penghargaan) yang tepat diharapkan dapat menumbuhkan motivasi kerja yang lebih baik yang pada akhirnya akan meningkatkan komitmen pelayanan pada setiap karyawan rumah sakit Pelita Insani.

7. Analisis Pengaruh Persepsi terhadap Komitmen Pelayanan di Rumah Sakit Pelita Insani

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa responden dengan persepsi positif pada komitmen pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pelita Insani lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang memiliki persepsi negatif, yakni sebanyak 78 orang (51%). Sedangkan pada responden dengan persepsi yang negatif terhadap komitmen pelayanan kesehatan sebanyak 75 orang (49%). Melalui data penelitian pula, dapat diketahui bahwa sebannyak 63 orang (41,2%) atau hampir setengah responden dari total jumlah responden memiliki persepsi negatif dan tidak berkomitmen pada pelayanan kesehatan. Sedangkan sebagian kecil dari responden, yaitu sebanyak 12 orang (7,9%) memiliki pesepsi negatif dan berkomitmen pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pelita Insani.

Menurut Kotler (2012) mengemukakan bahwa persepsi merupakan suatu proses seseorang menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan terhadap informasi yang diterimanya yang selanjutnya tercipta gambaran yang mempunyai makna. Sedangkan menurut Walgito (2004) menjelaskan bahwa persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu merupakan

proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya. Proses psikologis dan hasil penginderaan tersebut membentuk proses berpikir. Disamping itu sifat suka atau tidak suka, senang atau tidak senang terhadap suatu objek akan menimbulkan gambaran dalam pembentukan persepsi seseorang.

Berdasarkan dari beberapa definisi di atas dapat dikatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses pembentukan pola pikir yang menimbulkan suatu tindakan tertentu akibat adanya stimulus berupa informasi dari luar yang diterima oleh pancaindera dan diteruskan ke otak seseorang. Stimulus atau rangsangan yang dimaksud adalah gambaran tentang objek atau peristiwa tertentu yang menarik perhatian panca indera seseorang sehingga menganggap rangsangan tersebut sebagai suatu pesan atau informasi yang harus disampaikan ke otak dan melakukan penliaian terhadap pesan tersebut. Menurut Robbins (2013) menyebutkan ada beberapa faktor yang berperan dalam membentuk persepsi seseorang, yaitu dipengaruhi dari pihak pelaku persepsi *(perceiver)* dan objek atau target yang akan dipersepsikan.

Kaitan antara persepsi seorang petugas rumah sakit terhadap komitmen pelayanan kesehatan terbilang cukup signifikan dimana hal tersebut akan dapat memengaruhi hasil akreditasi yang akan didapat oleh rumah sakit nantinya. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh persepsi petugas Rumah Sakit Pelita Insani terhadap komitmen pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil tersebut sejalan dengan penilitan yang dilakukan Kalkavan dan Kaltrinli (2014) yang menyatakan bahwa persepsi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional pegawai.

Untuk mencapai hasil akreditasi yang bagus rumah sakit harus memberikan suatu stimulus atau rangsangan kepada seluruh petugas kesehatan untuk menciptakan sebuah persepsi dimana petugas kesehatan juga akan mendapat manfaat dari akreditasi tersebut. Persepsi yang sama antara pihak

manajemen rumah sakit dengan petugas kesehatan tentang manfaat dilaksanakannya akreditasi rumah sakit akan membuat standar akreditasi yang dilakukan menjadi sebuah pedoman bagi seluruh karyawan untuk menjalankan pekerjaan rutinnya. Persepsi negatif yang menganggap bahwa akreditasi hanya akan menambah beban kerja karyawan harus diminimalkan sehingga kerjasama dan semangat tinggi semua karyawan akan tercipta. Hal tersebut perlu dilakukan untuk mendorong upaya peningkatan komitmen petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan yang optimal bagi masyarakat luas (Rahma, 2012).

Peningkatan komitmen pegawai rumah sakit dapat dilakukan dengan cara pemberian dukungan yang optimal kepada seluruh pegawai rumah sakit hingga dapat membentuk suatu persepsi yang positif pada seluruh pegawai. Persepsi dukungan organisasi merupakan suatu objek yang dinilai oleh pegawai sebagai anggapan kebutuhan emosi sosial hingga memberikan indikasi dari kesiapan organisasi untuk menghargai peningkatan kerja karyawan dan mengindikasikan kecenderungan organisasi dalam menyiapkan bantuan saat dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan yang efektif (Fuller et al., 2003). Menurut Tumwesigye (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa komitmen pegawai terhadap organisasi tempatnya bekerja dapat tercipta karena adanya persepsi yang positif terhadap dukungan organisasi pada pegawai tersebut.

Berdasarkan beberapa pernyataan dari pegawai RS Pelita Insani melalui kuesioner sebagian pegawai menyebutkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan pada dukungan organisasi terhadap pegawai yang menyebabkan persepsi pegawai terhadap rumah sakit menjadi negatif. Hal ini tentu dapat memengaruhi rasa komitmen seorang pegawai terhadap rumah sakit tempat mereka bekerja. Darmawan (2013) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa persepsi dukungan organisasi harus berfokus pada perlakuan yang menguntungkan karyawan dan keterlibatan karyawan dalam hubungan timbal balik dengan organisasi. Hubungan timbal balik yang saling menguntungkan

tidak hanya akan bermanfaat bagi pegawai, melainkan juga bagi rumah sakit sebagai sarana peningkatan komitmen dan kinerja pegawai yang pada akhirnya akan memperbaiki hasil akreditasi rumah sakit.

Persepsi dukungan organisasi merupakan salah satu kunci bagi pihak rumah sakit untuk membangun rasa komitmen pegawainya. Hal ini dikarenakan persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi para pegawai mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan para pegawainya (Rhoades & Eisenberger, 2002). Di berbagai organisasi sudah banyak ditemukan bahwa pegawai yang merasa bahwa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi tempatnya bekerja akan memiliki rasa kebermaknaan pada diri mereka, hal inilah yang akan memicu peningkatan rasa komitmen pegawai terhadap organisasi. Rasa komitmen terhadap organisasi inilah yang pada akhirnya akan mendorong seorang pegawai untuk berusaha membantu organisasi tempatnya bekerja dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan harapan bahwa kinerja mereka akan diperhatikan serta dihargai oleh organisasi di masa yang akan datang.

8. Analisis Motivasi dan Perspsi Karyawan tentang Pentingnya Akreditasi Rumah Sakit terhadap Komitmen Pelayanan di RS Pelita Insani

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki komitmen terhadap rumah sakit lebih sedikit bila dibandingkan dengan responden yang tidak memiliki komitmen terhadap rumah sakit. Data penelitian menunjukkan bahwa responden yang tidak memiliki komitmen pelayanan di rumah sakit berjumlah 82 orang (53,6%). Sedangkan sebagian lainnya memiliki komitmen pelayanan di rumah sakit, yaitu sebanyak 71 orang (46,4%).

Akreditasi merupakan suatu bentuk pengakuan yang diberikan oleh pemerintah kepada suatu lembaga atau institusi baik milik pemerintah maupun

milik swasta. Menurut Departemen Kesehatan RI akreditasi rumah sakit adalah pengakuan yang diberikan oleh pemerintah kepada rumah sakit karena telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Untuk mendapatkan pengakuan tersebut, rumah sakit harus melalui berbagai proses penilaian yang didasarkan pada standar nasional perumah sakitan. Penilaian terhadap rumah sakit yang akan melaksanakan akreditasi dilakukan secara berulang dengan interval yang reguler dan diawali dengan kegiatan kajian mandiri oleh rumah sakit yang dinilai. Pengakuan pemerintah atas hasil akreditasi rumah sakit ini dinilai sangat penting karena hal tersebut akan menentukan keberlangsungan operasional pelayanan rumah sakit tersebut.

Demi mencapai hasil akreditasi yang memuaskan maka dibutuhkan kerjasama yang baik antara organisasi rumah sakit dan pegawai yang menjalankan pelayanan di rumah sakit tersebut. Hal ini dikarenakan setiap proses persiapan yang dilakukan rumah sakit dalam pelaksanaan akreditasi harus melibatkan seluruh karyawan rumah sakit dan komponen pendukungnya. Adanya kerjasama yang baik antar elemen yang terlibat diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala yang terjadi terutama pada kebutuhan sarana prasarana yang belum memenuhi standar, termasuk pada upaya peningkatan partisipasi dan komitmen karyawan.

Berdasarkan data penelitian, diketahui bahwa masih banyak pegawai rumah sakit yang memiliki komitmen pelayanan yang rendah. Hal ini tentu dapat berdampak buruk bagi rumah sakit dalam penilaian akreditasi ke depannya. Maka dari itu, rumah sakit dirasa perlu segera mengatasi masalah komitmen pelayanan tersebut untuk menciptakan suatu kondisi yang ideal dalam menyambut akreditasi berikutnya.

Salah satu solusi dalam mengatasi rendahnya komitmen pelayanan pegawai di rumah sakit Pelita Insani adalah dengan menyamakan persepsi dan motivasi antara organisasi rumah sakit dengan pegawai tentang pentingnya

akreditasi bagi kedua belah pihak. Berdasarkan data penelitian, diketahui bahwa sebanyak 59 orang responden (38,6%) yang memiliki persepsi positif terhadap pentingnya akreditasi memiliki komitmen pelayanan yang tinggi. Sedangkan pada variabel lain menunjukkan bahwa sebanyak 42 orang responden (27,5%) yang memiliki motivasi tinggi terhadap pentingnya akreditasi memiliki komitmen pelayanan yang tinggi pula. Hal tersebut menunjukkan adanya efek positif dari persamaan persepsi dan motivasi antara rumah sakit dengan pegawai tentang pentingnya akreditasi bagi pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.

Menurut Rahma (2012) menyatakan bahwa kerjasama dan semangat yang sama tinggi dari semua karyawan perlu didorong sebagai upaya pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi bagi masyarakat di rumah sakit. Persepsi yang sama mengenai pentingnya pelaksanaan akreditasi rumah sakit akan membuat standar akreditasi menjadi suatu pedoman bagi seluruh karyawan. Hal yang perlu menjadi perhatian utama adalah dalam memelihara penerapan standar akreditasi tidaklah mudah. Perlu adanya kesamaan persepsi tentang manfaat akreditasi rumah sakit agar semua karyawan dapat berperan aktif. Menurut Robbins & Judge (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa persepsi seorang pegawai dapat berpengaruh langsung pada partisipasi seorang pegawai. Partisipasi seseorang dapat meningkatkan komitmen terhadap keputusan. Maka dari itu, persepsi memiliki peran yang positif terhadap kinerja dan produktivitas kerja seorang karyawan.

Menurut Kaswan (2015) menyatakan bahwa salah satubentuk partisipasi aktif untuk mencapai tujuan organisasi adalah pemberian peran oleh pimpinan/manajemen kepada karyawan untuk mengambil keputusan yan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal tersebut tidak terlepas dari banyaknya jenis kegiatan atau pelayanan yang ada di rumah sakit, dimana setiap pekerjaan bukan semata-mata satu jenis pelayanan kesehatan akan tetapi juga pelayanan

lain yang bersifat pendukung (laundry, kemudahan pendaftaran dan pembayaran, dll) yang juga harus dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Pemberian peran dan beban kerja yang sesuai dengan bidang pekerjaan pegawai akan menciptakan suatu kondisi ideal bagi para pegawai untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini dilakukan untuk membentuk suatu persepsi dan motivasi yang positif bagi para pegawai, dimana hal tersebut akan dapat meningkatkan komitmen pelayanan kesehatan bagi pasien rumah sakit. Beberapa hal yang perlu diketahui adalah jenis dan tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, serta jenis tanggung jawab seorang pegawai dapat berpotensi untuk memengaruhi persepsi dan motivasi pegawai tersebut terhadap pentingya akreditasi rumah sakit.

Partisipasi karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, produktivitas kerja dan komitmen karyawan (Bhatti & Qureshi, 2007). Sedangkan menurut Khan et al. (2007) menyatakan bahwa keterlibatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja para dokter. Berbagai bentuk partisipasi yang dilakukan oleh pegawai rumah sakit merupakan sebuah bentuk kepeduliannya untuk selalu berusaha melakukan kegiatan dengan penerapan standar akreditasi sesuai dengan bidan dan tanggung jawabnya. Dalam rangka menjaga komitmen pelayanan tersebut maka dirasa perlu untuk menciptakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman demi menciptakan persepsi dan motivasi yang positif bagi seluruh pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Abrivanto, Okto, Bambang Swasto, and Hamidah Nayati Utami. 2014. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian HRD PT. Arthawena Sakti Gemilang Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 7 (2): 1–9.

Akbar, Amirul, Mochammad Al Musadieq, Mochammad Djudi Mukzam, and Fakultas Ilmu Administrasi. 2017. "Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Pelindo Surabaya)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 47 (2): 33–38. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id.

Allen, Natalie J, and John P Meyer. 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization." *Journal of Occupational Psychology* 63: 1–18.

Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Azhar, Erlita Yuliasesti Diah Sari, and Choirul Anam. 2019. "Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediator Effect of Perceptions of Organizational Support and Job Satisfaction towards Organizational." *AKUNTABEL* 16 (1): 36–46. http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/AKUNTABEL.

Bhatti, Komal Khalid, and Tahir Masood Qureshi. 2007. "International Review of Business Research Papers Impact Of Employee Participation On Job Satisfaction, Employee Commitment And Employee Productivity." *International Review of Business Research Papers* 3 (2): 54–68.

Brahmasari, Ida Ayu, and Sungkono. 2008. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Dan Kinerja Perusahaan." *DIE - Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen* 5 (1): 167–200.

Depkes RI. 1999. Keputusan MenKes RI Nomor 1333/MenKes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.

Fahrizal, and I Wayan Mudiarta Utama. 2017. "Pengaruh Persepsi Dukungan

Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Turnover Intention Karyawan Hotel Kajane Mua Ubud." *E-Jurnal Manajemen Unud* 6 (10): 5405–31.

Furiady, Olivia, and Ratnawati Kurnia. 2015. "The Effect of Work Experiences, Competency, Motivation, Accountability and Objectivity towards Audit Quality." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 211: 328–35. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.042.

Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research Jilid III.* Yogyakarta: Andi Offset.

Harlie, M. 2012. "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalong Di Tanjung Kalimantan Selatan." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10 (4): 860–67.

Hayati, I Nor, N A Azimatun, H Rozita, W A Sh Ezat, and A M Rizal. 2010. "In-Patients Satisfaction In The Medical and Surgical Wards - A Comparison Between Accredited and Non Accreditate Hospital In The State of Selangor." *Journal of Community Health* 16 (1): 60–68.

Hendroyogi, Safil Rudiarto, and Mugi Harsono. 2016. "Keterkaitan Antara Persepsi Pentingnya Akreditasi Rumah Sakit Dengan Partisipasi, Komitmen, Kepuasan Kerja, Dan Kinerja Karyawan." *DAYA SAING - Jurnal Ekonomi Manajeman Sumber Daya* 18 (2): 122–37.

Kabalmay, Jamaludin, Aida Vitayala Hubeis, Sukiswo Dirdjosuparto, and Ida I Dewa Ayu Raka Susanty. 2015. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Pegawai Politeknik Perikanan Negeri Tual." *Jurnal Ilmu Manajemen (JUIMA)* 5 (1): 34–42.

Kaswan, 2015. *Sikap Kerja: Dari Teori dan Implementasi Sampai Bukti.* Bandung: Alfabeta.

Kerlinger. Fred N. 2004. "Asas-asas Penelitian Behavioral". Yogyakarta: Universitas Gadjahmada.

Khalid, Komal, and Tahir Masood Qureshi. 2007. "Impact Of Employee Participation On Job Satisfaction, Employee Commitment International Review of Business Research Papers Impact Of Employee Participation On Job Satisfaction, Employee Commitment And Employee Productivity Komal Khalid Bhatti * and

Tahir Masood Qureshi ** Field of Research : Human Resource Management," no. October 2015.

Khan, Din, Laiba Dar, Anum Akmal, Muhammad Akram Naseem, and Kashif Ud. 2011. "Impact of Stress on Employees Job Performance in Business Sector of Pakistan." *Global Journal of Management and Business Research* 11 (6): 0–4.

Khan, Khurram, and Ali Raza Nemati. 2011. "Impact of Job Involvement on Employee Satisfaction : A Study Based on Medical Doctors Working at Riphah International University Teaching Hospitals in Pakistan." *African Journal of Business Management* 5 (6): 2241–46. https://doi.org/10.5897/AJBM10.792.

Kotler, P., Keller, K.L. 2012. Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall.

Manzo, BF, Helen Cristiny CR Ribeiro, Maria JM Brito, and Alves Marilia. 2012. "Nursing in the Hospital Accreditation Process : Practice and Implications in the Work Quotidian." *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 20 (1): 151–58.

McNeese, Donna-Smith. 1996. "Increasing Employee Produkctivity, Job Satisfaction, and Organizational Commitment." *Hospital and Health Service Administration* 41 (2): 160–75.

Memari, Negin, Omid Mahdieh, Information Science, Ahmad Barati Marnani, and Information Science. 2013. "The Impact of Organizational Commitment on Employees Job Performance. 'A Study of Meli Bank.'" *Interdiciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 5 (5): 164–71.

Minarni, Gita Erysha. 2012. "Analisis Bentuk Dan Implentasi Kebijakan Zero Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I R. Said Sukanto Tahun 2012." In *Skripsi*. Depok: Universitas Indonesia.

Robbins & Judge. 2013. Organizational Behavior, Fifteenth Edition. Pearson Education, Inc.

Santoso, Amirah Rachma, and Wustari L H Mangundjaya. 2018. "PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF UNTUK BERUBAH Studi Kasus Pada Kementerian PUPR Yang Sedang Mengalami Perubahan Reformasi Birokrasi." *Jurnal Infrastruktur* 4 (01): 53–60.

Sutoto. 2013. *Pedoman Tata Laksana Survei Akreditasi Rumah Sakit*. II. Jakarta:

Komisi Akreditasi Rumah Sakit.

Sutoto, and dkk. 2018. *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit*. 1st ed. Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit.

Walgito, Bimo, 2004, Psikologi Sosial Suatu Pengantar, Yogyakarta: Andi Offset.

Wulandary, Tasya, Muhammad Syamsun, and Sukiswo Dirjosuparto. 2017. "Pengaruh Adaptasbilitas Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Komitmen Karyawan Pada Organisasi PT. Krakatau Steel TBK." *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen* 3 (2): 196–207. https://doi.org/10.17358/JABM.3.2.196.

BIOGRAFI PENULIS

Septin Maisharah K. lahir di Bojonegoro, 9 September 1989. Penulis baru saja menyelesaikan studi Pascasarjana/ Magister Kesehatan Strada Indonesia (IIK STRADA INDONESIA). Penulis fokus pada Manajemen Administrasi Rumah Sakit (MARS). Penulis menempuh pendidikan S1 Psikologi di Universitas Negeri Surabaya (2008-2012) kemudian melanjutkan S2 Kesehatan Masyarakat (2018-2021). Wanita asal Bojonegoro ini memiliki hobi berolahraga, memasak, sekaligus berwirausaha di sela-sela menjadi staf di PTS di daerah asal.

Twitter: @septinmaisharah

Email: maisharah279@gmail.com

STRADA PRESS
Jl. Manila 37 Kota Kediri Jawa Timur
Email : stradapress@iik-strada.ac.id
Telp: 081252759611
ISBN 978-623-6434-37-6