**IMPLEMENTASI BUDAYA *ASSURANCE*DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SANTO BORROMEUS DI BANDUNG (KASUS PADA PERAWAT DI BANGSAL ANAK)**

**TESIS**

UntukMemenuhi Salah SatuSyaratUjianGuna Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Pada Program Studi Magister ManajemenKonsentrasiManajemanAdministrasiRumahSakit

**Oleh:**

**LidwinaNastitiKurniawati**

**NPM : 168020004**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2019**

**THE CULTURAL IMPLEMENTATION ASSURANCE IN INCREASING THE SATISFACTION OF PATIENTS THE HOSPITAL SANTO BORROMEUS IN BANDUNG (IN THE CASE OF NURSES ON THE WARD CHILDREN)**

**ABSTRACT**

This research aims to gain an idea of the cultural implementation assurance in increasing the satisfaction of patients the hospital Santo Borromeus in Bandung (nurse on the ward case on children). Culture of assurance in the study contains four dimensions i.e. friendliness, competence, credibility and security. Research results are expected to contribute to the preparation of the hospital Santo Borromeus face SNARS accreditation issue 1. The hospital will follow the accreditation, the research results it can provide useful information about the importance of the support of top management, socialization, implementation and improvement of staff competence.

 Research conducted at the children's ward of the hospital Santo Borromeus Bandung. Research methods method using surveys, interviews and review documents with qualitative research approach. While the types of research in the form of Descriptive Research.

The research results obtained in implementing a program required the support of top managed with offset socializing is done continuously, and constantly improve the competency of nurses who are involved in the service.

Keywords: friendliness, competence, credibility, security.

**IMPLEMENTASI BUDAYA *ASSURANCE* DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SANTO BORROMEUS DI BANDUNG (KASUS PADA PERAWAT DI BANGSAL ANAK)**

Lidwina Nastiti Kurniawati Universitas Pasundan Email: Lidwinanastitik@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai implementasi budaya *assurance* dalam peningkatan kepuasan pasien Rumah Sakit Santo Borromeus di Bandung (kasus pada perawat di bangsal anak). Budaya *assurance*dalam penelitian mengandung empat dimensi yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam persiapan Rumah Sakit Santo Borromeus menghadapi akreditasi SNARS edisi 1. Bagi rumah sakit yang akan mengikuti akreditasi, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna tentang pentingnya dukungan top manajemen, pelaksanaan sosialisasi, dan peningkatan kompetensi staf.

 Penelitian dilakukan di bangsal anak Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung. Metode penelitiannya menggunakan metode survey, wawancara dan telaah dokumen dengan pendekatan penelitian kualitatif. Sedangkan tipe penelitiannya berupa *DescriptiveResearch*.

 Hasil penelitian yang didapat dalam menerapkan suatu program dibutuhkan dukungan top menejemen dengan diimbangi sosialisasi yang dilakukan terus menerus, dan senantiasa meningkatkan kompetensi para perawat yang terlibat dalam pelayanan.

Kata kunci : keramahan, kompetensi, kredibilitas, keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Tri Haryanto & Eko Sujatmiko (2017), Konten Digital, Gramedia, Jakarta.

Alaan Yunus (2016), Pengaruh *Service Quality* (*Tangible, Empathy, Relability, Responsiveness* Dan *Assurance*) Terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung, Jurnal Manajemen, Vo. 15, No. 2, Hal. 255-270.

Allyah Dwi (2017), Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 51, No. 2, Hal. 1-7.

Anomsari Ariati (2017), Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Dan International Organization For Standardization (ISO) Pada Perguruan Tinggi, Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 5, No. 4, Hal. 127-136.

Andjani, Ike Yuli dan Adi Irawan (2011), Modul Praktikum Statistika 1, Cipta Prima Nusantara, Semarang.

Amiartuti Kusmaningtyas (2014), Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasaan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Divisi Konsumer Area Cabang Surabaya, Jurnal Manajemen, Vol. 1, No. 01, 80-100.

Basuki Ari (2017), Implementasi Sistem Jaminan Mutu (*Quality Assurance*) Proses Pembelajaran Di Perguruan Tinggi, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol. 6, No. 1.

Bambang Hartono (2010), *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Edisi Pertama, Rineka Cipta, Jakarta .

Dep. Kes. RI.(1982), Sistem Kesehatan Nasional, Depkes, Jakarta.

Dwi Irawati (2009), Implementasi Nilai-nilai Budaya Organisasi Melalui Sosialisasi Budaya Organisasi, Jurnal Manajemen, Vol. 50, 58-67.

Diah Ayu (2015), *The Relationship Of The Organization Cultural Perception With Employees Performance Of PT American Internationall Assurance,* Journal of Marketing, 60, 71-81.

Didi Wahyu Sudirman (2005), Budaya Organisasi, Budaya Kerja dan Pengaruhnya dalam Praktik Manajemen, Journal Manajemen Administrasi, Vol. V, No. 2, 506-800.

Eka Nurmalasari (2012), Penngaruh Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Penerapan Akuntansi Sektor Publik Serta Dampaknya Terhadap *Good Governance,*jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis, Vol. 12, No. 2, 1693-7597.

Fred R. David (2009), *Strategic Management 12th*ed, Pearson Education Inc, diterjemahkan Dono Sunardi, (2011) *Konsep Manajemen Strategis*, Edisi 12, Salemba Empat, Jakarta

Hatch. Mary. Jo (1997), Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives, Oxford University Press, New York.

Hasbi Widagdo (2013), Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasaan Kerja Karyawan Pada PT. Nutrifood di Jakarta, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 4, No. 1, 136-149.

Heri Wijayanto (2014), Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kesuksesan Implementasi Enterprise Resources Planning Dengan Pendekatan Upsate Delone and McLean Information System Success Model, Journal Manajemen, Vol 1, No. 1, 83-115.

 Hoy, K. Wayne & Miskel, G. Cecil (2005),*Educational Administration; Theory, Research, and Practice,* The McGraw-Hill Companies, Inc. New York.

Husein Umar (2008), Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, Pustaka Setia, Bandung

H. Teman Koesmono (2005), Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasaan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur, Jurnal Ekonomi Manajemen, Vol. 7, No. 2, 171-188.

Jerald Greenberg, Robert (1997), Perilaku Organisasi. Edisi kedua, Pearson. Jakarta.

John R. Schermerhorn, (1994), *Managing Organizazional Behavior*, New York, USA.

Komite Akreditasi Rumah Sakit (2018), Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1, Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Jakarta.

Khaerul Umam (2010), Perilaku Organisasi, Edisi Kesatu, Pustaka Setia, Bandung.

Linda Teti S, Akreditasi Rumah Sakit, Ini Pemaparan Kemenkes, Kompasiana.com, Hal. 3.

Lukman Hakim (2015), Karakteristik Budaya Organisasi Kuat Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Industri Di Batik Danar Hadi Surakarta, Jurnal Manajemen dan Bisnis, 19, 2, 196-205.

Lunarto Ivor (2014), Analisis Manfaat Quality Assurance Dalam Meningkatkan Kualitas Hasil Pembelajaran Pada Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Surabaya, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vo. 3, No. 1 Hal. 148-150.

Margrit Anisa, 2019, Seluruh Rumhah Sakit di Jabar Harus Terakreditasi, Tribun Jabar, Hal. 3

 Mount, MK, Golf. M, and Scullen, S. E. (2000),*Understanding the Latent Structure of Job Performance Ratings,* Journal of Applied Psychology, Vol. 65, No. 6, Hal. 956-970.

Montung Pamela (2015), Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru, Jurnal Berkala Ilmiah, Vol. 15, No. 05, Hal. 678-689.

Nawawi & Martini (1991), Penelitian Terapan, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Nur Widiastutu, Subhan Rahim (2014), Pengaruh Budaya Kerja, Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Kendari Tahun 2013, Journal Kajian Bisnis, vol. 22, No. 1, 57-86.

Nurulita Sarah (2017), Analisis Perencanaan Quality Assurance Ditinjau Dari Aspek Input Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Pasca Akreditasi Paripurna RS Swasta X Kota Semarang, Jurnal Keperawatan Masyarakat, Vol. 5, No. 4, Hal. 127-136.

Nia (2014), Pengaruh Motivasi, Kompetensi, dan Budaya Organisasi Terhadap Implementasi Penyusunan Anggaran Berbasis Kinerja Pada Dinas Kominfo Statistik Dan Persandian Kabupaten Bantaeng, Jurnal Manajemen, Vol. 1, N0. 1.

Owens, G. Roberts (1995)*, Organizational Behavior in Education,* Allyn and Bacon A Simon & Schuster Company, Needham Heights.

Pace, R.W & Faules, F.D (2002),Komunikasi Organisasi; Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*,* Bandung, Remaja Rosdakarya.

Ratmiko, Atik Septi Winarsih (2010), *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Roma Ave, 2017, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Sebagai Salah Satu Strategi Peningkatan Mutu Layanan Rumah Sakit(Studi pada Rumah Sakit Santo Borromeus Kota Bandung)”, MARS, UNPAS, Bandung.

Robbins, P. Stephen (2005), *Organizational Behavior; Elevent Edition,* Pearson Education.Inc., Upper Saddle, River, New Jersey

Samiran (2015), Kajian Penerapan Sistem Penjamin Mutu (Quality Assurance) Pada Pelaksanaan Proyek Di Sumbar Melalui Pendekatan PDCA, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Hal. 2-14.

Soetopo, Hendyat (2010), Perilaku Organisasi; Teori dan Praktek di Bidang Pendidikan, Bandung, Remaja Rosdakarya

Silvia, I Wayan Bagia, Wayan Cipta (2016), Pengaruh Kompetensi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Jurnal Manajemen, 50, 78-88.

Susan Stainback, William Satinback (1998), Understanding & Conducting, Rhineka, Jakarta.

Sugiyono (2017), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Erlangga, Surabaya.

Supriyanto Agus (2017), Audit Mini Komunikasi Quality Assuance Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan PT Sinar Djaja Can, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 2, Hal. 141-150.

Tim Dosen, AP. UPI (2009), Manajemen Pendidikan*,* Bandung, Alfabeta.

Tim Penyusun Buku I CARE ( 2017), Buku Pedoman Sikap dan Perilaku I-CARE, Bandung.

Totok Supriyanto (2015), Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasaan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di UPTD Pasar Wilayah Jatingaleh Semarang, Jurnal Ilmiah Unpad, Vol. 3.

Triguno (2000), Budaya Kerja, Golden Trayon Press, Jakarta.

Umam, Khairul (2010), Perilaku Organisasi*,* Bandung, Pustaka Setia.

Wahyudi, Bambang (2002), Manajemen Sumber Daya Manusia, Sulita, Bandung.

Wibowo (2013), Budaya Organisasi*,* Edisi Ketiga, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Yenni Carolina (2012), Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI), Jurnal Akuntansi, Vol. 4, No. 2, 175-186.

Qurniawati Ayu (2017), Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi Waterpark Palembang, Jurnal Manajemen, Hal. 1-10.