

## Gambaran Tingkat Kepatuhan Pada Karyawan Instalasi Gizi Rumah Sakit X Terhadap Program *Service Excellence*

(Description of the Obedience Level of Nutrition Installation Staff at Hospital X with the Service Excellence Program)

Ruby Bulan Prabandari\*, Maria Prima Novita

Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

<sup>\*)</sup>*rubybulan512@gmail.com*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepatuhan karyawan instalasi gizi rumah sakit X terhadap program *service excellence*. Metode yang digunakan adalah *mix-method* dengan pendekatan *sequential design* strategi *explanatory*. Sebanyak 20 karyawan instalasi gizi rumah sakit X dijadikan sebagai partisipan penelitian dengan menggunakan teknik *sampling jenuh*. Pengukuran penelitian kuesioner menggunakan skala kepatuhan Blass (1999) ( $\alpha = 0,929$ ) dan item wawancara didasarkan pada aspek kepatuhan Blass (1999). Metode analisis data kuantitatif menggunakan uji analisis deskriptif dan analisis kualitatif menggunakan analisis hasil transkrip wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan karyawan instalasi gizi berada pada kategori sedang dengan persentase 65%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan instalasi gizi sudah mulai patuh pada peraturan walaupun belum maksimal. Implikasi dari penelitian ini adalah perlu adanya usaha untuk meningkatkan kepatuhan pada karyawan instalasi gizi terhadap program *service excellence* agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Penelitian yang akan datang, hendaknya bisa mengembangkan penelitian dengan mencari faktor yang berhubungan dengan kepatuhan seseorang terhadap suatu peraturan.

**Kata kunci:** Kepatuhan; *Service Excellence*; Instalasi Gizi; Rumah Sakit

### Abstract

*This study aims to determine the level of obedience of employees in the nutrition installation at Hospital X with the service excellence program. The method used is a mix-method with a sequential design strategy explanatory approach. A total of 20 employees of the nutrition installation at Hospital X were used as research participants using saturated sampling techniques. Questionnaire research measurements used the Blass (1999) obedience scale ( $\alpha = 0.929$ ) and interview items were based on the Blass (1999) obedience aspect. The quantitative data analysis method uses descriptive analysis tests and qualitative analysis uses analysis of interview transcripts. The research results show that the level of obedience of nutrition installation employees is in the medium category with a percentage of 65%. This shows that nutrition installation employees have begun to comply with regulations even though they are not yet optimal. The implication of this research is that efforts need to be made to increase obedience among nutrition installation employees with the service excellence program so that they are able to provide maximum service. Future research should be able to develop research by looking for factors related to a person's obedience with regulations.*

**Keywords:** *Obedience; Service Excellence, Nutritional Installation; Hospital*

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar dan mendapatkan layanan kesehatan merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat yang salah satunya

bisa didapatkan di rumah sakit (Yunus & Rezki, 2020). Rumah sakit merupakan suatu tempat yang terorganisir dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara paripurna, baik kesehatan

dasar, spesialis, maupun subspecialis (Kartini, Amqam, Djajakusli, & Mallongi, 2019). Rumah sakit didirikan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik secara promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Fisabilillah, Syari, & Parinduri, 2020). Salah satu sarana dan prasarana yang wajib ada di setiap rumah sakit yaitu Instalasi Gizi.

Instalasi Gizi rumah sakit merupakan unit yang mengelola pelayanan gizi bagi pasien rumah sakit (Mutia, Putri, & Fidora, 2021). Instalasi gizi memiliki peran di mana harus memperhatikan aspek kebersihan, ahli gizi, penyajian makanan & minuman, pengadaan bahan baku, penyimpanan, pengolahan bahan baku, dan distribusi makanan kepada pasien rumah sakit (Kartini dkk., 2019; Haghithoseini, Boubarsheed, Saghafi, & Rezaei, 2018). Keberhasilan suatu penyedia layanan kesehatan atau rumah sakit dalam menjalankan fungsinya salah satunya dilihat dari pelayanan kesehatan yang bermutu (Riawati & Wijaya, 2022). Hal tersebut dapat dicapai apabila sumber daya manusianya memiliki pengetahuan, keterampilan, serta *attitude* yang baik (Lase, 2023). Hal ini sesuai dengan karyawan instalasi gizi yang perlu memperhatikan kualitas SDM nya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Sama halnya dengan Rumah Sakit X yang terus mengupayakan memberikan pelayanan yang maksimal untuk pelanggan dengan meningkatkan SDM yang berkualitas. Peningkatan pelayanan SDM telah dilakukan dengan diadakannya pelatihan dengan bekerja sama dengan pihak eksternal dalam membentuk suatu program layanan mengenai pelayanan prima atau *service excellence* yang bertujuan untuk meninjau, membentuk kembali serta memperkuat layanan yang sudah dimiliki rumah sakit yang harapannya bisa menjadi pedoman bagi pemimpin maupun karyawan dalam proses membangun budaya layanan di rumah sakit dan peningkatan layanan. *Service excellence* berisikan mengenai standar atau pedoman yang berkaitan dengan *grooming* yaitu cara berpakaian atau

berpenampilan serta *greeting* yang dilakukan karyawan rumah sakit kepada pelanggan maupun sesama karyawan (Buku Pedoman *Service Excellence* Rumah Sakit X, 2022).

Salah satu unit kerja di Rumah Sakit X telah melakukan evaluasi terkait penerapan program *service excellence*. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan seluruh unit terutama di Instalasi Gizi menunjukkan bahwa penerapan program *service excellence* masih belum maksimal, seperti penggunaan atribut yang masih belum sesuai dengan pedoman, belum melakukan *greeting* sesuai dengan pedoman, belum tersenyum ketika bertemu dengan pasien, tidak mengucapkan salam, seperti selamat pagi, siang, malam. Hal ini juga terlihat pada observasi langsung, di mana masih ada karyawan yang tidak menaati pedoman dengan baik. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan instalasi gizi menunjukkan bahwa para karyawan sudah melakukan tugasnya sesuai dengan SOP, namun dalam pelayanan masih belum *excellence*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan instalasi gizi masih belum patuh pada peraturan atau standar dalam melakukan pelayanan prima di Rumah Sakit X. Seseorang yang belum mampu menerima dengan baik suatu peraturan dan tidak berusaha untuk mewujudkannya dalam bentuk perbuatan merupakan ciri-ciri orang yang memiliki kepatuhan yang rendah akan peraturan yang ada (Juniartika, Mariana, & Nastasia, 2013).

Blass (1999) mengungkapkan bahwa kepatuhan dapat dipahami sebagai sikap untuk menerima dan melaksanakan perintah atau peraturan dari orang lain. Konsep dari Blass ini masih digunakan hingga saat ini, salah satunya pada setting pekerjaan pada tenaga kesehatan (Violato dkk., 2022). Kepatuhan merujuk pada suatu jenis respon tertentu terhadap komunikasi atau permintaan (Fathimah, Al-Islami, Gustriani, & Rahmi, 2021). Seseorang bisa dikatakan patuh jika ia mampu percaya, menerima dan mau melakukan perintah atau peraturan yang telah ditetapkan (Blass, 1999). Sikap seseorang dalam menyikapi suatu peraturan yang ada akan berbeda-beda, sehingga dapat

menimbulkan adanya pro dan kontra dalam menyikapi peraturan tersebut (Nurani, 2018). Hal ini terbukti dengan adanya pelanggaran yang dilakukan terhadap peraturan yang ada, seperti di instalasi gizi rumah sakit X yang masih ditemukan karyawan yang belum menaati peraturan yang telah ditetapkan.

Kepatuhan yang dimiliki seseorang akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai itu sendiri, baik dari segi kualitas kerja maupun efektivitas kerja (Irma, Rasyid, Yendra, & Suratini, 2019). Dalam lingkup rumah sakit, hal ini tentunya akan berpengaruh pada karyawan dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan karena dalam pelayanan diperlukan adanya kinerja yang baik. Kepatuhan ini juga mendukung kerjasama interprofesional dalam setting kesehatan (Violato dkk., 2022). Terbentuknya kepatuhan seseorang tentunya juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain seperti motivasi kerja yang dimiliki tiap karyawan, tingkat perubahan gaya yang dibutuhkan, persepsi seseorang terhadap suatu peraturan, adanya campur tangan budaya, tingkat kepuasan akan peraturan yang ditetapkan serta kualitas peraturan tersebut (Afrianti & Rahmiati, 2021).

Berdasarkan fenomena yang ada, para karyawan instalasi gizi tidak bisa terlepas dari peraturan yang telah ditentukan oleh rumah sakit, karena dengan adanya peraturan akan membuat

mereka bekerja secara teratur dan mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Dengan karyawan mampu patuh pada peraturan dapat meningkatkan kinerja mereka, sehingga dalam memberikan pelayanan pun juga dapat maksimal. Oleh karena itu, melihat kondisi ini, peneliti tertarik untuk melihat tingkat kepatuhan karyawan instalasi gizi di rumah sakit X terhadap program *service excellence*. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepatuhan karyawan instalasi gizi rumah sakit X terhadap program *service excellence*.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *mix-method* dengan pendekatan *sequential design* strategi *explanatory*. Kedua pendekatan ini dilakukan untuk mendapatkan data riil mengenai persentase secara kuantitatif, yang didukung oleh data kualitatif. *Sequential design* dilakukan dengan pengumpulan data kuantitatif terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data kualitatif yang akan digunakan untuk membangun dan menjelaskan hasil dari data kuantitatif sebelumnya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan instalasi gizi rumah sakit X yang meliputi ahli gizi dan penyaji. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling jenuh*.

**Tabel 1.** Demografi Partisipan Penelitian

No.	Klasifikasi Partisipan	Keterangan	N	Persentase
1.	Usia	20-25	8	40%
		26-30	8	40%
		31-35	4	20%
	Total		20	100%
2.	Lama Bekerja di RS X	<1 tahun	1	5%
		1-4 tahun	13	65%
		5-8 tahun	6	30%
	Total		20	100%

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala psikologi kepatuhan. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan *link* dalam bentuk kuesioner *google form* kepada karyawan instalasi gizi rumah sakit X. Skala kepatuhan disusun oleh penelitian dalam bahasa Indonesia

dengan memodifikasi dan menyusun skala berdasarkan aspek-aspek kepatuhan yang diidentifikasi oleh (Blass, 1999) yaitu, mempercayai (*belief*), menerima (*accept*), dan melakukan (*act*). Skala kepatuhan disesuaikan berdasarkan konteks partisipan penelitian dan

dilakukan validasi oleh *expert judgment*. Skala kepatuhan terdiri dari 14 item dengan pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Contoh item dari skala kepatuhan yaitu “Saya menaati peraturan rumah sakit atas kehendak diri sendiri, tanpa ada paksaan dari pihak lain”. Respon jawaban menggunakan skala model *Likert* dengan lima kategori pilihan, yaitu Sangat Tidak Sesuai (STS), Tidak Sesuai (TS), Netral (N), Sesuai (S), dan Sangat Sesuai (SS). Pengujian validitas dan reliabilitas terhadap skala telah dilakukan. Daya beda aitem berada pada rentang  $r = 0,398-0,882$  dengan nilai  $\alpha = 0,929$ . Data kuantitatif dalam penelitian ini diuji menggunakan uji analisis deskriptif dengan bantuan *software IBM SPSS Statistic 25 for Windows*.

Selanjutnya, pengumpulan data kualitatif menggunakan instrumen yang disusun oleh peneliti yang didasarkan pada aspek kepatuhan dari (Blass, 1999) yaitu, mempercayai (*belief*), menerima

(*accept*), dan melakukan (*act*). Instrumen pertanyaan terdiri dari empat pertanyaan utama sebagai kisi-kisi, namun partisipan diberikan kebebasan merespon. Contoh pertanyaan yaitu “Apakah anda sudah menerapkan *service excellence* dalam melakukan pelayanan?”. Data hasil wawancara akan dilakukan transkrip hasil wawancara dan dianalisis untuk menentukan makna yang sesuai dengan fokus penelitian

## HASIL

Hasil dari data statistik deskriptif pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa partisipan sebanyak 20 orang memiliki skor kepatuhan yang bergerak dari skor minimum 38 ke skor maximum 70 dengan standar deviasi sebesar 9,469 dan rata-rata sebesar 54,7. Setelah mendapatkan hasil statistik deskriptif kemudian dilakukan kategorisasi pada skala kepatuhan.

**Tabel 2.** Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan	20	38	70	54,75	9,469
X1 ( <i>Belief</i> )	20	14	25	20,05	3,154
X2 ( <i>Accept</i> )	20	9	15	12,55	1,761
X3 ( <i>Act</i> )	20	13	30	22,15	5,354
Valid N ( <i>listwise</i> )	20				

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa kepatuhan yang dimiliki oleh karyawan instalasi gizi terhadap program *service excellence* rata-rata berada di kategori sedang dengan persentase sebesar 65% dengan jumlah sebanyak

13 orang. Terdapat juga karyawan yang berada di Tingkat tinggi dengan persentase sebesar 15% dengan jumlah sebanyak 3 orang. Kemudian 20% karyawan berada di tingkat rendah dengan jumlah sebanyak 4 orang.

**Tabel 3.** Kategorisasi Skala Kepatuhan

	Interval	Kategori	Mean	SD	F	Persentase
Kepatuhan	$X > 64,219$	Tinggi			3	15%
	$45,281 \leq X \leq 64,219$	Sedang	58,16	9,756	13	65%
	$X < 45,281$	Rendah			4	20%
X1 ( <i>Belief</i> )	$X > 23,204$	Tinggi			3	15%
	$16,896 \leq X \leq 23,204$	Sedang	20,05	3,154	14	70%
	$X < 16,896$	Rendah			3	15%
X2 ( <i>Accept</i> )	$X > 14,311$	Tinggi			3	15%
	$10,789 \leq X \leq 14,311$	Sedang	12,55	1,761	13	65%
	$X < 10,789$	Rendah			4	20%
X3 ( <i>Act</i> )	$X > 27,504$	Tinggi			4	20%
	$16,796 \leq X \leq 27,504$	Sedang	22,15	5,354	12	60%
	$X < 16,796$	Rendah			4	20%

### *Mempercayai (Belief)*

Berdasarkan hasil kategorisasi pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan karyawan terhadap tujuan adanya peraturan yang dibentuk dalam program *service excellence* rata-rata berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 70% dengan jumlah sebanyak 14 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka sudah cukup mempercayai tentang adanya tujuan yang baik mengenai dibentuknya pedoman tersebut. Berdasarkan hasil wawancara ketiga partisipan ditemukan bahwa:

1. P1 (Partisipan 1)

P1 telah percaya bahwa dengan adanya program *service excellence* mampu membuatnya memberikan pelayanan yang baik di rumah sakit. *“Kalau menurut saya sih bisa yaa mbak, karena kan kalau kita bisa berpenampilan rapi dan punya attitude yang baik pasti bakalan bisa membuat kita ngasih pelayanan di rumah sakit ini secara maksimal”*.

P1 merasa isi pedoman dari *service excellence* sudah bagus dan ideal. *“Sudah sih mbak, udah bagus isinya”*.

2. P2 (Partisipan 2)

P2 merasa program *service excellence* sudah mampu meningkatkan pelayanan rumah sakit. *“Bisa mbak itu, dari yang saya lihat juga di pelatihan kemarin juga isinya bagus buat meningkatkan pelayanan di rumah sakit ini”*.

P2 mengungkapkan bahwa peraturan dalam pedoman rumah sakit sudah ideal untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit. *“Sudah sih mbak, sudah ideal buat ningkatin pelayanan di sini”*.

3. P3 (Partisipan 3)

P3 merasa dengan adanya program *service excellence* mampu meningkatkan pelayanan rumah sakit. *“Bisa mbak, bagus kok itu program nya, saya sudah baca dan yaa menurut saya bisa dan bagus buat meningkatkan pelayanan di sini”*.

P3 mengaku pernah merasa kesal dengan adanya peraturan tersebut. *“Sebenere juga dulu awal-awal pernah ngrasa kesal juga sih mbak tiba-tiba kok kita harus gini, terus ada penilaiannya juga kan jadi harus hati-hati siapa tau tiba-tiba nanti kena eval”*.

Berdasarkan hasil analisis, ketiga partisipan menunjukkan kesamaan akan adanya rasa percaya pada tujuan peraturan *service excellence*. Pedoman tersebut dianggap sudah ideal dan mampu meningkatkan pelayanan rumah sakit. Namun, partisipan masih mengaku adanya rasa kesal dan sulit beradaptasi dalam fase awal penerapan peraturan tersebut.

### *Menerima (Accept)*

Berdasarkan hasil kategorisasi pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat karyawan instalasi gizi rumah sakit X dalam menerima dengan sepenuh hati peraturan yang telah ditetapkan rata-rata berada di kategori sedang dengan persentase sebesar 65% dengan jumlah sebanyak 13 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka sudah cukup menerima dengan patuh pada peraturan yang ditetapkan oleh rumah sakit mengenai pelayanan prima. Berdasarkan hasil wawancara ketiga partisipan ditemukan bahwa:

1. P1 (Partisipan 1)

P1 melakukan peraturan yang ditetapkan karena kesadaran diri sendiri karena memang suka rapi. *“Yaa balik lagi kaya tadi mbak, karena saya juga udah suka rapi jadinya yaa ngikut aja”*.

2. P2 (Partisipan 2)

P2 merasa sudah terbiasa dengan adanya peraturan dan melakukannya atas kesadaran diri sendiri. *“Dulunya saya sekolah di boga dan juga ada peraturan seperti itu, jadi saya sekarang ya biasa aja kalau disuruh buat ngikutin standar tu saya nggak ngrasa itu jadi beban atau gimana”*.

3. P3 (Partisipan 3)

P3 menerapkan peraturan terkadang memang atas kesadaran diri sendiri, namun terkadang

juga melakukannya karena tuntutan rumah sakit. *“Emang saya yang mau aja mbak, tapi kadang yaa saya ngelakuin karena disuruh. Tapi ya mengingat lagi peraturan ini sebenarnya tujuannya kan baik juga”*.

Ketiga partisipan menunjukkan adanya penerimaan terhadap berjalannya program *service excellence*. Penerimaan ini berjalan sepenuh hati dan atas kesadaran diri sendiri. Partisipan tetap menocba menerapkan program ini ketika memberikan pelayanan, walaupun terkadang, motivasi mereka melakukan adalah karena disuruh.

#### *Melakukan (Act)*

Berdasarkan hasil kategorisasi pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat karyawan instalasi gizi rumah sakit X dalam memilih taat dalam melakukan peraturan yang ada dalam keadaan sadar rata-rata berada di kategori sedang dengan persentase sebesar 60% dengan jumlah sebanyak 12 orang. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata dari mereka sudah melakukan atau menerapkan pedoman dalam program *service excellence*, walaupun masih ada beberapa orang yang belum melakukannya dengan maksimal. Berdasarkan hasil wawancara ketiga partisipan ditemukan bahwa:

##### 1. P1 (Partisipan 1)

P1 merasa sudah menerapkan peraturan selama bertugas. *“Kalau saya sih ngerasanya sudah melakukan sesuai dengan pedoman yang ada”*.

P1 tidak merasa terbebani dalam menerapkan peraturan rumah sakit agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal. *“Nggakk juga, soalnya kan kebetulan saya tu orange emang suka rapi, jadi waktu ada peraturan itu yaa saya biasa aja karena emang udah sehari-hari saya gini”*.

P1 belum pernah mendapatkan teguran ataupun terkena evaluasi dan selalu saling mengingatkan kepada rekan se unit. *“Aku sih belum pernah ya, tapi aku juga selalu ngingetin temen-temen yang lain,*

*apalagi tentang groomingnya yang emang kelihatan biar nggak kenal tegur dan di eval”*.

P1 masih merasa perlu meningkatkan komunikasinya ketika melakukan pelayanan. *“Mungkin kalau saya sih harus ningkatin buat komunikasi aja, karena saya orangnya agak pendiam jadi harus meningkatkan komunikasi, terlebih sama pasien dan keluarga pasien”*.

##### 2. P2 (Partisipan 2)

P2 sudah menerapkan peraturan selama bertugas dengan baik. *“Selama ini saya merasanya yaa sudah melakukannya dengan baik”*.

P2 tidak merasa terbebani dan melakukan peraturan tanpa ada rasa malas karena percaya mampu membuatnya menjadi pribadi yang disiplin dan mampu memberikan pelayanan yang baik. *“Kalau saya yaa karena memang peraturan rumah sakit yaa saya dengan senang hati melakukannya dan nggak ada rasa kesal atau malas gitu”, “Yaa karena saya percaya aja kalau dengan menerapkan ini saya bisa jadi lebih disiplin terus saya juga bisa ngasih pelayanan yang baik buat pelanggan rumah sakit”*.

##### 3. P3 (Partisipan 3)

P3 sudah menerapkan peraturan, namun terkadang masih lupa dan tidak sesuai dengan pedoman. *“Saya melakukan peraturan itu selama saya di sini mbak, walau terkadang juga suka lupa karena yaa manusia biasa yaa kadang bisa lupa”*. *“Yaa misal pakai pin nya nggak sesuai tempatnya, harusnya kan di pasang di sebelah kanan, tapi kadang saya cuma centelin aja di ID Card”*.

P3 merasa tidak terbebani terhadap peraturan yang ada. *“Kalau terbebani itu enggak juga, namanya peraturan perusahaan yaa harus nurut aja”*.

Ketiga partisipan menunjukkan adanya perilaku untuk memulai menerapkan pedoman program *service excellence*. Mereka juga tidak merasa terbebani. Namun, ada kalanya mereka lupa untuk melakukan penerapan *program service excellence* ketika sedang bertugas.

Secara umum, rangkuman hasil penelitian, baik kuantitatif maupun kualitatif, dilihat dari masing-masing aspek kepatuhan dapat dilihat di Tabel 4. Terlihat bahwa temuan kualitatif sejalan dengan temuan kuantitatif, di mana masing-masing aspek telah cukup tercapai, meski terdapat kendala.

**Tabel 4.** Perbandingan Hasil Kuantitatif dan Kualitatif pada Kepatuhan

Aspek	Kuantitatif		Kualitatif	
	Kategori	Persentase	Capaian	Kendala
Belief	Tinggi	15%	Percaya akan tujuan penerapan program	Sulit mengadaptasi program di fase awal
	Sedang	65%		
	Rendah	20%		
Accept	Tinggi	15%	Menerima adanya program dengan kesadaran	Motivasi melakukan terkadang karena disuruh
	Sedang	70%		
	Rendah	15%		
Act	Tinggi	15%	Penerapan dilakukan tanpa merasa terbebani	Lupa dengan pedoman saat bertugas
	Sedang	65%		
	Rendah	20%		

## DISKUSI

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, tingkat kepatuhan karyawan instalasi gizi paling banyak berada di kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa mereka sudah mulai mematuhi peraturan pada program *service excellence*, namun masih belum secara maksimal dalam penerapannya. Hal ini didukung dengan pernyataan partisipan yang sudah patuh namun terkadang masih lupa. Budaya kepatuhan yang ada saat ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan (Pertiwi, Hutahaean, Perdini, & Novitasari, 2022). Sikap seseorang biasanya didasarkan pada norma atau aturan dan hukum yang berlaku, karena seseorang yang berperilaku salah atau melanggar aturan akan mendapatkan sanksi (Engelmann, Chen, Fischer, & Kao, 2019).

Ketika seseorang belum maksimal dalam mematuhi suatu peraturan akan memberikan dampak pada kinerja karyawan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irma, Rasyid, Yendra, & Suratini (2019) yang mengungkapkan bahwa orang yang mampu patuh pada suatu peraturan di tempat kerjanya akan membuat mereka bekerja secara maksimal dari segi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka maupun dari segi

efektivitas kerja karyawan. Sikap patuh dapat menghasilkan sikap yang baik dengan mengerjakan setiap peraturan secara tepat untuk menghasilkan hasil yang baik (Suleman, 2020).

Pada aspek mempercayai (*belief*) ditemukan bahwa sebagian besar dari mereka sudah cukup merasa yakin dan percaya akan tujuan dibentuknya suatu peraturan di rumah sakit melalui program *service excellence*. Partisipan mengungkapkan bahwa dengan adanya peraturan yang tertuang pada program *service excellence* memiliki tujuan yang baik dan dapat meningkatkan pelayanan di rumah sakit, sehingga pengunjung akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan (Ekawati & Andriani, 2022). Seseorang akan cenderung melakukan peraturan yang berlaku jika mereka telah mempercayai maksud dan tujuan dari peraturan tersebut serta tanggapan cepat dari rumah sakit dalam mengatasi permasalahan (Ajib, Ridwan, & Fatkhuri, 2023)

Pada aspek menerima (*accept*) ditemukan bahwa rata-rata mereka cukup menerima adanya peraturan yang ditetapkan oleh rumah sakit walaupun terkadang masih lupa untuk menerapkannya. Partisipan penelitian menerima peraturan karena kesadaran sepenuh hati serta sudah

menjadi peraturan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, jadi mereka harus tetap menerimanya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sears, Freedman, dan Peplau (2005) bahwa faktor penting dalam kepatuhan seseorang dalam menerapkan peraturan yang berlaku adalah bahwa pihak yang memberikan perintah kepatuhan memiliki otoritas yang tinggi, dalam konteks ini adalah rumah sakit. Rumah sakit memiliki hak untuk menuntut kepatuhan kepada karyawannya terhadap perintah yang diberikan. Dengan seseorang menerima peraturan yang berlaku akan memudahkan mereka untuk menerapkannya ketika melakukan pelayanan.

Kemudian pada aspek melakukan (*act*) ditemukan bahwa sebagian besar dari mereka sudah cukup melakukan atau menerapkan program *service excellence* ketika bertugas. Seorang ahli gizi dan penyaji tentunya akan selalu bertemu langsung dengan pasien atau keluarga pasien, tentunya memberikan pelayanan yang baik adalah hal yang harus mereka lakukan. Seseorang akan melakukan apa yang menjadi peraturan di tempat kerjanya (Salama, El-Rahman, & Sholihin, 2020). Ketika seseorang dapat mengikuti norma atau aturan yang diberikan, maka akan dapat menunjukkan sikap yang positif (Aritanto & Sa'diyah, 2018). Namun, kepatuhan seseorang merupakan sebuah perubahan tindakan yang sifatnya sementara dan memiliki kecenderungan untuk kembali kepada pandangan atau perilaku semula jika pengawasan lemah (Gumelar & Ardyanto, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa jika pengawasan terhadap kepatuhan karyawan dengan kurang baik serta kurangnya upaya untuk mempertahankannya akan membuat sikap patuh karyawan akan hilang.

Almi (2020) mengungkapkan bahwa kepatuhan dapat ditingkatkan melalui kesadaran seseorang untuk selalu mengingat akan pentingnya patuh akan peraturan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Dalam konteks sebagai karyawan instalasi gizi di rumah sakit, kesadaran diri untuk melakukan ketentuan dan akan pentingnya dapat membantu mereka dalam meningkatkan kepatuhan terhadap program *service excellence*. Selain itu,

seseorang dapat patuh terhadap peraturan karena mengikuti apa yang dilakukan rekan kerjanya karena karyawan akan cenderung berperilaku sesuai dengan lingkungan sekitarnya (Salama, El-Rahman, & Sholihin, 2020).

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan instalasi gizi rumah sakit X sudah mulai patuh akan peraturan yang ditetapkan rumah sakit melalui program *service excellence*, namun penerapannya masih belum maksimal. Mereka sudah cukup memahami tujuan dari adanya peraturan dan mulai menerima dengan melakukan atau menerapkan pedoman dalam mereka melakukan pelayanan di rumah sakit.

Penelitian ini masih menunjukkan kelemahan, di antaranya terdapat pada metode. Penggunaan alat ukur yang hanya terdiri dari satu alat ukur dan tidak adanya pengukuran terhadap variabel lain yang bisa mempengaruhi, belum dilakukan. Selain itu, perlu ada strategi untuk dapat mengoptimalkan pengisian data di tengah kesibukan para karyawan di rumah sakit.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa karyawan instalasi gizi rumah sakit X memiliki tingkat kepatuhan terhadap program *service excellence* dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa mereka sudah mulai patuh dengan percaya, menerima dan melakukan peraturan rumah sakit dalam melakukan pelayanan. Penelitian ini juga memberikan pemahaman positif bahwa seseorang yang patuh terhadap peraturan di tempat mereka bekerja akan dapat membawa sikap yang positif dalam melakukan pekerjaannya dan mampu meningkatkan kinerja, sehingga hasil yang diberikan akan lebih maksimal.

Saran bagi penelitian selanjutnya yaitu bagi partisipan diharapkan dapat mengembangkan sikap patuh terhadap peraturan rumah sakit guna untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pasien akan puas dengan kerjanya. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya bisa memperdalam temuan

kualitatif yang ada guna meningkatkan kepatuhan pada program.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, N. & Rahmiati, C. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan COVID-19. *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 11(1): 113-124.  
<https://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/SKM/article/view/1045/647>
- Ajib, R. A., Ridwan, & Fatkhuri. (2023). Pengaruh sosialisasi kebijakan COVID-19 terhadap kepatuhan masyarakat menerapkan physical distancing pada pengikut Instagram @lawancovid19\_ID. *Global Komunika: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1), 72–79.  
<https://ejournal.upnvj.ac.id/GlobalKomunika/article/view/5842>
- Almi. (2020). Analisis penyebab masyarakat tidak patuh pada protocol COVID-19. dari <https://almi.or.id/2020/06/05/analisis-penyebab-masyarakat-tidak-patuh-pada-protokol-covid-19/>
- Ariyanto, E. A., & Sa'diyah, N. H. (2018). Kepatuhan terhadap figur otoritas dan radikalisme pada remaja. *Seminar Nasional Psikologi*, 105(3), 129–133.  
<https://journal.um.ac.id/PSN/article/view/45>
- Blass, T. (1999). The milgram paradigm after 35 years: Some things we now know about obedience to authority. *Journal of Applied Social Psychology*, 29(5), 955–978.  
<https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1999.tb00134.x>
- Ekawati, S. S., & Andriani, H. (2022). Strategi bauran pemasaran kesehatan rumah sakit Yadika Pondok Bambu pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Medika Utama*, 3(2), 2073-2083.  
<https://www.jurnalmedikahutama.com/index.php/JMH/article/view/415/284>
- Engelmann, S., Chen, M., Fischer, F., Kao, C., & Grossklags, J. (2019). Clear sanctions, vague rewards: How China's social credit system currently defines "good" and "bad" behavior. *FAT\* 2019 - Proceedings of the 2019 Conference on Fairness, Accountability, and Transparency*, 69–78.  
<https://doi.org/10.1145/3287560.3287585>
- Fathimah, A. F., Al-Islami, M. F., Gustriani, T., Rahmi, H. A., Gunawan, I., Agung, I. M., & Husni, D. (2021). Kepatuhan masyarakat terhadap pemerintah selama pandemi: Studi eksplorasi dengan pendekatan psikologi indigenous. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, 2(1), 15-22.  
<https://doi.org/10.24014/pib.v2i1.11703>
- Fisabilillah, R. I., Syari, W., & Parinduri, S. K. (2020). Gambaran pelaksanaan manajemen pelayanan poskestren (pos kesehatan pesantren) di pondok pesantren Daarul Rahman 3 kota Depok tahun 2020. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(5), 501-511.  
<https://doi.org/10.32832/PRO.V3I5.4206>
- Gumelar, F., & Ardyanto, D. (2018). Hubungan kepatuhan dan pengetahuan tentang APD dengan safety talk di unit maintenance perusahaan semen. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 1(2), 155-165.  
<https://doi.org/10.20473/jphrecode.v1i2.16247>
- Haghighathoseini, A., Bobarshad, H., Saghafi, F., Rezaei, M. S., & Bagherzadeh, N. (2018). Hospital enterprise architecture framework (study of Iranian University Hospital organization). *International Journal of Medical Informatics*, 114, 88–100.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2018.03.009>
- Irma, Rasyid, A., Yendra, & Suratini, (2019). Efek mediasi obedience antara komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor unit penyelenggara bandar udara kelas I Utama Jayapura. *The Journal of Business*

- and Management Research*, 2(1), 133–144.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/327194112.pdf>
- Juniartika, R., Mariana, R., & Nastasia, K. (2013). Kepatuhan terhadap peraturan sekolah pada siswa di SMK XX Padang. *Jurnal Penelitian*, 3(2), 1-6.  
[https://www.academia.edu/16590921/Kepatuhan\\_Terhadap\\_Peraturan\\_Sekolah\\_Pada\\_Siswa\\_di\\_SMK\\_XX\\_PADANG](https://www.academia.edu/16590921/Kepatuhan_Terhadap_Peraturan_Sekolah_Pada_Siswa_di_SMK_XX_PADANG)
- Kartini, D. A., Amqam, H., Djajakusli, R., Mallongi, A., Daud, A., & Moedjone, A. I. (2019). Hazard analysis critical control point (HACCP) in Nutritional Installation of Hasanuddin University Hospital Makassar. *International Journal of Science and Healthcare Research*, 4(3), 32-38.  
[www.ijshr.com](http://www.ijshr.com)
- Pertiwi, Y. W., Hutahaean, E. S. H., Perdini, T. A., & Novitasari, F. (2022). Mapping the construct of obedience in education. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 9(12), 308–315.  
<https://doi.org/10.18415/ijmmu.v9i12.4233>
- Lase, Delipite. (2023). Pengembangan sumber daya manusia. Sumatera Utara: Universitas Nias.
- Mutia, S. A., Putri, S. A., Fidora, I., Susanti, E., & Azwita, S. N. (2021). Gambaran kepatuhan penggunaan alat pelindung diri petugas di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh. *Jurnal Amanah Kesehatan*, 3(2), 185–190.  
<https://doi.org/10.55866/jak.v3i2.125>
- Nurani, R. D. (2018). Hubungan konformitas teman sebaya dan kontrol diri dengan kepatuhan terhadap peraturan sekolah pada siswa di the correlation of peer-conformity and self control with obedience on. *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling*, 4(3), 179–189.
- Riawati, & Wijaya, L. (2022). Analisis persepsi pasien tentang mutu pelayanan rumah sakit dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 12(23), 61–69.
- Rumah Sakit X. (2022). Buku pedoman *service excellence* rumah sakit X.
- Salama, N., El-Rahman, M. J., & Sholihin, M. (2020). Investigation into obedience in the face of unethical behavior. *Psikohumaniora*, 5(2), 207–218.  
<https://doi.org/10.21580/pjpp.v5i2.7074>
- Sears, Dahid O., Freedman, Jonathan L., & Peplau L. Anne. (2005). Psikologi sosial. Alih Bahasa: Michael, A. Jilid kedua. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta
- Suleman, D. (2020). Disiplin: Sikap dan perilaku taat. *Scientific Journal of Reflection*, 3(1), 11–20.  
<https://doi.org/10.37481/sjr.v3i1.111>
- Violato, E., Witschen, B., Violato, E., & King, S. (2022). A behavioural study of obedience in health professional students. *Advances in Health Sciences Education*, 27, 293–321.  
<https://doi.org/10.1007/s10459-021-10085-4>
- Yunus, N. R., & Rezki, A. (2020). Kebijakan pemberlakuan lockdown sebagai antisipasi penyebaran corona virus COVID-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar i*, 7(3), 227-238.  
<https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i3.15083>
- Naskah masuk: 2 Februari 2024  
 Naskah diterima: 29 Agustus 2024