

SKRIPSI
PENERAPAN BUDAYA PERUSAHAAN DALAM
MEMPERTAHANKAN PELAYANAN PRIMA
RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS PONTIANAK



Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Hubungan Masyarakat

Oleh:
OLIVIA MARTSHA DWI ANANDA
E1101191014

FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2023

SKRIPSI

**PENERAPAN BUDAYA PERUSAHAAN DALAM
MEMPERTAHANKAN PELAYANAN PRIMA
RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS PONTIANAK**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Hubungan Masyarakat**

Oleh:

Olivia Martsha Dwi Ananda

NIM E1101191014

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN
PENERAPAN BUDAYA PERUSAHAAN DALAM MEMPERTAHANKAN
PELAYANAN PRIMA RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Olivia Martsha Dwi Ananda
NIM. E.1101191014

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Lina Sunyata, M.Si.

NIP : 196111111987032002

Tanggal : 20 Maret 2023

Dosen Pembimbing Pendamping



Suci Lukitowati, S.P., M.A.

NIP : 198912292019032016

Tanggal 6 April 2023

HALAMAN PENGESAHAN
PENERAPAN BUDAYA PERUSAHAAN DALAM MEMPERTAHANKAN
PELAYANAN PRIMA RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS PONTIANAK

Oleh:
Olivia Martsha Dwi Ananda
NIM E1101191014

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal : Kamis/ 11 Mei 2023
Waktu : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang R 1

Tim Penguji

Ketua



Dr. Lina Sunyata, M.Si.

NIP : 196111111987032002

Sekretaris



Suci Lukitowati, S.P., M.A.

NIP : 198912292019032016

Penguji Utama



Dr. Netty Herawati, M.Si

NIP 196510291990022001

Penguji Pendamping



Dca Varanida, S.Ikom, M.Ikom

NIP 199108092019032012

Disahkan oleh

Dekan FISIP UNTAN



Dr. Herlan, S. Sos, M.Si

NIP 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang budaya perusahaan sebagai faktor kesuksesan perusahaan memainkan peran yang amat penting, sehingga dalam penerapannya di Rumah Sakit Santo Anthonius Pontianak dapat mencapai tujuan perusahaan yaitu pelayanan prima. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui penerapan budaya perusahaan dalam mempertahankan pelayanan prima Rumah Sakit St. Antonius. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kultural Organisasi oleh Michael Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo dengan tiga asumsi yaitu nilai yang dimiliki perusahaan, praktik dan penggunaan simbol budaya perusahaan, serta interpretasi dan persepsi mengenai budaya perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam memahami nilai-nilai Rumah Sakit St. Antonius, ditemukan bahwa terdapat elemen budaya perusahaan yang tidak diketahui sebagian karyawan, yaitu visi-misi dan tujuan perusahaan. Pada praktik dan penggunaan budaya perusahaan ditemukan bahwa terdapat pelanggaran yang menunjukkan terdapat beberapa elemen yang tidak dijalankan sesuai dengan harapan Rumah Sakit St. Antonius yaitu (1) Visi Misi, (2) Budaya Kerja, (3) Tujuan Perusahaan. Walaupun begitu budaya perusahaan dianggap sangat penting bagi para karyawan. Sehingga, dalam penerapannya Rumah Sakit St. Antonius memberikan In House Training yaitu pelatihan untuk mengembangkan pengetahuan para karyawan dari segi budaya perusahaan dan informasi kesehatan terbaru maupun kegiatan keagamaan yang telah menjadi kebiasaan untuk meningkatkan kedekatan, pemahaman, serta rasa memiliki para karyawan.

Kata Kunci: Budaya Perusahaan; Pelayanan Prima; Rumah Sakit

ABSTRACT

This study discussed that corporate culture, as a key factor in the success of a company, played an extremely important role. Therefore, in its implementation at Santo Anthonius Hospital Pontianak, it could achieve the company's goal of providing excellent services. This study aimed to find out the implementation of corporate culture in maintaining excellent service at St. Antonius Hospital. This study used the descriptive qualitative approach. This study also used Michael Pacanowsky and O'Donnell Trujillo's organization culture theory with three assumptions, namely the values held by the company, the practices and utilization of corporate cultural symbols, as well as the interpretation and perception of the corporate culture. The results of this study showed that in understanding the values of St. Antonius Hospital, it was found that there were elements of corporate culture that were unknown to some employees, such as the company's vision, mission, and goals. In the practice and utilization of corporate culture, violations were found,

indicating that some elements were not implemented according to St. Antonius Hospital's expectations, such as (1) Vision Mission, (2) Work Culture, (3) Company's Goals. Nevertheless, corporate culture was considered highly important for the employees. Therefore, in its implementation, St. Antonius Hospital provided In-House Training, which was training aimed at developing the employees' knowledge regarding corporate culture, the latest health information, and religious activities that had become a tradition. This was done to enhance closeness, understanding, and a sense of ownership among the employees.

Keyword: Corporate Culture; Excellent Service; Hospital

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul ‘Penerapan Budaya Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius Dalam Mempertahankan Pelayanan Prima’. Judul ini dipilih karena budaya perusahaan merupakan sebuah komponen penting didalam sebuah perusahaan karena menjadi dasar dan acuan bagi setiap karyawan dalam berperilaku dan bertindak dalam lingkungan perusahaan kepada publik internal maupun eksternal. Sehingga budaya perusahaan sangat dapat berpengaruh pada identitas perusahaan sekaligus citra perusahaan dimata publik. Rumah Sakit St. Antonius sendiri telah berdiri selama 95 tahun lamanya di kota Pontianak, menjadikannya sebuah rumah sakit yang telah melayani beragam keperluan kesehatan masyarakat Kalimantan Barat. Dengan begitu, sangatlah penting bagi Rumah Sakit St. Antonius untuk tetap mempertahankan standar pelayanannya yang prima bagi masyarakat.

Namun berdasarkan hasil pra-survey yang peneliti temukan, terdapat berbagai keluhan yang dilontarkan oleh baik pasien maupun keluarga pasien mengenai sikap dan tindakan yang mereka terima di Rumah Sakit Santo Antonius. Mulai dari pelayanan yang dianggap tidak tanggap, bertele-tele, sikap tidak ramah dan ketus, serta tidak informatif ketika dimintai penjelasan.

Dari permasalahan di atas, maka dirumuskan masalah penelitian pada bagaimana penerapan budaya perusahaan dapat mempertahankan pelayanan prima Rumah Sakit St. Antonius dengan tujuan untuk mengetahui penerapan budaya perusahaan dalam mempertahankan pelayanan prima Rumah Sakit St. Antonius.

Adapun manfaat penelitian dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat secara teoritis diharapkan bagi peneliti Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana dalam meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana penerapan budaya perusahaan dalam mempertahankan pelayanan prima Rumah Sakit St. Antonius Pontianak, kemudian bagi pembaca penelitian ini digunakan sebagai bahan referensi atau sebagai dasar pengembangan penelitian selanjutnya yang bersifat sejenis. Secara praktis, bagi perusahaan diharapkan Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan dalam meningkatkan serta mempertahankan pelayanan prima Rumah Sakit St. Antonius Pontianak melalui penerapan budaya perusahaan, kemudian bagi karyawan Penelitian ini dapat dijadikan sebagai refleksi untuk bekerja lebih baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Rumah Sakit St. Antonius Pontianak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam pelaksanaannya penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dan observasi guna memperoleh data yang kaya dan akurat. Serta menggunakan teori kultural organisasi oleh Pacanowsky dan Trujillo untuk dapat melihat bagaimana budaya perusahaan dapat diinterpretasikan berbeda-beda oleh para karyawan, sehingga perlu dipahami oleh praktisi komunikasi perusahaan.

Hasil dari penelitian ini terdiri dari 3 bagian : Pemahaman Karyawan Terhadap Nilai-Nilai Yang Dimiliki Rumah Sakit St. Antonius, Penggunaan Dan Praktik Simbol Dalam Budaya Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius, Interpretasi dan Persepsi para karyawan terhadap budaya perusahaan Rumah Sakit St. Antonius.

Hasilnya dalam budaya perusahaan yang dimiliki Rumah Sakit St. Antonius Dalam pengetahuan dan pemahaman para karyawan terhadap nilai-nilai yang dimiliki Rumah Sakit St. Antonius, motto dan budaya kerja adalah yang paling diketahui para karyawan. Pemakaian seragam di rumah Sakit St. Antonius juga dipahami oleh karyawan dengan cara penggunaan seragam yang sesuaikan dengan bidangnya masing-masing. Para karyawan juga mengetahui dan memahami terdapat kebiasaan yang berfokus pada kegiatan keagamaan dan hari besar nasional serta acara ulang tahun rumah sakit St. Antonius. Namun terdapat simbol yang tidak diketahui dan dipahami para karyawan yaitu visi-misi dan tujuan perusahaan. Sehingga pengetahuan dan pemahaman karyawan tidak sampai pada tahap yang substansional.

Di dalam penerapannya, Rumah Sakit ST. Antonius memiliki mekanisme seperti kegiatan dengan semangat keagamaan yang melibatkan seluruh karyawan dan seminar atau *In House Training* yaitu pelatihan untuk mengembangkan pengetahuan para karyawan dari segi budaya perusahaan dan informasi kesehatan terbaru. Karyawan pun menganggap budaya perusahaan sangatlah penting guna mencapai tujuan Rumah Sakit St. Antonius, landasan dan acuan para karyawan dalam berperilaku, bersikap, dan berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien. Namun melalui interaksi dan peran aktif para karyawan, meski dalam pengetahuan dan pemahaman terdapat karyawan yang parsial justru dalam praktik dan penggunaannya mereka tetap memiliki perilaku, sifat, dan tindakan yang sama dengan karyawan yang memiliki pengetahuan dan pemahaman sepenuhnya.

Kemudian pada interpretasi dan persepsi karyawan mengenai budaya perusahaan, seluruh karyawan Rumah Sakit St. Antonius berpendapat bahwa budaya perusahaan penting guna mencapai tujuan Rumah Sakit St. Antonius, namun pada kenyataannya memang terdapat pelanggaran-pelanggaran yang terjadi karena terdapat simbol-simbol budaya perusahaan tidak dijalankan dengan baik seperti tidak seimbangnya penghargaan dan hukuman yang diberikan dari Rumah Sakit St. Antonius, tidak adanya papan-papan berisikan visi-misi, tujuan perusahaan, atau sejarah di Rumah Sakit St. Antonius, hingga faktor eksternal seperti kelelahan dan stress.

Saran untuk penelitian ini adalah Rumah Sakit St. Antonius haruslah memiliki sebuah mekanisme penerapan di dalam rumah sakit sakit konsisten, berkelanjutan, serta rutin kepada seluruh jajaran baik dari karyawan, supervisor, hingga top management. Rumah Sakit St. Antonius juga harus memperhatikan bagian budaya perusahaan yang tak terlihat seperti aturan yang harus jelas serta dipahami oleh karyawan dan penghargaan yang kemudian dapat meningkatkan semangat karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Rumah Sakit St. Antonius dapat mendorong faktor faktor seperti kompetensi, berorientasi budaya perusahaan, pemberian motivasi, gaya kepemimpinan, serta lingkungan kerja

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Olivia Martsha Dwi Ananda

Nomor Mahasiswa : E1101191014

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 3 April 2023

Yang Membuat Pernyataan

Olivia Martsha Dwi Ananda

NIM E1101191014

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia” (Kolose 3:23)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus, karena tanpa Tuhan Yesus saya tidak akan sampai pada titik ini. Sesederhana Doa saya menginginkan apapun itu Tuhan, yang kubutuhkan hanyalah penguatan iman kepada-Mu. Perjalanan selama perkuliahan sangatlah tidak mudah, namun Engkau membukakan mata ku untuk menerima berkat dan pertolongan-Mu.
2. Kedua Orangtua saya karena sungguh semasa perkuliahan adalah waktu-waktu yang berat didalam keluarga kami. Begitu banyak hal-hal yang terjadi semasa perkuliahan, namun Papa dan Mama tetap berusaha untuk peduli dan terus ada disetiap saat saya membutuhkan. Kalian-lah yang mendorong saya untuk berusaha sekeras tenaga untuk bisa menyelesaikan perkuliahan ini dengan sebaik mungkin. Hanya menjadi anak baik yang menyelesaikan sekolahnya yang dapat saya lakukan untuk membalas seluruh kerja keras, kasih sayang, dan perhatian yang Papa dan Mama berikan selama ini.
3. Untuk seluruh dosen Ilmu Komunikasi, FISIP UNTAN yang telah memberikan begitu banyak ilmu yang sangat berarti. Dimasa perkuliahan ini begitu banyak pengetahuan yang membuat saya menjadi versi yang lebih baik dari waktu ke waktu. Saya juga berterimakasih kepada ibu Dr. Lina

Sunyata, M.Si. selaku pembimbing utama saya yang sangatlah baik kepada saya, dalam membantu dan mendukung saya selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih kepada ibu Suci Lukitowati, S.P., M.A. yang selalu memberi masukan dan arahan kepada saya sehingga saya dapat memiliki sebuah skripsi yang sangat baik hasilnya. Terimakasih kepada kedua dosen pembahas sekaligus penguji Ibu Dr. Netty Herawati, M.Si. dan Ibu Dea Varanida, S.I.Kom., M.I.Kom atas seluruh kritik dan saran terhadap skripsi saya agar menjadi lebih sempurna.

4. Teman-Teman saya, terimakasih teman-teman ku tersayang semasa perkuliahan Angelina dan Silvia Angela. Terimakasih telah menemani hari-hari saya, untuk keadaan buruk, baik, senang dan susah dari semasa mahasiswa baru, lika-liku perkuliahan, hingga skripsi bersama. Serta untuk Tri Aditya Apriza dan Yoga Valentino, terimakasih telah menjadi teman yang sangat menyenangkan dan mendukung. Sungguh sebuah berkat bisa berteman dan menjalani kehidupan perkuliahan bersama kalian.
5. Untuk diri saya sendiri, Terimakasih untuk kekuatan yang sudah diberikan selama perkuliahan ini. Bahkan versi kecil saya mungkin tidak akan menyangka, bagaimana pencapaian saya saat ini. Terimakasih sudah mampu dan berdiri hingga saat ini. Banyak hal yang terjadi, banyak sekali pembelajaran yang dapat menumbangkan. Aku bangga dengan siapa aku. Aku kuat, berani, pintar, baik, dan tidak perlu sempurna untuk siapapun. Tetap kuat dan baik untuk diri sendiri, jangan keras untuk diri sendiri. Apapun doa saya, berkat kerja keras ini akan datang kepada saya.

6. Terakhir, skripsi ini saya persembahkan untuk alm.kakek dan alm.nenek.

Terimakasih sudah hadir dihidup saya, terimakasih sudah berencana untuk melihat saya lulus. Meski kakek dan nenek tidak bisa hadir secara fisik bersama saya, saya tahu kalian akan melihat pencapaian saya selalu dan ikut berbahagia di Surga. Terimakasih telah mendoakan saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkatkarunia-Nya memberikan saya kesehatan, kekuatan, serta kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Budaya Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius Dalam Mempertahankan Pelayanan Prima” dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak. Peneliti menyadari hasil yang dicapai melalui skripsi ini baru merupakan langkah awal dari perjalanan panjang ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan.

Keberhasilan dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada:

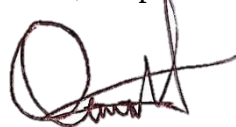
1. Dr. Herlan, S. Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr.Ira Patriani, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan Dr. Netty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

3. Dr. Lina Sunyata, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Suci Lukitowati, S.P., M.A. selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah memberikan kemudahan dan arahan selama proses penelitian skripsi ini,
4. Dr. Netty Herawati, M.Si selaku Penguji Pertama dan Dea Varanida, S.Ikom, M.Ikom selaku Penguji Kedua yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan skripsi ini.
5. Rumah Sakit St. Antonius yang telah memperkenankan dan membantu saya dalam pengumpulan data-data pendukung dalam penelitian skripsi.
6. Teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2019 yang telah bersama-sama menjalani lika-liku kehidupan perkuliahan.
7. Seluruh pihak yang tak dapat saya sebutkan satu persatu yang mana telah mendukung saya dalam penelitian skripsi.

Peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan dan kelemahan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, koreksi dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan dan akan peneliti terima dengan segala kerendahan hati. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi yang membacanya.

Pontianak, 3 April 2023



Olivia Martsha Dwi Ananda

NIM E1101191

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK	i
RINGKASAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	8
1.3 FOKUS PENELITIAN.....	9
1.4 RUMUSAN MASALAH	9
1.5 TUJUAN PENELITIAN	9
1.6 MANFAAT PENELITIAN	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 DEFINISI KONSEP.....	11
2.1.1 Public Relation.....	11
2.1.2 Budaya Perusahaan	13
2.1.3 Rumah Sakit.....	16
2.1.4 Pelayanan Prima	17
2.2 TEORI	21
2.2.1 Teori Kultural Organisasi	21
2.3 HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN.....	26
2.4 ALUR PIKIR PENELITIAN	28
2.5 PERTANYAAN PENELITIAN.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30

3.1 JENIS PENELITIAN	30
3.2 LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN.....	31
3.3 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	33
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.3.2 Waktu Penelitian	33
3.4 SUBYEK DAN OBYEK PENELITIAN	34
3.4.1 Subyek Penelitian.....	34
3.4.2 Obyek Penelitian	35
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	35
3.5.1 Wawancara Mendalam.....	35
3.5.2 Observasi Lapangan	36
3.6 INSTRUMEN ATAU ALAT PENGUMPULAN DATA.....	37
3.6.1 Instrumen Wawancara	37
3.6.2 Instrumen Observasi	38
3.7 ANALISIS DATA.....	39
3.7.1 KEABSAHAN DATA.....	39
3.7.2 TEKNIK ANALISIS DATA	41
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	43
4.1 Profil Rumah Sakit Santo Antonius	43
4.2 Logo Rumah Sakit Santo Antonius	46
4.3 Visi, Misi, Motto, Budaya Kerja, dan Tujuan Rumah Sakit Santo Antonius	46
4.3.1 Visi dan Misi Rumah Sakit Santo Antonius	46
4.3.2 Motto Rumah Sakit Santo Antonius	47
4.3.3 Budaya Kerja Rumah Sakit Santo Antonius.....	47
4.3.4 Tujuan Rumah Sakit Santo Antonius.....	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	48
5.1 DESKRIPSI HASIL PENELITIAN.....	48
5.1.1 Pemahaman Karyawan Terhadap Nilai-Nilai Yang Dimiliki Rumah Sakit	
St. Antonius	50
5.1.1.1 Pengetahuan Karyawan Terhadap Visi Misi Rumah Sakit St.	
Antonius.....	63

5.1.1.2 Pengetahuan Karyawan Terhadap Budaya Kerja Rumah Sakit St. Antonius.....	66
5.1.1.3 Pengetahuan Karyawan Terhadap Motto Rumah Sakit St. Antonius.....	67
5.1.1.4 Pengetahuan Karyawan Terhadap Tujuan Rumah Sakit St. Antonius.....	68
5.1.2 Penggunaan Dan Praktik Simbol Dalam Budaya Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius.....	70
5.1.2.1 Penggunaan Dan Praktik Visi Misi Rumah Sakit St. Antonius.....	71
5.1.2.2 Penggunaan Dan Praktik Budaya Kerja Rumah Sakit St. Antonius..	78
5.1.2.3 Penggunaan Dan Praktik Motto Rumah Sakit St. Antonius	81
5.1.2.4 Penggunaan Dan Praktik Tujuan Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius.....	84
5.1.2.5 Penggunaan Dan Praktik Penggunaan Seragam Rumah Sakit St. Antonius.....	87
5.1.2.6 Penggunaan Dan Praktik Kebiasaan Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius.....	90
5.1.2.7 Penggunaan Dan Praktik Penghargaan Karyawan Rumah Sakit St. Antonius.....	92
5.1.2.8 Pelanggaran Terhadap Penggunaan Dan Praktik Budaya Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius.....	95
5.1.2.9 Instrumen Perusahaan Dalam Mengatur Penggunaan Dan Praktik Simbol Rumah Sakit St. Antonius	100
5.1.3 Interpretasi dan Persepsi para karyawan terhadap budaya perusahaan Rumah Sakit St. Antonius	103
5.2 ANALISIS	107
5.2.1 Pengetahuan Karyawan terhadap Nilai-Nilai Budaya Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius.....	107
5.2.2 Penggunaan dan Praktik Budaya Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius.....	111
5.2.3 Interpretasi dan Persepsi terhadap Budaya Perusahaan Rumah Sakit St. Antonius.....	130
BAB VI PENUTUP	137
6.1 SIMPULAN.....	137
6.2 SARAN	139
6.3 KETERBATASAN PENELITIAN	141

DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN 1 (DAFTAR PENDOMAN WAWANCARA KARYAWAN RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS)	145
LAMPIRAN 2 (DAFTAR PENDOMAN WAWANCARA PIHAK SDM RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS)	148
LAMPIRAN 3 (DAFTAR PENDOMAN WAWANCARA PASIEN/KELUARGA PASIEN RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS).....	150
LAMPIRAN 4 (TRANSKRIP WAWANCARA KARYAWAN RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS).....	151
LAMPIRAN 5 (TRANSKRIP WAWANCARA PIHAK SDM RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS).....	181
LAMPIRAN 6 (TRANSKRIP WAWANCARA PASIEN KELUARGA PASIEN RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS).....	183
LAMPIRAN 7 (PENDOMAN OBSERVASI (<i>CHECKLIST</i>))	189
LAMPIRAN 8 (DAFTAR NAMA INFORMAN)	193
SURAT TUGAS PENELITIAN	194
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	195

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 2. 1Asumsi Dua Teori Kultural Organisasi.....	23
Tabel 2. 2 Hasil Penelitian Yang Relevan	26
Tabel 5.1 1 Informan Karyawan & SDM	49
Tabel 5.1 2 Informan Pasien/ Keluarga Pasien	50

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1 2 Ulasan Rumah Sakit St. Antonius	5
Gambar 1 1 Ulasan Rumah Sakit St. Antonius	5
Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian	28
 Gambar 4. 1 Rumah Sakit Santo Antonius	 44
Gambar 4. 2 Logo Rumah Sakit Santo Antonius	46
 Gambar 5.2 1 Metafora Gunung Es	 112

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN 1 (DAFTAR PENDOMAN WAWANCARA KARYAWAN RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS).....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2 (DAFTAR PENDOMAN WAWANCARA PIHAK SDM RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS).....	148
LAMPIRAN 3 (DAFTAR PENDOMAN WAWANCARA PASIEN/KELUARGA PASIEN RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS).....	150
LAMPIRAN 4 (TRANSKRIP WAWANCARA KARYAWAN RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS)	151
LAMPIRAN 5 (TRANSKRIP WAWANCARA PIHAK SDM RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS)	181
LAMPIRAN 6 (TRANSKRIP WAWANCARA PASIEN KELUARGA PASIEN RUMAH SAKIT ST. ANTONIUS).....	183
LAMPIRAN 7 (PENDOMAN OBSERVASI (<i>CHECKLIST</i>))	189
LAMPIRAN 8 (DAFTAR NAMA INFORMAN).....	193
SURAT TUGAS PENELITIAN	194
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	195