

## **KONSTRUKSI SOSIAL PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS *TAT TWAM ASI***

**I Wayan Suwirja\*, Ni Wayan Widhiasthini**

Program Studi Magister Administrasi Publik, Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Nasional, Jl. Bedugul  
No.39, Sidakarya, Kec. Denpasar Sel., Kota Denpasar, Bali 80224

\*[suwirjawy@gmail.com](mailto:suwirjawy@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang lebih mudah, lebih cepat dan lebih praktis menjadi standar pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima, maka RSUP Sanglah Denpasar menjadikan “Tat Twam Asi” sebagai keyakinan dasar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran konstruksi sosial pelayanan kesehatan berlandaskan Tat Twam Asi serta faktor yang mempengaruhi. Penelitian dilakukan mulai bulan Juni sampai Agustus 2019 bertempat di RSUP Sanglah Denpasar. Penelitian dilakukan terhadap delapan informan yang terdiri atas unsur pimpinan, pelaksana dan penerima pelayanan menggunakan teknik wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menemukan bahwa konsep Tat Twam Asi bukan menjadi sesuatu yang baru dan dipandang sebagai objek penting dalam berperilaku di masyarakat dan di lingkungan RSUP Sanglah, namun pelaksanaannya dipengaruhi oleh berbagai faktor. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi adalah faktor internal (sifat individualis dan tidak peduli dengan orang lain) dan faktor eksternal (lingkungan, role model dan peran pimpinan dalam melakukan rekonstruksi). Dapat disimpulkan bahwa gambaran konstruksi sosial petugas pemberi pelayanan dalam mengimplementasikan keyakinan dasar Tat Twam Asi yang sudah dilegitimasi oleh rumah sakit sudah terkonstruksi secara baik namun belum optimal sehingga perlu rekonstruksi sosial untuk memperdalam keyakinan dasar Tat Twam Asi.

Kata kunci: pelayanan kesehatan, konstruksi sosial, tat twam ASI

### ***SOCIAL CONSTRUCTION OF HEALTH SERVICES BASED ON TAT TWAM ASI***

#### **ABSTRACT**

*Easier, faster, and more practically health services is a standard health service that can improve service quality and customer satisfaction. To realize standards excellent service, Sanglah General Hospital use "Tat Twam Asi" as a basic belief. This research was a descriptive qualitative study aims to explore the social construction of health services based on Tat Twam Asi and the contributing factors. This study was conducted at the Sanglah General Hospital in Denpasar on eight participants that consisted of leader elements, health care services, and health care recipients by using in-depth interview technique during June to August 2019. The results of this study found that the concept of Tat Twam Asi was not something new for health care services. It was seen as an important object on behavior in the community especially in the Sanglah General Hospital, however, the implementation was influenced by various factors. The influencing factors are internal factors (individual characteristics and caring to others) and external factors (environment, role models and the role of leaders in reconstruction). It can be concluded that the social construction of health services on implementing the basic beliefs of Tat Twam Asi has been well constructed but need to be optimized. Therefore, social reconstruction needs to be strengthened to deepen the basic beliefs of Tat Twam Asi.*

*Keywords: health services, social construction, and tat twam ASI*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan sektor penting bagi masyarakat dan termasuk dalam ruang lingkup pelayanan dasar. Selain pelayanan kesehatan, terdapat beberapa sektor lain yang

termasuk dalam ruang lingkup pelayanan dasar seperti pendidikan, pekerjaan, usaha, serta sektor strategis lainnya (Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar penduduk Indonesia di samping pelayanan pendidikan dan perlindungan hukum (Karuniastuti, 2016). Kesehatan menjadi isu penting terkait dengan dampak akan perubahan lingkungan akibat perkembangan dunia saat ini (Nugraheni, Wiyatini, & Wiradona, 2018). Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara (Mukarom & Laksana, 2018); (Wijayanti, 2013).

Fenomena pelayanan publik dalam kenyataannya, prosedur pelayanan publik yang rumit, berbelit-belit dan hierarkis tidak efektif yang tidak efektif dengan maksud untuk mencegah terjadinya moral *hazards* baik bagi pengguna layanan maupun dari aparat birokrasi pelayanan (Mukarom & Laksana, 2018); (Putri, 2019). Oleh karena itu terbentuknya birokrasi harus mengembangkan simbol-simbol yang menggambarkan dirinya sebagai penyelenggara layanan yang baik, ramah dan peduli yang diinternalisasikan secara konsisten sehingga akan menciptakan kesan aparat birokrasi lebih sebagai pelayan daripada pejabat publik (Dwiyanto, 2017).

Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik dengan mengembangkan sistem *Patient Centered Care* (Riskiyah, Hariyanti, & Juhariah, 2017). Bukan hanya sebagai penunjang kesehatan di dalam wilayah kecil seperti kecamatan, namun dalam cakupan lebih luas seperti kabupaten ataupun kota oleh karena manajemen rumah sakit jauh lebih kompleks dari sebuah hotel (Setyawan & Supriyanto, 2019). Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Karena masyarakat beranggapan kualitas pelayanan rumah sakit pasti berkualitas dengan didukung fasilitas, sumber daya manusia di rumah sakit lebih bisa menanggulangi masalah kesehatan mereka (Nugraheni, Wiyatini, & Wiradona, 2018).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat (Undang-undang RI

No. 44 tahun 2009); (PMK No. 56 tahun 2014) (PMK No. 56 tahun 2014).

Pasien tidak hanya memerlukan pengobatan dalam kesembuhannya akan tetapi juga memerlukan pelayanan bukan obat, seperti komunikasi yang sopan santun dan melayani sepenuh hati seperti melayani keluarganya sendiri (Calundu, 2018). Potensi Bali yang dapat dikembangkan dari sudut pandang budaya yaitu kearifan lokal (*local genius*) yang salah satunya "*Tat Twam Asi*" (Wariati, 2016). Ajaran agama Hindu ini yang sarat dengan nilai-nilai etika dan sangat sederhana namun memiliki makna yang mendalam. Secara sederhana kalimat *Tat Twam Asi* dapat diartikan "itu (ia) adalah kamu", bahwa kamu dan ia adalah sama, maka perlakukan kita terhadap orang lain itu juga yang kita lakukan terhadap diri sendiri (PHDI, 2015).

Konsep *Tat Twam Asi* ini, secara bijak dapat digunakan sebagai landasan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga hasil dari pelayanan yang diberikan akan mampu membuat pelanggan puas (Kemenristekdikti, 2016). Mengembangkan sistem pelayanan kesehatan berbasis teknologi (*hightech*) dan berbasis keyakinan dasar "*Tat Twam Asi*" (*hightouch*) dalam menghadapi perubahan paradigma pelayanan kesehatan serta Bali sebagai daerah tujuan wisata internasional maka diperlukan peningkatan standar pelayanan kesehatan setingkat kelas dunia agar mampu melayani masyarakat Indonesia maupun dunia (Sadiarta, 2015).

Budaya organisasi yang masih lemah akan berdampak terhadap pelayanan dan menurunnya budaya kerja pegawai. Secara umum fenomena-fenomena pelayanan publik berupa adanya antrean dan waktu tunggu yang memanjang serta keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Putri, 2019). Keluhan tersebut meliputi keluhan terkait dengan pelayanan administrasi, pelayanan tenaga kesehatan dan keluhan terhadap fasilitas, keamanan serta kenyamanan pasien dan keluarganya (Mukarom & Laksana, 2018); (Perdanasari, 2017). Sebagai satu satunya rumah sakit rujukan di wilayah timur, RSUP Sanglah selalu berusaha memberikan pelayanan yang optimal melalui pelayanan prima. *Tat Twam Asi* merupakan keyakinan dasar yang dijadikan nilai dari organisasi dan budaya kerja di RSUP Sanglah. Bila

keyakinan dasar ini belum terkonstruksi dengan baik, maka perilaku caring kepada pasien akan menurun dan secara langsung berpengaruh terhadap penurunan kepuasan pasien.

Adanya fenomena pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, dan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya berlandaskan konsep *tat twam asi*, maka perlu dilakukan kajian mendalam terkait permasalahan yang ada dan faktor – faktor yang berpengaruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran konstruksi sosial pelayanan kesehatan berlandaskan *Tat Twam Asi* dan faktor yang mempengaruhi terbentuknya konstruksi sosial. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengamati lebih dalam terhadap fenomena-fenomena pelayanan kesehatan yang dilandasi keyakinan dasar (*tat twam asi*) yang terjadi di RSUP Sanglah Denpasar melalui pendekatan deskriptif kualitatif.

## **METODE**

Wawancara mendalam dan observasi langsung merupakan metode pendekatan yang dilakukan terhadap delapan informan yang terdiri atas unsur pimpinan, unsur pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan. Pengambilan data dilakukan di RSUP Sanglah Denpasar periode Juni – Agustus 2019. Data wawancara dan catatan pengamatan kemudian dianalisis secara verbal, dirangkum dalam sebuah dokumen dan di *coding* untuk mendapatkan tema. Untuk memastikan keabsahan data, teknik triangulasi digunakan dalam penelitian ini.

## **HASIL**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar dengan informan berasal dari unsur pimpinan, karyawan dan pasien yang diwawancarai secara mendalam terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dengan berbasiskan *Tat Twam Asi*. Selain wawancara mendalam, observasi langsung terhadap pelayanan yang diberikan ke pasien dilakukan pada penelitian ini.

Konstruksi sosial pelayanan kesehatan berlandaskan keyakinan dasar *Tat Twam Asi* dari unsur pimpinan dipengaruhi oleh nilai keyakinan, peran pimpinan, penguatan dan komunikasi. Nilai keyakinan terhadap *tat twam*

*asi* mempunyai makna yang mendalam untuk menciptakan kehidupan yang harmonis dan tuntunan perilaku baik antar sesama karyawan maupun antar karyawan dengan pasien. *Tat twam asi* merupakan nilai-nilai yang diyakini oleh rumah sakit sudah dan tertuang dalam kebijakan dan dilegitimasi oleh rumah sakit dalam rencana strategis bisnis RSUP Sanglah periode 2014-2019. Pimpinan berperan penting dalam mengkonstruksi nilai-nilai dasar organisasi terutama keyakinan dasar *tat twam asi* kepada staf pelaksana dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Penguatan dan komunikasi secara intens belum optimal dilaksanakan dalam membangun kesadaran terhadap konsep *tat twam asi* sebagai keyakinan dasar dalam mencapai visi dan misi RSUP Sanglah Denpasar.

Konstruksi sosial pada pemberi pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tiga proses, yaitu eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Proses eksternalisasi individu dalam beradaptasi dengan lingkungan dan masyarakat tempat individu tersebut tumbuh dan berkembang dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan, peran orang tua dan latar belakang serta kepercayaan. Proses objektivasi terhadap konsep *tat twam asi* sebagai landasan dalam memberikan pelayanan sudah terbentuk dan tertanam dalam pemahaman dan kesadaran diri, namun perlunya penguatan dan komunikasi secara intens atau berulang-ulang dalam mempertahankan realitas objektif.

Proses internalisasi pelayanan berlandaskan *tat twam asi* belum tercermin sepenuhnya dalam pelayanan kesehatan terutama oleh staf keperawatan, pengamalan terhadap ajaran *tat twam asi* belum tampak dengan jelas. Pekerjaan dianggap hanya sebatas tanggung jawab dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur, belum ada sentuhan dengan hati dan penuh ikhlas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Konstruksi sosial pelayanan kesehatan berlandaskan keyakinan dasar *Tat Twam Asi* dari unsur penerima pelayanan kesehatan didapatkan data bahwa (1) pelayanan pasien perlu ditingkatkan, (2) Pelayanan belum sesuai harapan, (3) Pelayanan yang baik menunjang kepuasan dan kesembuhan pasien. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya konstruksi sosial berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang ada di setiap individu, seperti ego, sifat individualis dan tidak peduli dengan orang lain,

sedangkan faktor eksternal termasuk lingkungan, *role model* dan peran pimpinan dalam melakukan rekonstruksi.

## PEMBAHASAN

RSUP Sanglah mempunyai budaya organisasi yang unik dan relevansi dengan ajaran Agama Hindu yaitu *Tat Twam Asi*. Berdasarkan keputusan yang ditetapkan dalam forum manajemen maka *Tat Twam Asi* dijadikan sebagai salah satu keyakinan dasar organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik masyarakat internal maupun eksternal rumah sakit (RSUP Sanglah Denpasar, 2013).

Konstruksi sosial pelayanan kesehatan di rumah sakit membutuhkan dukungan dan peran serta para pimpinan dalam mengkomunikasikan terhadap staf di semua lini pelayanan (Karman, 2015). Hal ini bertujuan agar pelayanan prima kepada pasien tercipta di semua sektor. Penyampaian konsep keyakinan dasar *Tat Twam Asi* kepada para karyawan seyogyanya sesering mungkin dan berulang kali sehingga pelayanan yang diberikan mampu membuat pasien puas sesuai dengan konsep pelayanan prima (Riskiyah, Hariyanti, & Juhariah, 2017). Pada penyampaian tersebut yang sudah dilakukan berulang kali namun konstruksi yang berjalan dalam satu waktu untuk mengirimkan pesan yang tidak lagi didukung oleh karyawan maka perlu adanya perubahan seperti membentuk *role model* untuk generasi berikutnya (Notoatmodjo, 2010); (Irwan, 2018).

Jajaran direksi dan pejabat struktural di RSUP Sanglah memiliki tanggung jawab untuk memelihara konstruksi sosial pelayanan kesehatan berbasis *Tat Twam Asi* agar tetap berjalan. Jika tidak relevan lagi, konstruksi sosial tersebut akan mencair dan diabaikan. Jadi, makna sosial berubah atau mencair kalau tidak dijaga (Burhan, 2008). Dari hasil pengamatan, bahwa tulisan Visi, Misi dan Keyakinan dasar RSUP Sanglah Denpasar sudah dipajang di setiap unit pelayanan, dengan harapan akan selalu dibaca dan dipahami.

Fenomena pada saat ini yaitu RSUP Sanglah sebagai rumah sakit pendidikan sehingga ada pelayanan dari peserta didik dalam memberikan pelayanan dengan supervisi dan pengawasan dari dokter penanggung jawab pelayanan (DPJP). Budaya kerja di RSUP Sanglah bersumber dari tiga keyakinan dasar

RSUP Sanglah, yaitu insan profesional, *Tat Twam Asi*, dan bekerja dalam tim (*team work*). *Tat Twam Asi* berarti saling menghormati, memiliki kebebasan berpendapat, serta tidak adanya saling menyalahkan antar pegawai (Survei budaya kerja, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa *Tat Twam Asi* sudah diintegrasikan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit. Hal ini dapat dibuktikan dengan karyawan tersenyum dan memanggil pasien dengan nama pasien. Namun pelayanan yang masih membutuhkan perhatian dari pihak rumah sakit yaitu pelayanan administrasi dan fasilitas parkir yang belum tertata dengan baik. Antrean di poliklinik dari pendaftaran rawat jalan sampai pasien dilayani oleh petugas perlu mendapat perhatian khusus. Hal ini terjadi karena belum proporsionalnya jumlah dokter yang siap melayani pasien dengan jumlah kunjungan yang melebihi kapasitas terutama pada kasus bedah, penyakit dalam dan jantung (RSUP Sanglah Denpasar, 2019).

Berdasarkan laporan didapatkan data bahwa sebagian besar pegawai telah menunjukkan budaya kerja *Tat Twam Asi* dengan baik (61,6%) (Survei budaya kerja, 2017). *Tat Twam Asi* adalah sebuah konsep hubungan sosial di masyarakat yang berarti saling hormat menghormati antara manusia. Demikian pula dalam lingkungan pekerjaan di rumah sakit, *Tat Twam Asi* diartikan saling menghormati sesama pegawai tanpa membedakan karakteristik karyawan termasuk status kepegawaian, senioritas dan terutama profesi yang sangat beragam di rumah sakit. Perhatian terhadap budaya keterbukaan belum berjalan dengan baik oleh karena budaya saling menyalahkan masih ada, sehingga staf tidak berani menyampaikan pendapatnya jika ada hal-hal yang berjalan tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan hasil tertinggi ada pada pernyataan para karyawan saling menghormati (74%).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan penulis bahwa konsep *patient centered care* (PCC) sudah terlaksana dan lebih dioptimalkan lagi dalam memberikan pelayanan prima. Paradigma baru yang diadopsi dalam pelayanan kesehatan dengan memosisikan pasien sebagai pusat dari pelayanan. Konsep PCC disebut juga pelayanan yang berfokus pada klien,

masyarakat, pasien dan keluarga(Riskiyah, Hariyanti, & Juhariah, 2017).

Berdasarkan perspektif pelaksana pelayanan ditemukan bahwa *objektivasi* belum terbentuk seutuhnya di setiap petugas kesehatan sehingga internalisasi juga tidak sempurna. Hal ini berdampak terhadap proses implementasi dari pelayanan kesehatan belum keseluruhan mencerminkan pelayanan berbasis *Tat Twam Asi*. Pelaksana pelayanan cenderung berada pada zona aman dan nyaman, artinya bahwa karyawan yang memberikan pelayanan secara langsung dalam menjalankan kewajibannya sebatas menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya. Padahal perawat sebagai ASN berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani (Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999). Kondisi ini menyebabkan pelayanan prima belum dapat diwujudkan sepenuhnya di semua lini pemberi pelayanan kesehatan(Suwarsi, Setiyawan, Malik, Yuana, & Ramadhina, 2014). Hal ini didukung data adanya keluhan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit (Survei budaya kerja, 2017).

Perilaku pegawai terbentuk dari tiga faktor meliputi faktor predisposisi, faktor yang memungkinkan dan faktor pendorong atau penguat. Perilaku positif petugas kesehatan RSUP Sanglah akan terbentuk berdasarkan faktor predisposisi dan didukung oleh ketersediaan sarana, prasarana yang mendukung pelayanan prima sehingga pasien dapat ditangani lebih baik. Faktor pendorong atau penguat terwujud dalam sikap dan perilaku petugas kesehatan atau petugas lain, yang merupakan kelompok referensi dari perilaku masyarakat(Notoatmodjo, 2010). Petugas kesehatan RSUP Sanglah selayaknya meningkatkan *tim work*, dan mengamalkan *Tat Twam Asi* dalam pelayanan sehingga akan terwujud pelayanan yang bersinergi.

Pelayanan kesehatan berlandaskan *Tat Twam Asidiharapkan* mampu memenuhi ekspektasi pasien dan hal ini merupakan impian dan cita-cita baik dari pihak rumah sakit maupun dari pihak masyarakat yang menerima dan membutuhkan pelayanan publik(Wariati, 2016). Oleh karena itu jika pelayanan kesehatan dilandasi dengan ajaran *Tat Twam Asi*, maka dampak positif yang seharusnya dirasakan oleh perspektif rumah sakit, pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Hal ini akan berdampak terhadap meningkatnya

kepuasan pasien(RSUP Sanglah Denpasar, 2013). Bila pasien puas,kunjungan meningkat, BOR meningkat sehingga berdampak terhadap *income* rumah sakit yang berpengaruh terhadap kesejahteraan dari petugas rumah sakit(Setyawan & Supriyanto, 2019).

Konstruksi sosial pelayanan kesehatan di rumah sakit dilihat dari perspektif pasien didapatkan data bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah baik namun perlu ditingkatkan dalam beberapa hal seperti perawat yang kurang komunikatif, dan kurang perhatian dengan pasien. Pasien tidak hanya memerlukan pengobatan dalam kesembuhannya akan tetapi memerlukan pelayanan bukan obat, seperti komunikasi yang sopan santun dan melayani sepenuh hati seperti melayani keluarganya sendiri(Calundu, 2018);(Wariati, 2016).

Mewujudkan pelayanan publik yang terstandar yang diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berasaskan pada kepentingan umum wajib direalisasikan (Karuniastuti, 2016). Implikasinya adalah setiap rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dalam semua aspek pelayanan, baik fisik maupun non fisik agar efektivitas pelayanan kesehatan prima dapat terwujud(Mukarom & Laksana, 2018). Pelayanan yang baik menunjang kepuasan dan kesembuhan pasien. Pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada perhatian terhadap masalah tepat obat, tepat waktu, tepat pasien, tepat dosis dan tepat prosedur namun mampu memberikan pelayanan secara holistik.

## SIMPULAN

Konstruksi sosial pelayanan kesehatan berbasis *Tat Twam Asi* terjadi dari proses eksternalisasi, objektivasi dan internalisasi secara simultan dan secara dialektika yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan berbasis *Tat Twam Asi* berdampak terhadap meningkatnya kunjungan pasien, tercapainya visi misi rumah sakit dan citra positif rumah sakit akan semakin terkenal dengan pelayanan yang prima. Karyawan sebagai pemberi pelayanan akan merasa senang sesuai dengan moto rumah sakit “Kepuasan Anda, Kebahagiaan Kami”, dan kenaikan hasil kinerja dapat berdampak terhadap remunerasi. Lebih lanjut akan tercipta sinergi pelayanan yang kuat, dan harmonisasi dalam hubungan kepada sesama petugas. Terpenuhi harapan pasien terhadap pelayanan

yang mampu memberikan lebih dari ekspektasinya, sehingga pasien akan merasa puas. Untuk menjadikan budaya kerja lebih baik, maka seyogyanya unsur pimpinan melakukan komunikasi secara intens kepada staf pelaksana pelayanan sehingga pelayanan kepada pasien dengan berbasis *Tat Twam Asi* menjadi budaya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Burhan, B. (2008). *Konstruksi Sosial Media Massa. Kekuatan pengaruh media massa, iklan televisi dan keputusan konsumen serta kritik terhadap Peter L. Berger & Thomas Luckmann.* (ed. pertama). Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (ed. Pertama). Makasar: CV Sah Media.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi* (Kedua). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Irwan. (2018). *Dinamika dan Perubahan Sosial pada Komunitas Lokal.* Yogyakarta: Deepublish.
- Karman. (2015). *Konstruksi Realitas Sosial Sebagai Gerakan Pemikiran (Sebuah Telaah Teoretis terhadap Konstruksi Realitas Peter L. Berger).* *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Komunikasi Dan Informatika*, 5(3).
- Karuniastuti, N. (2016). *Membangun Budaya Pelayanan Prima.* *Forum Manajemen*, 6(2).
- Kemenristekdikti. (2016). *Buku Ajar Mata Kuliah Wajib Umum. Pendidikan Agama Hindu untuk Perguruan Tinggi* (ed. Pertama). Jakarta: Dirjen Pembelajaran dan Kemahasiswaan.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (ed. Kedua). Bandung: Penerbit CV. Pustaka Setia.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nugraheni, H., Wiyatini, T., & Wiradona, I. (2018). *Kesehatan Masyarakat dalam Determinan Sosial Budaya* (ed. Pertama). Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Perdanasari, V. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pada Rumah Sakit Umum Abdul Moeloek Provinsi Lampung.* Universitas Lampung.
- PHDI. (2015). *Tat Twam Asi.* *Majalah Wartam Edisi 8.* Available [Http://Phdi.or.Id/Artikel/Tat-Twam-Asi](http://Phdi.or.Id/Artikel/Tat-Twam-Asi).
- Putri, R. N. (2019). *Perbandingan Sistem Kesehatan di Negara Berkembang dan Negara Maju.* *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(1), 139–146.
- Riskiyah, Hariyanti, T., & Juhariah, S. (2017). *Pengalaman Pasien Rawat Inap terhadap Penerapan Patient Centered Care di RS UMM Inpatient Experience in the Application of Patient Centered Care in UMM Hospital.* *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(04), 358–363.
- RSUP Sanglah Denpasar. (2013). *Rencana Strategis Bisnis 2014-2019.*
- RSUP Sanglah Denpasar. (2019). *Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan, Rawat Inap dan Rawat Darurat periode tahun 2017- Jan-Mei 2019.*
- Sadiartha, A. A. N. G. (2015). *Buku Ajar: Budaya Organisasi* (ed. Pertama). Denpasar: PT Percetakan Bali.
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit* (ed. Pertama). Surabaya: Zifatama Jawara.
- Survei budaya kerja. (2017). *Gambaran Budaya Kerja Tat Twam Asi di RSUP Sanglah Denpasar.*
- Suwarsi, S., Setiyawan, S., Malik, M., Yuana, W. A., & Ramadhina, A. (2014). *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi (Survey Pada BUMN Sektor Usaha Energi Di Indonesia).* In *Prosiding SNaPP2016 Sosial, Ekonomi, dan Humaniora* (pp. 689–707).
- Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun

1999.

Undang-undang Republik Indonesia No. 44  
tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Undang-undang Republik Indonesia nomor 25  
tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wariati, N. L. G. (2016). Meningkatkan Mutu  
ASN IHDN Denpasar dengan Pelayanan  
Publik Berbasis Tat Twam Asi. *Jurnal  
Penjaminan Mutu IHDN Denpasar*, 2(2).

Wijayanti, S. W. (2013). Budaya Kinerja  
Lembaga Pelayanan Publik: Analisis  
Budaya Kinerja Kementerian dan LPNK  
di Indonesia. *Jurnal Borneo  
Administrator*, 9(2).

