

Penerapan 4S dan 1R (Senyum, Salam, Sapa, Salim dan Rapih) dalam Peningkatan Kinerja Perawat

Aris Fitriyani¹, Maisje Marlyn Kuhu², Munjiati³

^{1 2 3} *Jurusan Keperawatan Prodi DIII Keperawatan Purwokerto Poltekkes Kemenkes Purwokerto, Indonesia*

Corresponding author: Aris Fitriyani

Email: aris.fitriyani@yahoo.co.id

Received: July 13th, 2018; Revised: August 27th, 2018; Accepted: September 30th, 2018

ABSTRACT

Nurses need to implement 4S and 1R (Smile, Greeting, Sapa, Salim, and Natty), which will support the implementation of the tasks of nurses in providing nursing care to patients. Implementation 4S and 1R allows the nurse was not emotional in dealing with patients who are good variety of attitudes, behaviors, socioeconomic status and so on. Implementation 4S and 1R nurses make positive personality that can improve the performance of nurses. To determine the effect of the application of 4S and 1R on the performance of nurses in Hospital Family Dadi Purwokerto. This type of research is pre experimental research design pre-post test one group. The study population was a nurse at the Hospital Purwokerto Family Dadi much as 39 nurses. Samples were taken with total sampling of nurses hospitalization in Purwokerto RSDK with kriteria inclusion: nurse graduate Nursing DIII, and length of employment <3 years amounted to 35 nurses. The intervention will involve the implementation of a shared commitment 4S and 1R for 1 week working in the inpatient unit RSDK Purwokerto. Data analysis techniques used in this study is a statistical test Pairs T-test. Nurses majority 24 years old, Muslim, unmarried, has a female gender, education background and has a long working DIII 1 year. There is a significant influence on the performance of nurses before and after being given the shared commitment and implementation 4S 1R and there are significant differences in the performance of nurses between before and after being given the shared commitment and 1R 4S application on nurse-patient RSDK Purwokerto with $p = 0.000$.

Keywords: 4S dan 1R (Smile, Greeting, Sapa, Salim, and Natty), nurse performance

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan lembaga penyelenggara pelayanan publik, sehingga sangat penting bagi pihak rumah sakit untuk mengedepankan pelayanan dan memperhatikan kinerja pegawainya. Menurut Mathis (2009) yang dinamakan dengan kinerja karyawan adalah hal

yang dilakukan karyawan dan hal yang tidak dilakukan karyawan serta kontribusinya untuk memajukan perusahaan. Hal ini sesuai dengan penelitian Mariawan (2011), Siswanto (2012), Winarti (2011), Shin (2010), Linder (2001), Shang (2007) dan Lertputtarak (2012) yang menyatakan bahwa karyawan yang mempunyai kompetensi yang tinggi akan lebih percaya diri sehingga tidak

membuat kesalahan pada saat bekerja dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Perawat sebagai profesi kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada klien. Dimana perawat tidak hanya memberikan pelayanan kepada individu saja namun juga pada keluarga dan masyarakat baik dalam keadaan sehat atau sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia yang mengacu pada standar profesional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama. Kinerja tenaga kesehatan khususnya perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kompetensi dan kinerja yang tinggi (Nursalam, 2007). Kinerja yang dihasilkan perawat tidak lepas dari faktor yang mempengaruhinya.

Semua orang menginginkan dan membutuhkan hubungan yang harmonis dengan orang lain. Komunikasi dapat diawali dari suatu sapaan, senyuman dan ucapan salam sehingga menciptakan *good rapport* tahap awal terbentuknya komunikasi dengan orang lain. Pengantar pesan bahagia (*happy messengers*) di otak kita akan bekerja, jika menerima stimulus membahagiakan seperti senyuman dan sapaan. Dalam interaksi sosial secara umum, tersenyum menunjukkan keinginan untuk berafiliasi dengan orang lain dan untuk melanjutkan interaksi saat ini. Interaksi yang dilanjutkan menandakan kepuasan terhadap suatu layanan. Forgas (dalam Barger dan Alicia, 2008) juga menambahkan bahwa kepuasan konsumen dapat ditentukan oleh suasana hati konsumen tersebut ketika suasana hati bertindak sebagai informasi yang mempengaruhi penilaian. Suasana hati yang positif adalah yang paling mungkin untuk menyebabkan reaksi yang lebih positif. Reaksi positif tersebut dapat ditemukan dari kualitas senyuman yang diberikan oleh konsumen (Barger dan Alicia, 2008).

Barger dan Alicia (2008) menjabarkan bahwa aspek penentu kepuasan adalah dengan melihat senyuman yang diberikan oleh konsumen. Senyum yang dihayati (*felt smile*) menandakan subjek puas dengan apa yang telah didapat, senyum yang tidak dihayati (*false smile*) menandakan subjek merasa biasa saja dengan apa yang telah didapat serta tidak memberi senyuman yang menandakan subjek tidak puas dengan apa

yang telah didapatkan. Senyuman dalam budaya Asia Tenggara umumnya berfungsi untuk menutupi kemarahan, perasaan malu, atau perasaan marah, sebagai alat untuk menyatakan terima kasih, permohonan maaf atau makna secara tidak langsung menyatakan "ya" (Liliweri, 2011). Senyum mengandung bermacam-macam arti dan pesan. Penelitian Ekman dan Friesen (dalam Hasanat, 1996) membagi jenis senyum menjadi senyum yang dihayati (*felt smiles*) dan senyum palsu (*false smile*). Senyum yang dihayati mencakup semua senyuman yang benar-benar dialami dan menunjukkan emosi positif. Senyum yang dihayati ini akan tampak apabila sudut bibir terangkat ke atas, sehingga tulang pipi terangkat dan terlihat dengan pipi yang terangkat, dan akan terlihat kerutan-kerutan disekitar mata. Senyum palsu adalah senyuman yang dibuat dengan sengaja untuk meyakinkan orang lain bahwa senyum yang diberikan berasal dari emosi positif. Pada senyum palsu sudut bibir membentuk senyum disertai dengan gerakan-gerakan otot wajah lain yang menunjukkan emosi negatif, misalnya mata yang terbelalak.

Mowen dan Michael (2002) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor-faktor itu adalah kinerja, interaksi pegawai, reliabilitas, daya tahan, ketepatan waktu dan kenyamanan, dan estetika. Salah satu faktor penentu puas atau tidaknya konsumen yang diungkapkan oleh Mowen dan Michael (2002) adalah interaksi pegawai. Interaksi pegawai yang dimaksud disini adalah keramahan, sikap hormat dan empati yang ditunjukkan oleh masyarakat yang memberi jasa atau barang terhadap konsumennya. Keramahan dapat ditunjukkan dengan memberi senyum yang dihayati kepada konsumen, sikap hormat dapat ditunjukkan dengan memberi salam dan sapa kepada konsumen dan empati dapat ditunjukkan dengan bertanya mengenai kebutuhan konsumen. Tujuan dari interaksi pegawai yang baik adalah untuk meningkatkan hubungan interpersonal antara penyedia barang maupun jasa dengan konsumennya.

Tidd dan Locked (dalam Barger & Alicia, 2008) juga menjelaskan bahwa pelayanan dengan senyum adalah salah satu persyaratan pekerjaan yang akan meningkatkan kepuasan konsumen. Selain senyum, pemberian salam dan sapa dirasa cukup efektif untuk meningkatkan hubungan interpersonal. Proses seperti ini akan menjadi bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan

konsumen pada konteks perdagangan yang sudah dipaparkan di atas. Hubungan interpersonal seperti memberikan ekspresi senyum, salam dan sapa diduga juga turut meningkatkan kepuasan konsumen dan secara tidak langsung akan membangun hubungan interpersonal yang baik antar penyedia barang dan jasa dengan konsumen. Hubungan interpersonal yang dijalin dengan baik juga akan memenuhi kebutuhan akan hubungan dari seorang konsumen yang akan menentukan puas atau tidaknya pemenuhan kebutuhan tersebut. Konsep senyum, salam, sapa sendiri sudah dibakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi bersama pemerintah Jepang (JICA) dalam *Public Employment Service* (PES) (Nakertrans Jogja, 2012).

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris efek dari pelayanan senyum, salam, sapa, salim dan rapih perawat terhadap kinerja perawat. Penerapan senyum, salam, sapa, salim dan rapih perawat efektif untuk mempengaruhi kinerja perawat.

Kinerja berasal dari kata *performance*, mempunyai arti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian atau hasil kerja/penampilan kerja (Sedarmayanti, 2001). Menurut Simanjuntak (2001) secara teoritis terdapat 3 (tiga) kelompok variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu: 1) Supra sarana, yang termasuk dalam kelompok supra sarana adalah kebijakan pemerintah, hubungan industrial dan manajemen, 2) Kualitas dan kemampuan fisik, yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, latihan, etos kerja, motivasi kerja, kemampuan kerja (IQ/*Intelephant Quotient*, SQ/*Spiritual Quotient*, EQ/*Emotional Quotient*), komitmen organisasi, sikap mental dan fisik dan 3) Sarana pendukung, yang termasuk dalam kelompok ini adalah keselamatan dan kesehatan kerja, sarana produksi (fasilitas kerja), teknologi, lingkungan kerja, upah, jaminan sosial, kepuasan kerja, security dan kompensasi.

Hasil observasi di RS Swasta Purwokerto dengan melakukan wawancara dengan pasien rawat inap sebanyak 3 orang tentang penilaian pasien terhadap perawat diperoleh informasi bahwa perawat dalam memberikan pelayanan belum seluruhnya menyenangkan. Masih terdapat perawat yang terlihat serius sekali dalam merawat sehingga pasien takut untuk bertanya tentang perkembangan penyakitnya, kadang kurang ramah dan kurang senyum bahkan kadang terkesan sangat disiplin sehingga membuat stress pasien.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “4S dan 1R (Senyum, Salam, Sapa, Salim, Dan Rapih) dalam peningkatan kinerja perawat di Rumah Sakit”.

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan rancangan “*Pre-experimental pre post test one group design*”. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian adalah dengan diberikan komitmen penerapan 4S dan 1R untuk meningkatkan kinerja perawat, menggunakan kuesioner kinerja perawat.

Populasi penelitian adalah seluruh perawat Rumah Sakit Dadi Keluarga (RSDK) Purwokerto sejumlah 39 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik total sampling (Sugiyono, 2012). Besar sampel berdasarkan jumlah total perawat yang di ruang rawat inap RSDK Purwokerto adalah 35 perawat. Analisis yang digunakan adalah *Pairs T Test*.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian penerapan 4S dan 1R (Senyum, Salam, Sapa, Salim dan Rapih) dalam peningkatan kinerja perawat berdasarkan karakteristik responden penelitian pengaruh penerapan 4S dan 1R (Senyum, Salam, Sapa, Salim dan Rapih) dalam peningkatan kinerja perawat umur paling banyak adalah usia 24 tahun yaitu sebesar 34,3% dengan umur termuda 22 tahun dan umur tertua 31 tahun, agama yang dianut paling banyak adalah agama islam yaitu 97,1%, dengan status pernikahan belum menikah 71,4% dan sudah menikah 28,6 %, jenis kelamin laki-laki 17,1 % dan perempuan 82,9% pendidikan 82,9 % adalah DIII Keperawatan dan 2,9 % S1 Keperawatan sedangkan S1 + Ners ada 14,3%, sedangkan lama kerja 51,4 % bekerja dalam kurun waktu 1 tahun, 40 % bekerja 2 tahun dan 8,6 % sudah bekerja selama 3 tahun. Hasilnya Kinerja perawat sebelum dan setelah dilakukan komitmen penerapan 4S dan 1R dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.
Kinerja perawat rawat inap RSDK Purwokerto sebelum dan setelah dilakukan komitmen bersama penerapan 4S dan 1R.

No	Variabel	N	Mean	Std. deviation
1	Kinerja perawat pre intervensi	35	51,26	4,773
2	Kinerja perawat post intervensi		60,51	3,713
Total		35		

Berdasarkan tabel 1 diatas hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja perawat pre intervensi rata-rata 51,26 dan kinerja perawat post intervensi rata-rata 60,51.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kinerja perawat rawat inap RSDK Purwokerto sebelum dan setelah komitmen bersama penerapan 4S dan 1R dapat dilihat dalam Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2.
Pengaruh kinerja perawat rawat inap RSDK Purwokerto sebelum dan setelah komitmen bersama penerapan 4S dan 1R

No	Variabel	N	Correlation	Sig.(p)
1	Kinerja perawat	35	0,442	0,008
Total		35		

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja perawat rawat inap di RS Dadi Keluarga Purwokerto sebelum dan setelah dilakukan komitmen bersama tentang penerapan 4S dan 1 R.

Perbedaan kinerja perawat rawat inap RSDK Purwokerto sebelum dan setelah komitmen bersama penerapan 4S dan 1R berdasarkan hasil penelitian , hasil analisis terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.
Perbedaan kinerja perawat rawat inap RSDK Purwokerto sebelum dan setelah komitmen bersama penerapan 4S dan 1R

Variabel	N	Mean	Std. deviation	Sig. (2-tailed)
Kinerja perawat	35	-9,257	4,572	0,000

Berdasarkan tabel 3 di atas bahwa hasil analisis diperoleh 35 perawat rawat inap terdapat perbedaan kinerja perawat rawat inap di rumah sakit Dadi Keluarga purwokerto sebelum dan setelah komitmen bersama penerapan 4S dan 1 R mempunyai perbedaan yang signifikan dengan hasil $p = 0,000$.

Rentang usia perawat dari 22 sampai dengan 29 tahun di RSDK dapat dikatakan bahwa pada perawat yang bekerja di RSDK Purwokerto adalah pada rentang usia yang produktif. Sebagai seorang yang beragama perawat juga berarti memiliki pedoman dalam kehidupannya dalam merawat kepada pasiennya. Dengan agama yang dianut oleh perawat yang mayoritas adalah agama Islam hal ini juga sesuai dengan mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam. Dalam hal status seseorang dalam dunia kerja terkadang bisa mempengaruhi dalam hal kinerja seseorang. Ada kecenderungan dengan adanya status seseorang pegawai yang belum menikah di RSDK sebagai mayoritas perawat dapat menjadikan harapan bahwa perawat tersebut dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik tanpa ada gangguan dari pihak keluarga.

Berdasarkan dominasi perawat di RSDK yang sebagian besar adalah perempuan yaitu mencapai 82,9% maka dalam mengelola sumber daya manusia khususnya karyawan/perawat perempuan, perlu diperhatikan aspek psikologis maupun biologisnya. Karyawan/perawat perempuan cenderung lebih mudah puas dalam pekerjaan dibandingkan dengan karyawan laki-laki (Juwita dalam Gatot, 2005). Sedangkan Pendidikan adalah merupakan suatu hal yang penting dan perlu dipertimbangkan dalam sebuah organisasi atau instansi dalam hal rekrutmen pegawai. Suatu instansi yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi bagi pegawai mempunyai peluang untuk kinerja dari para pegawai instansi tersebut baik.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti untuk lama kerja adalah berkisar dari rentang 1 tahun sampai dengan 3 tahun. Berdasarkan lama kerja perawat yang ada di RSDK Purwokerto dapat dikatakan bahwa pada tahun 2016 ini perawat berada pada rentang lama kerja Junior yaitu (1-3 Tahun). Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara yang sampaikan oleh pengelola bahwa kondisi ini sesuai dengan kondisi rumah sakit yang masih baru berdirinya sehingga untuk lama kerja pegawai atau perawat juga termasuk dalam kategori baru.

Kinerja perawat sebelum diberikan

komitmen bersama dalam penerapan 4S dan 1R rata-rata adalah 51,26, sedangkan kinerja perawat setelah diberikan komitmen bersama penerapan 4S dan 1R pada perawat di ruang rawat inap RSDK mengalami peningkatan yaitu menjadi 60,51. Kinerja sumber daya manusia dalam hal ini adalah seorang perawat yang baik merupakan hal terpenting bagi kelangsungan hidup rumah sakit atau sebuah perusahaan. Bila sebuah rumah sakit ingin berkembang dengan pesat, rumah sakit tersebut haruslah memiliki sumber daya manusia yaitu perawat yang mampu menampilkan kinerja yang baik.

Menurut Prawirosentono (dalam Hermawan, 2003) bahwa kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Karsinah (dalam Wirawan, 1998) perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit, perawat, dokter, dan pasien merupakan satu kesatuan yang paling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan. Tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa perawat, kesejahteraan pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjalih kontak pertama dan terlama dengan pasien mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu untuk merawat dan melayani masyarakat (Hamid, 2008).

Pengaruh kinerja perawat sebelum dan setelah diberikan komitmen bersama penerapan 4S dan 1R mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai $p=0,008$. Kepribadian individual melekat pada individu yang sifatnya dapat berubah-ubah atau stabil. Kinerja organisasi merupakan ukuran keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja yang positif berarti perusahaan dapat mencapai tujuannya, sedangkan kinerja yang negatif berarti perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya. Ukuran kinerja organisasi dapat berbentuk kuantitatif maupun kualitatif. Ukuran kinerja kuantitatif berupa capaian-capaian keuangan (*ROE, ROA, ROI*), produksi (jumlah barang terjual, rasio biaya operasional), pemasaran (jumlah pelanggan), dan efisiensi. Ukuran kinerja kualitatif berupa kedisiplinan, kualitas pencapaian tujuan, persepsi pimpinan terhadap capaian organisasi, perilaku individual dalam organisasi, dan efektivitas

(Purnomo, 2010). Dengan adanya hasil penelitian yang signifikan terhadap kinerja perawat terhadap penerapan 4S dan 1R maka dapat terjadi perubahan kinerja perawat menjadi yang lebih baik di RSDK Purwokerto.

Perbedaan penerapan 4S dan 1R (Senyum, Salam, Sapa, Salim dan Rapih) dalam peningkatan kinerja perawat sebelum dan setelah pelatihan 4S dan 1R kedua-duanya mengalami perbedaan yang signifikan baik dalam hal penerapan 4S dan 1R maupun dalam hal kinerjanya yaitu didapatkan hasil yang signifikan menggunakan *paired T test* yaitu $p=0,000$. Berdasarkan dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa dengan adanya penerapan 4S dan 1R bagi perawat dapat dijadikan sebagai salah satu media dalam pembentukan karakter bagi pegawai khususnya adalah perawat yang ada di RSDK Purwokerto.

Salah satu proses pembentukan karakter juga dengan adanya program atau budaya 4S dan 1R yang diterapkan di rumah sakit Dadi Keluarga Purwokerto dalam membiasakan bersikap yang baik dan sopan santun terhadap pasien, teman sejawat, bawahan, dan atasan dalam setiap kali pelayanan keperawatan dan kesehatan, berdasarkan keterangan yang diperoleh dari data wawancara dan observasi dalam penelitian ini bahwa pada awalnya sebelum diadakan penelitian sebenarnya dari jajaran top manager menginginkan semua karyawan tidak hanya terbatas pada team keperawatan atau team kesehatan saja untuk selalu bersikap sopan baik kepada pasien atau keluarga pasien, kepada teman-teman sejawat dan juga kepada bawahan atau atasan. Namun bukan berarti sebelum diadakan penelitian ini akhlak para karyawan tidak baik hanya saja supaya mereka lebih bisa menjaga sikap sopan santun terutama terhadap pasien, keluarga pasien, teman-teman sejawat, bawahan dan atasan di setiap saat sehingga akan kelihatan lebih prima dalam memberikan pelayanan baik keperawatan maupun kesehatan. Terbukti setelah penelitian ini berjalan hampir semua siswa benar-benar menerapkan 4S dan 1R tersebut.

Penerapan akhlak dalam kehidupan sehari-hari pada perawat khususnya di rumah sakit Dadi Keluarga mencerminkan prinsip kepribadian seseorang yang baik. Kepribadian ini mampu meningkatkan kualitas tingkah laku manusia. Kualitas itu dicapai melalui upaya mendekatkan diri kepada Allah SWT, sehingga dalam tingkah lakunya seakan-akan Allah melihat. Sementara, pembentukan karakter/akhlak

kepada perawat juga perlu memperhatikan sisi psikologi perkembangan kesehatan pasien, bagaimana seorang perawat memahami dan memaklumi perilaku dan sifat setiap pasien dan keluarga yang dirawatnya. Perkembangan kesehatan pasien adalah bagaimana pasien mulai menunjukkan kesehatannya dan mencapai proses kesembuhan, sehingga perawat ketika sedang melakukan tindakan asuhan keperawatan di dalam ruang perawatan banyak sekali menemui tingkah laku dan sikap pasien yang bermacam-macam. Sebagaimana yang dilakukan oleh seorang perawat, selaku perawat di salah satu ruang rawat inap pasien pada masa perawatan terkadang kurang menyenangkan memang wajar karena mereka sedang berada pada kegoyahan stabilitas emosi. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk membimbing dan mengarahkan perawat agar berperilaku baik dan disiplin pada pasien, tidak melanggar aturan sebagai cerminan karakter mereka adalah dengan selalu memberikan arahan/pembinaan ketika berada dalam memberikan pelayanan keperawatan diantaranya adalah dengan selalu memberi bersikap 4 S dan 1 R (Senyum, Salam, Sapa, Salim dan Rapih) apabila bertemu dimanapun dan kapanpun, dengan siapapun untuk selalu membudayakan 4S dan 1 R tersebut. Dengan demikian paling tidak sebagai seorang perawat mempunyai dimensi kepribadian, dimana untuk kepribadian setiap individu antara yang satu dengan yang lain berbeda tergantung dari karakteristik dari individu tersebut.

Hasil penelitian Taormina dan Lao (2007) menyatakan bahwa kesuksesan sebuah bisnis ditentukan oleh karakteristik individual. Karakteristik individual bersifat melekat dalam diri individu yang bisa berubah-ubah atau stabil sepanjang waktu. Jawahar dan Carr (2007) menunjukkan bahwa dimensi kepribadian khususnya *conscientiousness* berpengaruh signifikan terhadap kinerja kontekstual. Comeau dan Griffith (2005) menunjukkan bahwa kepribadian menentukan terbentuknya perilaku positif seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Nikolaou (2003) menyatakan bahwa dimensi kepribadian berpengaruh signifikan terhadap prestasi seseorang. Secara umum, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepribadian dengan beberapa dimensinya menentukan keberhasilan seseorang dalam kesuksesan karir, kinerja yang baik, pencapaian prestasi dan perilaku yang positif. Karakter kepribadian yang positif seperti suka bekerja sama, inovatif, terbuka,

teratur, gigih dalam bekerja, dan emosi yang stabil akan menentukan kesuksesan seseorang baik dalam bekerja maupun belajar. Perawat yang berkepribadian positif seperti giat bekerja, suka bekerjasama, inovatif dalam cara usaha, mampu mengendalikan emosinya, teratur dan disiplin akan mencapai prestasi maksimal yang diharapkan. Perawat yang memiliki karakter suka bekerja sama, ramah dan mudah bergaul cenderung aktif dalam kemasyarakatan dan aktif mengembangkan potensi dirinya melalui berbagai pelatihan dan seminar. Karyawan yang mempunyai kompetensi yang tinggi akan lebih percaya diri sehingga tidak membuat kesalahan pada saat bekerja dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hasil penelitian ini ditunjang oleh penelitian yang dilaksanakan oleh Made Mariawan (2011), Indra Siswanto (2012), Winanti (2011), Shin (2010), Lindner (2001), Shang (2007), dan Lertputtarak (2012).

Kesimpulan

Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat sebelum dan setelah diberikan komitmen bersama penerapan 4S dan 1R pada perawat rawat inap RSDK Purwokerto. Terdapat perbedaan yang signifikan pada kinerja perawat antara sebelum dan setelah diberikan komitmen bersama penerapan 4S dan 1R pada perawat rawat inap RSDK Purwokerto. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk membudayakan penerapan 4S dan 1R (Senyum, Salam, Sapa, Salim, Dan Rapih) dalam peningkatan kinerja tidak hanya pada perawat di RS Dadi Keluarga Purwokerto saja tetapi dapat diterapkan kepada seluruh karyawan yang ada di RSDK Purwokerto pada khususnya dan instansi lain baik kesehatan maupun non kesehatan dan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai masalah yang sejenis

Daftar Pustaka

- [1] Hermawan. (2003). Pengaruh kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kinerja penyusunan anggaran di biro keuangan dan perlengkapan departemen perindustrian dan perdagangan jakarta. *Tesis* (tidak diterbitkan). Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- [2] Ilyas, Y. (2002) *Kinerja, teori, penilaian, dan penelitian*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan

- FKM UI, Depok.
- [3] Jorfi, H, Saeid, J, Sirous, K.M. (2010). Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees. *Postmodern Opening*. 1(4):pp:63-74.
- [4] Khan, Muhammad Basir, Nadia Asghar, Muhammad Waqas Chughtai. 2013. Exploring the Implication of Emotional Intelligence to Enhance Employees Performance. *Business Administration*. 1 (32):pp:32-40.
- [5] Lenburg, C. (1999). The competency outcomes performance assessment model. *Online Journal of Issues in Nursing*.
- [6] Lertputtarak, S. (2012). The influence of HR, IT, and Market Knowledge Competencies on the Performance of HR managers in Food Exporting Companies in Thailand. *International Business Research*. 5 (1):pp:87-97.
- [7] Lindner, James R. (2001). Competency Assessment and Human Resource Management Performance of County Extension Chairs. *Journal of Southern Agricultural Education Research*. 51 (1):pp:333-346.
- [8] Mathis L. Robert, John H. Jackson. (2009). *Human Resource Management*. Salemba Empat:Jakarta.
- [9] Mariawan, Made. (2011). Pengaruh Budaya Organisasi, kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pegadaian Se- Bali) (h) : 11.
- [10] Nikolaou, Ioannis, (2003), Fitting The Person to The Organisation: Examining The Personality-Job Performance Relationship From a New Perspective. *Journal of Managerial Psychology*, 18: 639-648
- [11] Nursalam, M. (2007) *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional.*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
- [12] Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju: Bandung.
- [13] Shin, Young Soo. (2010). Moderating Effects of Group Cohesiveness in Competency-Performance Relationship: A Multi Level Study. *Journal of behavioral studies in business* :pp:1-15. <http://www.aabri.com/manuscripts/09155.pdf>.
- [14] Simanjuntak, Payaman, J. (2001). *Pengantar Ekonomi Sumberdaya Manusia*. Jakarta: LPFE UI
- [15] Siswanto, Indra. (2012). Kompetensi, Kompensasi, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja Kinerja (Studi pada KPP Pratama se-Denpasar) (h) 18.
- [16] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- [17] Winanti, Budhiningtias Marlina (2011). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Survei Pada PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat). *Ilmiah UNIKOM*. 7: 2: h : 249-267.
- [18] Purnomo,R& Lestari, S. (2005). Pengaruh kepribadian, *self-efficacy*, dan *locus of control* terhadap persepsi kinerja usaha skala kecil dan menengah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2010, Hal. 144 – 160 Vol. 17, No. 2ISSN: 1412-3126.