

# PENINGKATAN PERILAKU MANUSIA ORGANISASI BERORIENTASI LAYANAN: PERAN PRAKTIK SUMBER DAYA MANUSIA BERKINERJA TINGGI DAN IKLIM SOSIAL ORGANISASI PADA LINGKUP REKAM MEDIS

M Dana Prihadi<sup>1</sup>

Akademi Perkam Medis Dan Informatika Kesehatan Bandung  
*danaprihadi@apikesbandung.ac.id*

**Abstrak** - Pada lingkungan pelayanan yang tidak dapat diprediksi, perilaku sumber daya manusia yang berorientasi pada layanan dianggap sebagai faktor penting yang meningkatkan tidak hanya kualitas layanan tetapi juga kepuasan pelanggan. Praktik sumber daya manusia berkinerja tinggi dapat menunjang perilaku sumber daya manusia. Begitu pula iklim sosial organisasi akan menentukan terhadap perilaku dari manusia yang ada di dalamnya. Penelitian ini dimaksudkan guna mengetahui kinerja dan iklim organisasi apakah dapat mempengaruhi perilaku sumber daya manusia. Sampel diambil dengan metode *stratified random sampling* serta dianalisis menggunakan metode regresi dengan bantuan *software* SPSS 23. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dari kinerja tinggi dan iklim organisasi terhadap perilaku organisasi, hal ini ditunjukkan pada uji t dengan nilai sig. untuk variabel kinerja dan iklim sosial organisasi kurang dari 0,05. Pada hasil koefisien determinasi didapatkan hasil bahwa kinerja tinggi dan iklim sosial organisasi memberikan pengaruh terhadap perilaku organisasi sebesar 51,1%.

**Kata Kunci:** Kinerja Tinggi, Iklim Sosial Organisasi, Perilaku Manusia Organisasi

**Abstract** - *In an unpredictable service environment, the behavior of human resources in service-oriented organizations is considered an important factor that improves not only service quality but also customer satisfaction. High-performance human resource practices can support human resource behavior. Likewise, the social climate of the organization determines the behavior of human resources. This study aims to determine whether performance and organizational climate can affect the behavior of human resources. Sampling using the stratified random sampling method and analyzed using the regression method with the help of SPSS 23 software. The results of the study indicate that there is a significant relationship between high performance and organizational climate on organizational behavior, this is shown in the t test with a sig value. for performance variables and organizational social climate is smaller than 0.05. The coefficient of determination shows that high performance and organizational social climate have an influence on organizational behavior of 51.1%.*

**Keywords:** *High Performance, Organizational Social Climate, Organizational Human Behavior*

## PENDAHULUAN

Organisasi dapat digambarkan sebagai suatu wadah bertemunya orang untuk membangun suatu entitas dengan tujuan sama. Pada sebuah industri kesehatan seperti rumah sakit dimana heterogenitas pelanggan serta preferensi ilusif, harapan, karakteristik, kepribadian, sikap, dan kesukaan manusia semuanya telah menciptakan permintaan pelanggan yang pluralistik dan berkembang pesat (Raub, 2008). Pada lingkungan pelayanan yang tidak dapat diprediksi seperti ini, perilaku sumber daya manusia dalam organisasi berorientasi layanan dianggap sebagai faktor penting yang meningkatkan tidak hanya kualitas layanan tetapi juga kepuasan pelanggan.

Rumah sakit berorientasi pada layanan mempromosikan dan meningkatkan prosedur pelayanan yang lebih efektif, menjaga kualitas layanan dan meningkatkannya, menciptakan interaksi yang baik dan ramah dengan pelanggan, serta menawarkan solusi inovatif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar dapat menciptakan kepuasan yang lebih baik. (Podsakoff et al., 2009; Raub, 2008; Van Dyne et al., 2003; Yen & Niehoff, 2004). Oleh karena itu, banyak rumah sakit mencari cara untuk dapat memperoleh nilai manfaat besar guna meningkatkan perilaku manusia yang berorientasi pada layanan. Melalui kontak yang dilakukan langsung dengan pelanggan, maka mereka dapat memperoleh manfaat dalam hal kualitas pemberian layanan, keunggulan kompetitif, dan kinerja keuangan (Ferrell & Hartline, 1996; Karatepe et al., 2006; Walz & Niehoff, 2000). Mengingat belum banyaknya penelitian tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan dan mempromosikan perilaku manusia organisasi pada orientasi layanan di lingkup rumah sakit. Untuk memastikan

bahwa sebuah layanan yang dilakukan memiliki kualitas tertinggi melalui interaksi antara pelanggan dengan karyawan, maka rumah sakit harus merancang praktik sumber daya manusia (SDM) untuk memotivasi perilaku manusia organisasi berorientasi layanan pada karyawan (Liao et al., 2009).

Praktik SDM berkinerja tinggi merupakan sistem praktik pada lingkup SDM, praktik-praktik ini saling melengkapi, mendukung, dan selaras, dirancang untuk meningkatkan kompetensi, motivasi, dan peluang karyawan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan (Chuang & Liao, 2010; Combs et al., 2006; Delaney & Huselid, 1996). Meskipun penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa praktik SDM berkinerja tinggi dapat menyebabkan terwujudnya perilaku manusia organisasi karyawan (Li-Yun et al., 2007; Tsaur & Lin, 2004), penelitian dari masa lalu telah meneliti lebih lanjut mekanisme efek praktik SDM kinerja tinggi yang berorientasi pada layanan. Selain itu, berbagai peneliti telah menunjukkan bahwa ketika menyelidiki dampak dari praktik SDM berkinerja tinggi pada perilaku karyawan, fokus harus dititikberatkan pada pemberian penjelasan secara teoritis untuk mekanisme kausalitas ini (Bowen & Ostroff, 2004; Evans & Davis, 2005).

## KAJIAN LITERATUR

Kinerja diartikan sebagai pencapaian hasil kerja yang penilainnya didasarkan pada aturan, ketentuan, dan standar yang pada setiap organisasi (Nawawi, 1997; Prawirosentono, 1999; Simamora, 1995). Jika dilihat dari definisi, artinya ada hubungan erat diantara kinerja seorang individu terhadap kinerja organisasi (Lince, 2018). Secara umum terdapat batasan pada kinerja seseorang sebagai suatu hasil pencapaian dalam

melaksanakan pekerjaan (As'ad, 1999). Kinerja pegawai merupakan hasil kerja sumber daya manusia berupa kualitas serta kuantitas yang merupakan pencapaian dari setiap sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas, pokok, dan fungsi sesuai tanggung jawab yang dilimpahkan kepadanya (Mangkunegara, 2005).

Pendapat lain mengenai definisi kinerja karyawan yaitu pencapaian hasil kerja seseorang atas dasar ketentuan pekerjaan (Bangun, 2012). Dari pengertian tersebut, dapat diartikan bahwa kinerja merupakan pekerjaan dengan persyaratan tertentu guna memperoleh dan mencapai tujuan untuk kemajuan perusahaan (Ramli & Maniagasi, 2018).

Kinerja pegawai merupakan sebuah hasil capaian kerja seorang pegawai pada saat melakukan pelaksanaan pada setiap tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan cakap atau tidaknya, pengalaman, serta niat termasuk waktu (Hasibuan, 2014).

Penentu keberhasilan organisasi kesehatan saat ini adalah seberapa baik manajemen membangun keterlibatan, terutama kinerja karyawan sebagai pelanggan internal, untuk meningkatkan perilaku karyawan dalam proses pelayanan. Seberapa besar penekanan ditempatkan pada pentingnya keterlibatan pasien oleh para pemimpin dan semua staf di semua tingkatan. Seberapa baik keterlibatan pelanggan diterjemahkan ke dalam tindakan, proses, dan kinerja yang mudah dipahami, dan seberapa serius manajemen melihat semua karyawan sebagai investasi yang berharga daripada tanggung jawab bisnis. (Sumarni & Pramuntadi, 2019).

Menurut Renato Tagiuri dalam (Wirawan, 2007) bahwa "*Organizational climate is a relatively long-lasting feature*

*of an organization's internal environment that (a) is felt by its members, (b) influences their behavior, and (c) may be represented in terms of values of a certain set of organizational characteristics (or attitudes).*". (Iklim pada sebuah organisasi adalah derajat baik buruknya lingkungan organisasi (internal) yang mana (a) anggota organisasi dapat merasakan dan mengenali, (b) memberikan pengaruh terhadap perilaku setiap anggota dalam organisasi, dan (c) dapat dijelaskan dan dikaji memakai nilai peraturan organisasi dari karakteristik lingkungan).

Iklim organisasi adalah sebuah konsep yang mendeskripsikan keadaan internal organisasi yang dapat dikenali oleh para anggota selama aktivitas di dalam organisasi. Iklim organisasi, termasuk struktur organisasi, kebijakan, aturan yang mengatur hak serta tanggung jawab, dan juga kejelasan tempat kerja, yang akhirnya dapat menciptakan rasa aman, nyaman, kejelasan, dan kepastian yang memotivasi karyawan. (Nur Azizah & Gunadi, 2020).

Perilaku organisasi yaitu ilmu berkaitan dengan perilaku manusia pada suatu organisasi, hubungan manusia sebagai karyawan serta organisasi, termasuk antara organisasi satu dengan lainnya (Griffin & Moorhead, 2010). Perkembangan organisasi saat ini saat ini sudah memberikan dampak pada perubahan tingkah laku manusia yang ada pada sebuah organisasi, seperti karyawan, pegawai, konsumen, mitra kerja, dan pengusaha, termasuk institusi medis (Heryana, 2017). Dengan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada pelanggan, suatu organisasi dapat mempertahankan bahkan meningkatkan transaksi dengan pelanggan yang sudah ada, dan loyalitas pelanggan yang terus menggunakan

layanan kesehatan di organisasinya dapat ditingkatkan (Widaryanto, 2005). Menurut penelitian lain, kualitas layanan yang diberikan karyawan atau pegawai mempunyai efek sangat besar terhadap konduite konsumen, antara lain: loyalitas pada produk organisasi, keinginan membayar lebih, serta akan setia pada produk atau organisasi (Chang & Chen, 1998).

H<sub>1</sub>. Kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap perilaku organisasi.

H<sub>2</sub>. Iklim organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku organisasi.

## METODE PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel secara *stratified random sampling* dari berbagai divisi yang terdapat di pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan terhadap 52 orang responden. Metode pengumpulan data melalui penyebaran angket menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Suatu kuasioner valid apabila pertanyaan yang diajukan dapat mengungkapkan pada masalah yang akan ditaksir atau diukur. Penelitian ini juga memakai analisis regresi pada *software* SPSS 23.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Hasil dari uji normalitas diketahui bahwa nilai *sig. 2 tailed* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Artinya data pada populasi berdistribusi normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov Smirnov*)

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		52
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69169244
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.052

Test Statistic	.086
Asymp. Sig (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

### Uji Multikolinearitas

Pada tabel hasil uji diketahui tidak terdapat multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat melalui nilai *tolerance* pada setiap variabel independent yang bernilai > 0,10 serta nilai dari VIF < 10,0.

Tabel 2. Hasil Uji Multi kolinearitas

	<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	Kinerja	.864	1.158
	Iklim Organisasi	.864	1.158

a. Dependent Variable : Perilaku Organisasi

### Uji Regresi Linear Berganda

Guna mengetahui hasil seberapa besar pengaruh dari kinerja karyawan dan iklim organisasi terhadap naik atau turunnya perilaku manusia organisasi maka digunakan uji regresi linear berganda.

Dari hasil pengujian ini diketahui bahwa variabel kinerja memberikan pengaruh sebesar 0,158. Artinya setiap ada kenaikan kinerja karyawan maka perilaku organisasi akan meningkat sebesar 0,158. Pada variabel iklim organisasi memberikan pengaruh sebesar 0,240. Artinya setiap ada kenaikan iklim organisasi atau karyawan merasa semakin nyaman dengan iklim kerja di organisasi maka akan menaikkan perilaku organisasi sebesar 0,240. Namun jika variabel kinerja dan iklim organisasi berada pada nilai konstan maka perilaku organisasi akan bernilai 7,465. Hasil ini dapat dilihat pada persamaan berikut.

$$\text{Perilaku Organisasi} = 7,465 + 0,158 \\ \text{Kinerja} + 0,240 \text{ Iklim Organisasi}$$

### Uji Koefisien Determinasi

Dari hasil pengujian diketahui nilai R square sebesar 0,511. Artinya secara simultan variabel kinerja dan iklim organisasi memberikan pengaruh terhadap perilaku organisasi sebesar 51,10%. Sedangkan besaran variable lain di luar yang diteliti sebesar 48,90%. Hasilnya tersaji pada table di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	.715 <sup>a</sup>	.511

### Uji Hipotesis Parsial

Dari hasil pengujian diketahui semua variabel yang mempengaruhi (independent) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya dan hal itu terjadi secara parsial, kondisi ini terlihat dari nilai sig. setiap variabel kurang dari 0,05. Hasil terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Parsial

Model	t	sig.
1 (Constant)	2.411	.020
Kinerja	2.257	.045
Iklim Organisasi	3.892	.000

Dalam penelitian ini variabel kinerja berpengaruh positif terhadap perilaku organisasi, terlihat dari nilai sig. sebesar 0,045 dan ini kurang dari 0,05. Jadi dapat diartikan  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  dapat diterima. Dari hasil ini, peneliti menilai bahwa jika kinerja seorang karyawan meningkat maka perilaku karyawan yang berorientasi terhadap kualitas layanan akan semakin meningkat.

Pada variabel iklim organisasi berpengaruh positif pada perilaku organisasi, terlihat dari nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jadi  $H_0$  ditolak serta  $H_2$  dapat diterima. Dari hasil ini, peneliti menilai bahwa jika iklim organisasi atau suasana kerja di suatu organisasi semakin nyaman maka akan memberikan pengaruh positif bagi perilaku karyawan yang berorientasi pada kualitas layanan. Perilaku karyawan yang semakin baik terjadi karena memiliki emosi yang stabil akibat pengaruh dari iklim organisasi yang baik.

### PENUTUP

Kinerja tinggi dari seorang karyawan dan iklim sosial organisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku karyawan yang berorientasi terhadap pelayanan pada ruang lingkup rekam medis. Berdasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan. Dengan terdapatnya kepercayaan, sumber daya manusia dalam organisasi diikutsertakan ketika proses pengambilan keputusan bersama, terdapat kejujuran dan komunikasi yang tidak terbatas antar karyawan membuat iklim kerja yang positif, sehingga pelayanan dalam rekam medis dapat berproses dengan cepat dan baik. Kondisi ini harus terus dijaga oleh organisasi sehingga dapat menjaga loyalitas pelanggan dan menciptakan kondisi kerja yang baik antar karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M. (1999). Psikologi Industri, edisi keempat. Liberty Yogyakarta.
- Bangun, W. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Erlangga.
- Bowen, D. E., & Ostroff, C. (2004). Understanding HRM-Firm Performance Linkages. *Academy of Management Review*, 29(2), 203-221.
- Chang, T. Z., & Chen, S. J. (1998). Market

- orientation, service quality and business profitability: A conceptual model and empirical evidence. *Journal of Services Marketing*, 12(4), 246–264.  
<https://doi.org/10.1108/08876049810226937>
- Chuang, C. H., & Liao, H. (2010). Strategic human resource management in service context: Taking care of business by taking care of employees and customers. *Personnel Psychology*, 63(1), 153–196.  
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2009.01165.x>
- Combs, C. D., Friend, K., Mannion, M., & Alpino, R. J. (2006). Simulating the domain of medical modeling and simulation: The medical modeling and simulation database. *Studies in Health Technology and Informatics*, 119.
- Delaney, J. T., & Huselid, M. A. (1996). The impact of human resource management practices on perceptions of organizational performance. *Academy of Management Journal*, 39(4).  
<https://doi.org/10.2307/256718>
- Evans, W. R., & Davis, W. D. (2005). High-performance work systems and organizational performance: The mediating role of internal social structure. *Journal of Management*, 31(5), 758–775.  
<https://doi.org/10.1177/0149206305279370>
- Ferrell, O. C., & Hartline, M. D. (1996). of Management Service Employees: An. 60(4), 52–70.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2010). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Heryana, A. (2017). *Perilaku Organisasi di Bidang Kesehatan | Ade Heryana, SST, MKM*. 2003, 1–9.
- Karatepe, O. M., Uludag, O., Menevis, I., Hadzimehmedagic, L., & Baddar, L. (2006). The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction. *Tourism Management*, 27(4), 547–560.  
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.02.009>
- Li-Yun, S., Samuel, A., & Kenneth, S. L. (2007). High-Performance Human Resource Practices, Citizenship Behavior, and Organizational Performance: a Relational Perspective. *Academy of Management Journal*, 50(3), 558.  
<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1302008271&Fmt=7&clientId=4574&RQT=309&VName=PQD%5Cnpapers2://publication/uuid/513BA1CF-E49A-4C2A-8ED5-DB00D8D52A03>
- Liao, H., Toya, K., Lepak, D. P., & Hong, Y. (2009). Do They See Eye to Eye? Management and Employee Perspectives of High-Performance Work Systems and Influence Processes on Service Quality. *Journal of Applied Psychology*, 94(2).  
<https://doi.org/10.1037/a0013504>
- Lince, sinur norma. (2018). KINERJA PEGAWAI DENGAN DISIPLIN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR

- KELURAHAN TEGAL SARI – I  
KECAMATAN MEDAN AREA  
TESIS Oleh SINUR NORMA LINCÉ  
N P M : 1610101016. Tesis.
- Mangkunegara, P. A. A. A. (2005).  
Perilaku dan budaya organisasi  
(Cetakan Pe). Refika Aditama.
- Nawawi, H. (1997). Manajemen Sumber  
Daya Manusia untuk Bisnis yang  
Kompetitif. (Cetakan Pe). Gadjah  
Mada University Press.
- Nur Azizah, & Gunadi, T. (2020).  
Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap  
Perilaku Produktif Karyawan Pada  
Bagian Sumber Daya Manusia Di  
Perusahaan Daerah Kebersihan Kota  
Bandung. *Coopetition: Jurnal Ilmiah  
Manajemen*, 11(3), 263–274.  
<https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i3.131>
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W.,  
Podsakoff, P. M., & Blume, B. D.  
(2009). Individual- and  
Organizational-Level Consequences  
of Organizational Citizenship  
Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal  
of Applied Psychology*, 94(1), 122–141.  
<https://doi.org/10.1037/a0013079>
- Prawirosentono, S. (1999). Manajemen  
sumberdaya manusia: kebijakan kinerja  
karyawan: kiat membangun organisasi  
kompetitif menjelang perdagangan bebas  
dunia. Badan Penerbit Fakultas  
Ekonomi (BPFE).
- Ramli, A. H., & Maniagasi, E. T. (2018).  
Kinerja Karyawan RSUDDOK II di  
Jayapura. *Prosiding Seminar Nasional  
Cendekiawan*, 805–810.  
[https://trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id  
/semnas/article/viewFile/3338/28  
32](https://trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/semnas/article/viewFile/3338/2832)
- Raub, S. (2008). Does bureaucracy kill  
individual initiative? The impact of  
structure on organizational  
citizenship behavior in the  
hospitality industry. *International  
Journal of Hospitality Management*,  
27(2), 179–186.  
[https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007  
.07.018](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.018)
- Simamora, H. (1995). Manajemen Sumber  
Daya Manusia, Edisi Kesatu, Cetakan  
Pertama. Badan Penerbit STIE-  
Yogyakarta.
- Sumarni, S., & Pramuntadi, A. (2019).  
Pengaruh Komitmen Organisasi  
Terhadap Kinerja Perawat di RS PK  
Muhammadiyah Bantul. *Jurnal  
Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.  
Soetomo*, 5(2), 154.  
[https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.  
157](https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.157)
- Tsaur, S. H., & Lin, Y. C. (2004).  
Promoting service quality in tourist  
hotels: The role of HRM practices  
and service behavior. *Tourism  
Management*, 25(4), 471–481.  
[https://doi.org/10.1016/S0261-  
5177\(03\)00117-1](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00117-1)
- Van Dyne, L., Ang, S., & Botero, I. G.  
(2003). Conceptualizing employee  
silence and employee voice as  
multidimensional constructs. *Journal  
of Management Studies*, 40(6), 1359–  
1392. [https://doi.org/10.1111/1467-  
6486.00384](https://doi.org/10.1111/1467-6486.00384)
- Walz, S. M., & Niehoff, B. P. (2000).  
Organizational Citizenship  
Behaviors: Their Relationship to  
Organizational Effectiveness. *Journal  
of Hospitality and Tourism Research*,  
24(3), 301–319.  
<https://doi.org/10.1177/109634800>

002400301

- Widaryanto. (2005). Tesis Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Rumah Sakit Melalui Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Perilaku Pelayanan. Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Wirawan. (2007). Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian. Salemba Empat.
- Yen, H. R., & Niehoff, B. P. (2004). Organizational citizenship behaviors and organizational effectiveness: Examining relationships in taiwanese banks. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(8), 1617–1637. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2004.tb02790.x>