

Pengaruh Orientasi Pelayanan Terhadap Komitmen Organisasi Pada Tenaga Non Medis Di Rumah Sakit X Surabaya

Influence Service Orientation Towards Organizational Commitment Of Non Medical Staffs At X Hospital Surabaya

Tarisa Pramesti Tirta Cahyani, Afif Kurniawan, Silvia Hanijaya Tjokro*

Prodi Administrasi Rumah Sakit, STikes Adi Husada, Indonesia

Correspondence*: Silvia Hanijaya Tjokro

Address: Jl. Kapasari No.95, Kapasan, Kec. Simokerto, Surabaya, Jawa Timur 60141, Indonesia | e-mail: silvia@adikusada.ac.id

Indexing

Keyword:

Comitmen
organizational, Hospital
Service Orientation

Abstract

Background: Understanding customer needs and customer desires by providing the best quality service, it makes many hospitals stand up to meet customer needs by providing optimal service. So that management must provide the best service so that hospital can be recognized by the community. Service orientation can be carried out by human resources which are very valuable assets, service orientation can be measured by employee commitment to their organization. Because employees who have a commitment to their organization will continue to maintain the duties and responsibilities.

Aims: The study aims to analyze the influence of service orientation towards organizational commitment at hospital X Surabaya.

Methods: The study use a quantitative research design with a tpopulation of 171 and sample of 68 respondents. The research variables consist of : the influence of service orientation (independent) and organizational commitment (dependen)

Results: The results showed that influence service orientation organizational commitment in non medical staffs at Hospital X Surabaya with p value (sig) of 0.000 below 0.05. The result of statistical processing show the ability of 71.4% of the service orientation variable to influence organizational commitment to non medical. .

Conclusion: Service orientation has influence on organizational commitment hospital X Surabaya. This can occur because orientation is given to customers as a guide for employees in carrying out the task and responsibilities given and building a work culture and a conducive atmosphere in the hospital.

Abstrak

Latar Belakang: Memahami kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan dengan pemberian kualitas pelayanan yang terbaik, hal itu membuat banyak berdiri nya rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pemberian pelayanan yang optimal. Hal tersebut membuat manajemen rumah sakit terus memberikan ide untuk membuat rumah sakit nya dapat dikenal oleh pelanggan dengan pemberian orientasi pelayanan kepada pelanggan. Orientasi pelayanan dapat dilakukan oleh sumber daya manusia yang merupakan aset yang sangat berharga, orientasi pelayanan dapat diukur dari komitmen karyawan pada organisasinya. Karena karyawan yang memiliki komitmen pada organisasinya akan terus mempertahankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sebaliknya jika karyawan tidak ingin mempertahankan organisasinya mereka akan meninggalkan pekerjaannya.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh orientasi pelayanan terhadap komitmen organisasi di Rumah Sakit X Surabaya

Metode: Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan populasi sebanyak 171 dan sampel 68 responden. Variabel penelitian adalah pengaruh orientasi pelayanan (independen) dan komitmen organisasi (dependen).

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa orientasi pelayanan mempengaruhi komitmen organisasi pada tenaga non medis di Rumah Sakit X Surabaya dengan nilai p value (sig) sebesar .000 dibawah 0.05. Hasil olah statistik menunjukkan kemampuan sebesar 71.4% variabel orientasi pelayanan mempengaruhi komitmen organisasi tenaga non medis .

Kesimpulan: Orientasi pelayanan memberikan pengaruh pada komitmen organisasi di Rumah Sakit X Surabaya hal itu dapat terjadi karena pemberian orientasi kepada pelanggan sebagai pedoman karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan serta membangun budaya kerja serta suasana yang kondusif di dalam rumah sakit

Kata kunci:

Komitmen Organisasi
Orientasi pelayanan,
Rumah Sakit

Submitted: 15 Agustus 2024

Revised: 21 Agustus 2024

Accepted: 28 Agustus 2024

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan pemberian fasilitas layanan kesehatan yang optimal memberikan pemahaman akan pentingnya kesehatan untuk memperoleh kesejahteraan kesehatan masyarakat menjadi lebih baik. Pemerintah terus berbenah dan melakukan perubahan dengan peningkatan sarana prasarana pelayanan kesehatan dan pendirian rumah sakit baru (Hammad, 2022). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 memustuskan rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2023)

Rumah sakit memiliki berbagai rintangan dengan standar akreditasi yang mengalami perubahan menyesuaikan perkembangan ilmu dan teknologi dalam kesehatan dan penambahan rumah sakit baik pemerintah maupun swasta. Pemberian layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan yang berfokus pada kualitas pelayanan (*Service orientation*) dalam mewujudkan rumah sakit yang kompetitif dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat (Mutiarasari et al., 2021). Jumlah rumah sakit di Indonesia tahun 2019 mencapai 2.344 unit meningkat 3,30% dari tahun sebelumnya dan Jawa Timur mencapai 294 unit serta Surabaya mengalami peningkatan sebanyak 62,68%

Pelayanan adalah hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh masyarakat, yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan karena hal itu dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan berupa tindakan yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain (Goenarso et al., 2022). Orientasi pelayanan merupakan aktivitas karyawan dalam menciptakan dan memberikan pelayanan terbaik (*service excellence*) melalui peningkatan kinerja, motivasi dan pemberdayaan karyawan sesuai dengan prosedur, kebijakan dan praktik dalam melayani pelanggan (Masithoh, 2022).

Orientasi pelayanan tidak dapat berjalan tanpa adanya Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 tahun 2015 tentang pedoman penyusunan perencanaan kebutuhan SDM Kesehatan menyatakan bahwa sumber daya manusia kesehatan merupakan seseorang yang bekerja secara aktif di sektor kesehatan baik yang memiliki pendidikan formal kesehatan maupun tidak, yang pada jenis tertentu membutuhkan kewenangan dalam melakukan upaya kesehatan. Sumber daya manusia kesehatan erat hubungannya dengan organisasi kesehatan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Organisasi yang berorientasi pada pelayanan akan memberikan manfaat berupa komitmen karyawan pada organisasinya (Rahayu & Handayani, 2017). Komitmen organisasi merupakan tingkah laku karyawan dalam kegigihan terhadap organisasinya dilihat dari cara karyawan tetap mempertahankan tugas dan tanggung jawab dengan menetap atau meninggalkan pekerjaannya. Komitmen organisasi diukur dari tiga dimensi yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, *normative commitment*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi pengaruh orientasi pelayanan terhadap komitmen organisasi di Rumah Sakit X Surabaya. Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam upaya perbaikan operasional Rumah Sakit. Orientasi pelayanan yang baik akan menciptakan

lingkungan kerja yang baik sehingga meningkatkan komitmen dan kesadaran karyawan untuk terus loyal pada Rumah Sakit.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menghasilkan angka dari pengumpulan data, penafsiran data serta penyajian hasil. Desain yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Metode pengambilan data dilakukan dengan cara Sampling acak sederhana, semua sampel yang diambil memiliki kesempatan yang sama. Responden sebanyak 70 orang karyawan non medis di 8 unit Rumah Sakit X Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di bulan Mei hingga Juni 2024. Penelitian ini diawali dengan penyebaran kuisioner berupa 31 pertanyaan variabel independen yaitu *service vision, servant leadership, customer treatment, employee empowerment, service training, service rewards, service technology, service failure prevention, service failure recovery, service standard communications* dan 23 pertanyaan variabel dependen yaitu komitmen afektif, komitmen kontinuan dan komitmen normatif dengan jawaban menggunakan skala likert interval terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Serta disahkan dengan dikeluarkannya surat laik etik No. 138/RS/VI/2024.

Hasil dan Pembahasan

Data demografi pada penelitian ini adalah 68 responde yang diuji secara statistik dengan melakukan pengolahan menggunakan SPSS. Karakteristik demografi di Rumah Sakit X Surabaya terdiri dari:

Tabel 1. Data Demografi Responden

Data Demografi	Kriteria	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	27	40%
	Perempuan	41	60%
TOTAL		68	100%
Lama Bekerja	< 1 tahun	0	0%
	> 1 tahun	68	100%
TOTAL		68	100%
Unit Kerja	Sekretariat	2	3%
	Keuangan	10	15%
	Graha	8	12%
	Sanitasi dan pemeliharaan	11	16%
	Admission	4	6%
	IKS dan Billing	2	3%
	Operator	1	1%
	Logistik non medis	2	3%

Sumber daya Manusia	8	12%
Tanpa keterangan	20	29%
TOTAL	68	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin yang paling mendominasi adalah perempuan sebesar 60% dan laki-laki 40%. Untuk lama bekerja semua karyawan sudah lebih dari 1 tahun. Pada unit responden di Rumah Sakit X terdiri dari 8 unit unit yaitu sekretariat sebanyak 3%, keuangan 15%, graha 12%, sanitasi dan pemeliharaan 12%, admission 6%, IKS dan billing 3%, operator 1%, logistic non medis 3%, sumber daya manusia 12% serta 29% responden tidak berkenan diketahui unit nya. Pada penelitian sebelumnya (Haris, 2017) dinyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak yang berkomitmen pada perusahaannya dikarenakan perempuan lebih siap dalam menghadapi tantangan yang besar dalam mencapai karirnya, lama bekerja juga dapat mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasinya dikarenakan masa kerja yang lama akan membuat karyawan memiliki kesempatan untuk menerima pekerjaan yang lebih menantang dan kesempatan promosi yang semakin tinggi.

A. Orientasi Pelayanan

Orientasi pelayanan adalah kinerja karyawan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan tujuan perusahaan yang dimiliki. Hal tersebut dapat terjadi karena karyawan merupakan pemberi pelayanan pertama kepada pelanggan, karyawan yang akan memberikan pengalaman kepada pelanggan dan karyawan yang akan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (Wirtz & Jerger, 2016). Orientasi pelayanan diukur menggunakan 10 indikator yaitu service vision, servant leadership, customer treatment, employee empowerment, service training, service rewards, service technology, service failure prevention, service failure recovery, service standard communication. Skor nilai total untuk orientasi pelayanan dikategorikan sangat tidak setuju 31, tidak setuju <62, setuju <93 dan sangat setuju <124.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Skor Orientasi Pelayanan

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat setuju	38	57%
Setuju	27	40%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat tidak setuju	0	0%
TOTAL	68	100%

Pada hasil penelitian ini, data menunjukkan bahwa total dari 68 responden, mayoritas responden sebanyak 57% "Sangat Setuju" dengan pemberian orientasi pelayanan, 40% responden menyatakan "setuju" dan sebanyak 3% responden menyatakan "Sangat Tidak Setuju" dengan pemberian orientasi pelayanan yang dilakukan karyawan di Rumah Sakit X Surabaya.

Kategori sangat setuju adalah responden yang sungguh-sungguh mengimplementasikan orientasi pelayanan secara sangat maksimal pada tugas dan tanggung jawab yang dilakukan dalam pekerjaannya, kategori setuju merupakan responden yang maksimal dalam mengimplementasikan orientasi pelayanan dalam pekerjaannya dan kategori tidak setuju merupakan responden yang mengimplementasikan orientasi pelayanan namun belum maksimal dalam melakukan pekerjaannya.

B. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah kesadaran diri karyawan untuk terus mempertahankan organisasi, keinginan kerja keras dalam mencapai tujuan perusahaan, kesadaran untuk menyetujui kebijakan dan tujuan dari perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari loyalitas karyawan dalam melakukan pengembangan dirinya untuk keberhasilan tujuan perusahaan (F, 2020). Selain itu (Gary, 2019) Komitmen organisasi merupakan keyakinan karyawan terhadap visi-misi perusahaan, adanya rasa tanggungjawab terhadap tugas-tugas di dalam perusahaan, memiliki rasa cinta terhadap organisasi dalam keberlangsungan hidup dan bekerja.

Komitmen organisasi dapat tercipta karena adanya pengaruh orientasi pelayanan hal itu dapat terjadi karena karyawan akan merasa adanya orientasi pelayanan dijadikan pedoman dalam membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dan membangun budaya kerja dengan kondisi dan suasana yang kondusif dalam perusahaan. Hal itu diperkuat bahwa komitmen organisasi dapat berkembang karena karyawan memiliki ikatan emosional terhadap organisasinya dimulai dari dukungan awal hingga tekad dalam diri untuk mengabdikan pada organisasi serta pemahaman karyawan atas tugas dan tanggung jawab bukanlah beban yang harus ditanggung (Indra, 2019).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Skor Komitmen Organisasi

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat setuju	14	21%
Setuju	51	75%
Tidak Setuju	3	4%
Sangat tidak setuju	0	0%
TOTAL	68	100%

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 68 responden mayoritas responden sebanyak 75% menyatakan "Setuju", 21% menyatakan "Sangat Setuju" dan 4% menyatakan "Tidak Setuju" di Rumah Sakit X Surabaya. Kategori "Sangat Setuju" adalah responden yang sudah mengimplementasikan komitmen organisasi di Rumah Sakit sangat maksimal, kategori "Setuju" adalah responden yang mengimplementasikan komitmen organisasi maksimal di rumah sakit dan kategori "Tidak Setuju" adalah responden yang sudah mengimplementasikan komitmennya pada organisasi namun belum maksimal.

Tabel 4. Output SPSS Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	52.675	5.108		.000
Komitmen Organisasi	.654	.080	.714	.000

Dari output SPSS diatas, diketahui nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi di Rumah Sakit X Surabaya. Pada hasil diatas diperoleh nilai korelasi sebesar 0.714 nilai konstanta positif sebesar 52.675 menunjukkan pengaruh positif variabel komitmen organisasi. Pengaruh disini diartikan bahwa komitmen organisasi karyawan dapat berjalan jika orientasi pelayanan yang dilakukan karyawan sudah baik semakin tinggi orientasi pelayanan yang dilakukan semakin tinggi pula rasa komitmen karyawan pada organisasinya sebaliknya jika orientasi pelayanan yang dilakukan karyawan kurang baik maka komitmen organisasi yang dirasakan akan berkurang.

Hasil uji diatas menunjukkan bahwa orientasi pelayanan merupakan pondasi penting yang harus dimiliki oleh karyawan, karena pemberian pelayanan yang berkualitas dinilai dari bagaimana karyawan memberikan orientasi pelayanan kepada pelanggan. Selain itu orientasi pelayanan juga akan memberikan penilaian bagaimana karyawan memiliki rasa loyalitas dan kesadaran dalam melakukan tugas dan tanggungjawab yang dimiliki sesuai dengan tujuan perusahaan yang ditempati. Penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa orientasi pelayanan memiliki hubungan positif dengan komitmen organisasi dengan cara melakukan komunikasi atau diskusi terkait visi misi perusahaan, tujuan yang dibuat perusahaan, dan tujuan pelayanan yang dilakukan secara konsisten (Rahayu & Handayani, 2017).

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan orientasi pelayanan terhadap komitmen organisasi pada tenaga non medis di Rumah Sakit X Surabaya. Orientasi pelayanan sangatlah penting dalam sebuah organisasi karena menjalankan visi-misi, budaya kerja organisasi, kepercayaan sesama rekan kerja, kebebasan pemberian pelayanan, pelatihan yang dilakukan karyawan, pemanfaatan teknologi, pencegahan kegagalan, perbaikan kegagalan hingga komunikasi yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya datang ke rumah sakit. Sebaliknya jika orientasi pelayanan yang dilakukan oleh karyawan sangat buruk maka citra rumah sakit akan dipandang buruk oleh pelanggan yang menggunakan layanan kesehatan. Orientasi pelayanan yang maksimal dilakukan karyawan akan berdampak bagi komitmen karyawan akan menciptakan dan membangun budaya kerja dan suasana kerja yang kondusif dan juga pedoman karyawan dalam melaksanakan pekerjaan serta rasa loyalitas dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Namun orientasi pelayanan yang buruk akan mempengaruhi karyawan pada komitmen organisasinya jika tidak memiliki komitmen, karyawan tidak akan bertahan dalam perusahaan dan memilih keluar dari pekerjaannya.

Saran bagi pihak Rumah Sakit dalam perbaikan operasional disarankan bahwa Rumah Sakit X dalam mempertahankan kualitas sumber daya manusia dengan mengadakan temu antar karyawan hal ini sebagai bentuk kepedulian manajemen kepada karyawan dan meningkatkan rasa kebersamaan karyawan. Serta adanya pemberian promosi dan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi agar terjadi persaingan sehat dalam menunjang pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi yang dicita-citakan. Saran untuk penulis selanjutnya ialah memilih responden yaitu berfokus pada pengguna layanan.

Acknowledgment

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penelitian ini dan pada tempat penelitian yang sudah memberikan izin serta memfasilitasi kami dalam melakukan penelitian ini sehingga dapat berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- F, L. (2020). *International Management: Culture Strategy Behavior*.
- Gary, D. (2019). *Fundamentals Of Human Resource Management*.
- Goenarso, R. A., Seputera, A. W., Kurniawan, A., & Kunci, K. (2022). Apa yang Membentuk Loyalitas Pasiendi Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya? *Jurnal Of Health Management Research*, 1(1), 8–13.
- Hammad. (2022). *Perkembangan Rumah Sakit Di Indonesia Di Era Disruptif*. 2, 2.
- Haris, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Di Pt. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi Dan Ritel Bandung. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(2), 135–151. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i2.5513>
- Indra, M. (2019). *Pengaruh Komitmen Kerja Dan Orientasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai ASN Di Kantor Camat Medan Marelan*.
- Masithoh, A. A. (2022). Strategi Pemasaran di RSI Surabaya Ahmad Yani Berdasarkan Pendekatan New Wave Marketing. *Media Gizi Kesmas*, 11(2), 514–527. <https://doi.org/10.20473/mgk.v11i2.2022.514-527>
- Mutiarasari, D., Demak, I. P. K., Bangkele, E. Y., Nur, R., & Setyawati, T. (2021). Patient satisfaction: Public vs. private hospital in Central Sulawesi, Indonesia. *Gaceta Sanitaria*, 35, S186–S190. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.07.012>
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.
- Rahayu, D. K., & Handayani, N. T. (2017). Analisis Orientasi Pelayanan Melalui Semangat Tim Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Menggunakan Model Serv*or (Studi Kasus Pada Perawat Rsud Abdul Wahab Sjahranie Samarinda). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(1), 126–132. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v4i1.461>
- Wirtz, J., & Jerger, C. (2016). Managing service employees: literature review, expert opinions, and research directions. *Service Industries Journal*, 36(15–16), 757–788. <https://doi.org/10.1080/02642069.2016.1278432>