



## **PENGARUH PERILAKU ORGANISASI DALAM KONTEKS MANAJEMEN RUMAH SAKIT: TINJAUAN LITERATUR**

**Jonathan Prayogi Suyono, Maria Angeline Christianto,**

**Purwadhi, Yani Restiani Widjaja**

Prodi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau pengaruh perilaku organisasi dalam konteks manajemen rumah sakit melalui kajian literatur. Studi ini mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber ilmiah terakreditasi yang diterbitkan antara tahun 2015 hingga 2025, dengan fokus pada hubungan antara perilaku organisasi dan efektivitas manajemen rumah sakit. Hasil kajian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat, motivasi tinggi, disiplin kerja, serta komunikasi dan interaksi yang efektif antar anggota organisasi berperan signifikan dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan, efisiensi operasional, dan kepuasan pasien. Sebaliknya, perilaku organisasi yang kurang efektif dapat menjadi hambatan dalam inovasi dan penurunan mutu layanan. Tantangan utama yang diidentifikasi meliputi resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan perbedaan kepentingan antarprofesi. Strategi yang direkomendasikan meliputi penguatan pelatihan SDM, pembangunan budaya organisasi inklusif, kepemimpinan transformasional, serta optimalisasi teknologi informasi. Dengan demikian, perilaku organisasi yang positif dan terarah sangat penting untuk mendukung pencapaian tujuan manajemen rumah sakit secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Perilaku Organisasi, Manajemen Rumah Sakit, Budaya Organisasi, Mutu Layanan, Kepemimpinan.

### **PENDAHULUAN**

Manajemen rumah sakit masa kini menghadapi tantangan yang cukup rumit, tidak hanya berkaitan dengan

aspek teknis pelayanan kesehatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh perilaku di dalam organisasi. Perilaku organisasi sendiri merupakan studi tentang

\*Correspondence Address : Jonathan.suyono@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v12i6.2025. 2505-2509

© 2025UM-Tapsel Press

bagaimana individu dan kelompok berperilaku dalam sebuah institusi, termasuk rumah sakit, dan bagaimana perilaku tersebut berdampak pada kinerja, mutu layanan, serta pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks rumah sakit, hal ini meliputi interaksi antar tenaga kesehatan, pola komunikasi, motivasi kerja, budaya organisasi, serta penerapan kebijakan dan sistem manajemen yang berfokus pada keselamatan pasien dan peningkatan kualitas layanan (Putu Nina Eka Lestari, 2016; Lehman, 2017; Johnson dan Lee, 2018; Patel dan Desai, 2021; Sanjaya, Hanafi dan Wanto, 2024).

Hasil berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kokoh, motivasi yang tinggi, dan perilaku kolektif yang positif mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, efisiensi operasional, dan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, jika perilaku organisasi tidak efektif, hal ini sering menjadi hambatan dalam penerapan inovasi, seperti penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), dan berisiko menurunkan mutu layanan serta keselamatan pasien. Perubahan budaya organisasi yang mendukung keterlibatan karyawan dan fokus pada kepuasan pasien rupanya mampu secara menyeluruh meningkatkan kinerja rumah sakit, meskipun tantangan seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya tetap menjadi hambatan yang harus diatasi(Putu Nina Eka Lestari, 2016; Lehman, 2017; Bima et al., 2018; Patel dan Smith, 2022; Nuramalia, Purwadhi dan Andriani, 2023; Salsabila et al., 2023).

Kajian literatur ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh perilaku organisasi dalam pengelolaan rumah sakit, dengan menyoroti faktor-faktor yang kunci dalam keberhasilan manajerial dan mutu pelayanan kesehatan. Dengan memahami dinamika

perilaku ini, diharapkan manajemen rumah sakit dapat merumuskan strategi yang lebih tepat dalam menciptakan lingkungan kerja yang inovatif, kondusif, dan berfokus pada peningkatan kualitas layanan kesehatan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan tujuan mengumpulkan dan mengevaluasi berbagai sumber yang relevan dengan topik yang dibahas. Sumber-sumber yang dianalisis mencakup artikel jurnal, buku, serta laporan penelitian yang diterbitkan antara tahun 2015 hingga 2025. Fokus utama dari tinjauan ini adalah studi-studi yang menyoroti pengaruh perilaku organisasi dalam lingkup manajemen rumah sakit.

Pemilihan literatur didasarkan pada kesesuaian topik, kualitas metodologi penelitian, serta signifikansi temuan yang dihasilkan. Hanya publikasi dari jurnal terakreditasi dan yang memiliki relevansi tinggi terhadap manajemen rumah sakit yang akan disertakan. Selain itu, perhatian khusus diberikan kepada penelitian yang menyajikan data empiris dan analisis mendalam mengenai keterkaitan antara perilaku organisasi dan manajemen rumah sakit.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengertian Perilaku Organisasi di Rumah Sakit.

Perilaku organisasi merupakan studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan struktur memengaruhi perilaku dalam organisasi, termasuk rumah sakit. Dalam konteks manajemen rumah sakit, perilaku organisasi sangat penting karena rumah sakit adalah institusi kompleks yang melibatkan berbagai profesi, struktur hierarki, dan tuntutan pelayanan yang tinggi (Lestari, 2016; Lehman, 2017; Nanayakkara dan Wilkinson, 2021; Nuramalia, Purwadhi

dan Andriani, 2023; Salsabila et al., 2023).

### **Komponen Perilaku Organisasi di Rumah Sakit**

Terdapat beberapa komponen utama perilaku organisasi di rumah sakit yang saling berkaitan dan memengaruhi efektivitas manajemen, antara lain (Lestari, 2016; Lehman, 2017; Johnson dan Lee, 2018; Nanayakkara dan Wilkinson, 2021; Sanjaya, Hanafi dan Wanto, 2024):

- a. Individu dan Kelompok: Perilaku tenaga kesehatan (dokter, perawat, farmasi, dan staf lain) sangat menentukan mutu pelayanan. Profesionalisme, motivasi, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan, seperti digitalisasi layanan, sangat berpengaruh terhadap kinerja.
- b. Struktur Organisasi: Rumah sakit memiliki struktur yang jelas, mulai dari direktur, kepala unit, hingga staf pelaksana. Struktur ini memengaruhi alur komunikasi, pengambilan keputusan, dan koordinasi antarunit.
- c. Budaya dan Lingkungan Organisasi: Budaya kerja yang kondusif, nilai-nilai bersama, serta lingkungan internal dan eksternal akan menciptakan iklim organisasi yang mendukung pelayanan prima.
- d. Kepemimpinan dan Manajemen: Gaya kepemimpinan yang efektif mampu membangun motivasi, memberikan arahan, serta mendorong inovasi dan adaptasi terhadap perubahan, seperti

implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

- e. Komunikasi dan Pengambilan Keputusan: Pola komunikasi yang terbuka dan efektif, serta proses pengambilan keputusan yang partisipatif, sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas layanan.

Dampak perilaku organisasi terhadap manajemen rumah sakit, antara lain (Lestari, 2016; Syahrir, 2018; Martinez dan Roberts, 2019; Smith, Johnson, dan Patel, 2020; Nuramalia, Purwadhi dan Andriani, 2023; Salsabila et al., 2023):

- a. Kualitas Pelayanan: Penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Lingkungan kerja yang mendukung dan motivasi tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi layanan.
- b. Adaptasi Teknologi: Implementasi SIMRS di berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh perilaku organisasi, seperti kesiapan SDM, dukungan pimpinan, dan budaya belajar yang kuat.
- c. Kolaborasi dan Tim Kerja: Dinamika kelompok dan kerja sama antarprofesi sangat penting dalam menangani kasus-kasus kompleks dan memastikan kesinambungan pelayanan.

Tantangan pengelolaan perilaku organisasi di rumah sakit: beberapa tantangan yang dihadapi antara lain resistensi terhadap perubahan, kurangnya disiplin, keterbatasan fasilitas, serta perbedaan budaya dan kepentingan antarprofesi (Lestari, 2016; Bima et al., 2018; Syahrir, 2018; Martinez dan Roberts, 2019; Nanayakkara dan Wilkinson, 2021).

Strategi pengelolaan perilaku organisasi di rumah sakit, yaitu(Lehman, 2017; Nanayakkara dan Wilkinson, 2021; Nuramalia, Purwadhi dan Andriani, 2023):

- a. Meningkatkan pelatihan dan pengembangan SDM untuk membangun kompetensi dan adaptasi terhadap perubahan.
- b. Membangun budaya organisasi yang kuat dan inklusif, serta memperkuat komunikasi internal.
- c. Menerapkan kepemimpinan transformasional yang mampu menginspirasi dan memotivasi seluruh elemen organisasi.
- d. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan tinjauan berbagai literatur tentang pengaruh perilaku organisasi dalam pengelolaan rumah sakit, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek seperti budaya organisasi, motivasi, disiplin kerja, serta komunikasi dan interaksi antar anggota memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas layanan kesehatan dan keberhasilan manajemen rumah sakit. Budaya organisasi yang kokoh serta semangat kerja yang tinggi terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan. Selain itu, perilaku

manajemen yang dijadikan sebagai contoh dapat membantu membangun budaya organisasi yang tepat, sehingga nilai-nilai organisasi dan individu dapat diseimbangkan melalui proses sosialisasi yang terus-menerus. Disiplin kerja juga menjadi faktor penting yang langsung berkaitan dengan kinerja tenaga kesehatan, terutama perawat, di lingkungan rumah sakit.

Namun, menerapkan perilaku organisasi yang efektif tidak selalu mudah, karena ada banyak hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang belum memadai, serta kebutuhan akan pelatihan dan sosialisasi secara berkelanjutan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, manajemen rumah sakit perlu menyalurkan sumber daya secara tepat, membangun komunikasi yang efektif, dan memperkuat komitmen seluruh anggota organisasi terhadap visi dan misi rumah sakit. Secara keseluruhan, perilaku organisasi yang positif dan terarah akan membantu meningkatkan efisiensi operasional, mutu layanan, tingkat kepuasan pasien, serta pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada para peneliti dan akademisi yang karya ilmiahnya menjadi sumber referensi utama dalam penyusunan kajian literatur ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada institusi serta rekan-rekan sejawat atas segala masukan, kritik, dan saran yang membangun. Semoga jurnal ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

Aloysius Arya Sanjaya, Imam Hanafi and Alfi Haris Wanto. (2024). Pengaruh

Perubahan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di Sektor Kesehatan: Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(4), pp. 30-39. Available at: <https://doi.org/10.61132/nuansa.v2i4.1315>.

Bima, L., Sidin, I., Amiruddin, R., Personalia, B., Sakit, R., Sina, I., Administrasi, B., Masyarakat, K., Hasanuddin, U. and Epidemiologi, B. (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja tim dalam penerapan patient safety the influence of organizational culture on team performance in patient safety implementation. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1, pp. 227-233.

Johnson, A., & Lee, B. (2018). The role of organizational culture in healthcare service quality. *Journal of Healthcare Management*, 63(3), 155-165.

Lehman, D.W. (2017). Organizational Cultural Theory and Research Administration Knowledge Management. Education Resources Information Center (ERIC), p. 52.

Martinez, M., & Roberts, P. (2019). Innovation and organizational culture in healthcare. *Health Policy and Planning*, 34(2), 123-130.

Nanayakkara, K. and Wilkinson, S. (2021). Organisational Culture Theories: Dimensions of organisational culture and office layouts," in A Handbook of Theories on Designing Alignment Between People and the Office Environment. CRC Press, pp. 132-147. Available at: <https://doi.org/10.1201/9781003128830-12>.

Nuramalia, L., Purwadhi and Andriani, R. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, pp. 8915-8928.

Patel, K., & Smith, A. (2022). Leadership and organizational culture in healthcare. *Healthcare Management Review*, 47(3), 150-160.

Patel, S., & Desai, T. (2021). Challenges of organizational change in healthcare. *Journal of Organizational Change Management*, 34(6), 1167-1181.

Putu Nina Eka Lestari, N. (2016). Perilaku Organisasi Dalam Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Asuhan Keperawatan Yang Aman by Ketut Pramaini, Pengaruh. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 13(2), pp. 86-108. Available at: <https://doi.org/10.7454/msk.v17i2.xxxx>.

Salsabila, N., Devi Fitriani, A., Nyorong, M., Rumah Sakit, A., Bustanul Ulum Langsa, Stik. and Kesehatan Masyarakat, P. (2023). "Jambura journal of health science and research analisis perilaku organisasi dalam penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (simrs) di rs cut meutia langsa analysis of organizational behavior in the application of hospital management information systems (simrs) at cut meutia langsa hospital," *Jambura Journal of Health Sciences and Research*, 5, pp. 220-228. Available at: <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjhsr/index>.

Smith, R., Johnson, L., & Patel, K. (2020). Cultural change and patient satisfaction in healthcare institutions. *International Journal of Health Services*, 50(4), 479-494

Syahrir. (2018). Pengaruh budaya organisasi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah cibinong kabupaten bogor provinsi jawa barat. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5, pp. 1-18.