

Pengaruh Dana Pihak Ketiga terhadap Rentabilitas (Studi Kasus pada PD. BPR BKPD Indihiang Tasikmalaya)

Maman Suherman, Moch. Irfan Kurnia A.

Pengaruh Biaya Kualitas dan Volume Penjualan terhadap Laba Operasional (Studi Kasus pada UD. Harapan Makaroni Dua saudara Top Ciamis)

Iwan Hermansyah, Dadan Darmawan

Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Muamalat Indonesia dengan Bank Syariah Mandiri

Irman Firmansyah

Pengaruh Bagi Hasil terhadap Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah di Indonesia

Agus Ahmad Nasrulloh

Pengaruh Modal Kerja terhadap Kredit Yang Disalurkan serta Dampaknya Terhadap Rentabilitas

Euis Rosidah, Nurrany Fatimah

Pengaruh Budaya Organisasi Dan Organization Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kualitas Layanan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya)

Jajang Badruzaman

Pengaruh Dana Pihak Ketiga dan Kredit Bermasalah (Non Performing Loan) terhadap Likuiditas (Studi Kasus pada PT. BPR Siliwangi Tasikmalaya)

Rani Rahman, Indah Fajarwati

Alamat Redaksi



Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Jl. Siliwangi No. 24 Tasikmalaya

Telp. : 0265-3330634

Fax : 0265-325812

e-mail : lp2m@unsil.ac.id

ISSN : 1907 - 9958

Jurnal Akuntansi

Volume 6, Nomor 2, Juli – Desember 2011

KETUA PENYUNTING

Euis Rosidah

WAKIL PENYUNTING

Rani Rahman

PENYUNTING PELAKSANA

Kartawan

Deden Mulyana

Dedi Kusmayadi

Wawan Sukmana

Iman Pirman Hidayat

Tedi Rustendi

Usman Muljakusumah

H. Maman Suherman

PEMBANTU PELAKSANA

Jajang Badruzaman

Iwan Hermansyah

Rd. Neneng Rina

Rita Tri Yusnita

Alamat Redaksi

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Jl. Siliwangi No. 24 Tasikmalaya

Telp. : 0265-330634

Fax : 0265-325812

e-mail : lpdm@unsil.ac.id

Jurnal Akuntansi

Volume 7, Nomor 1, Januari – Juni 2012

DAFTAR ISI

Dewan Penyunting	
Pengantar Redaksi	i
Daftar Isi	ii
<i>Pengaruh Dana Pihak Ketiga terhadap Rentabilitas (Studi Kasus pada PD, BPR BKPD Indihiang Tasikmalaya)</i> Maman Suherman, Moch. Irfan Kurnia A	1 - 15
<i>Pengaruh Biaya Kualitas dan Volume Penjualan terhadap Laba Operasional (Studi Kasus pada pada UD. Harapan Makaroni Dua saudara Top Ciamis)</i> Iwan Hermansyah, Dadan Darmawan	16 - 26
<i>Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Muamalat Indonesia dengan Bank Syariah Mandiri</i> Irman Firmansyah	27 - 36
<i>Pengaruh Bagi Hasil terhadap Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah di Indonesia</i> Agus Ahmad Nasrulloh	37 - 52
<i>Pengaruh Modal Kerja terhadap Kredit Yang Disalurkan serta Dampaknya Terhadap Rentabilitas</i> Euis Rosidah, Nurrany Fatimah	53 - 65
<i>Pengaruh Budaya Organisasi Dan Organization Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kualitas Layanan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya)</i> Jajang Badruzaman	66 - 91
<i>Pengaruh Dana Pihak Ketiga dan Kredit Bermasalah (Non Performing Loan) terhadap Likuiditas (Studi Kasus pada PT. BPR Siliwangi Tasikmalaya)</i> Rani Rahman, Indah Fajarwati	92 - 106

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KUALITAS LAYANAN (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya)

Jajang Badruzaman¹

ABSTRACT

The objective of this research were to know the influence of organization culture and Organizational Citizenship Behavior (OCB) towards quality service partially also simultaneously in Public Hospital of Tasikmalaya City. The research method used explanatory research method. The data gathering used interview, questionnaire and library study. The population in this research was consist of Government Officials and non Government Officials. By using path analysis, the study found that organization culture and Organizational Citizenship Behavior (OCB), partially have a significant effect on quality service. Simultaneously, organization culture and Organizational Citizenship Behavior (OCB) also have a significant effect on quality service. So that the hypothesis was verified.

Keywords: Organization culture, Organizational Citizenship Behaviour (OCB), quality service

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan pada Rumah sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan populasi seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis statistik menggunakan Analisa Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada Rumah sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya. Pengujian secara parsial *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kualitas layanan diperoleh hasil *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan pada Rumah sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Kata kunci : Budaya organisasi, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, Kualitas layanan

¹ Staf Pengajar pada Jurusan Akuntansi FE UNSIL

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan elemen organisasi yang sangat penting. Sumber daya manusia merupakan pilar utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam upaya mewujudkan visi dan misinya. Oleh karena itu harus dipastikan sumber daya ini dikelola dengan sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal.

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa yang mempunyai ciri khas dalam hal sumber daya manusia, sarana prasarana dan peralatan yang dipakai. Sering rumah sakit dikatakan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi dan ilmu pengetahuan serta padat regulasi. Sumber daya manusia yang ada di rumah sakit terdiri dari : 1) Tenaga kesehatan yang meliputi medis (dokter), paramedis (perawat) dan paramedis non keperawatan yaitu apoteker, analis kesehatan, asisten apoteker, ahli gizi, fisioterapis, radiographer, perekam medis. 2) Tenaga non kesehatan yaitu bagian keuangan, administrasi, personalia dll.

Budaya organisasi merupakan aspek penting dalam mengoptimalkan kualitas layanan yang ada di lingkungan rumah sakit. Dilingkungan rumah sakit tinggi rendahnya budaya organisasi dapat dilihat dari tingkat komitmen anggota rumah sakit terhadap nilai-nilai dan keyakinan dari pimpinan hingga ke semua lapisan karyawannya.

Wilhelmus W Bakowutun (1996:246) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu *cognitive framework* yang meliputi sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan-harapan yang disumbangkan oleh anggota organisasi. Tampubolon (2004:187) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu nilai-nilai kunci yang dipercayai, serta pengertian dari karakteristik yang diberikan anggota kepada suatu organisasi.

Pelayanan yang berkualitas selain dipengaruhi oleh budaya organisasi yang ada dilingkungan rumah sakit juga dipengaruhi oleh petugas kesehatan yang erat kaitannya dengan sikap integritas terhadap organisasi atau *Organization Citizenship Behavior (OCB)*.

Aldag & Resckhe, (1997:1) mengemukakan bahwa perilaku OCB menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk

perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Rumah Sakit merupakan unit pelayanan kesehatan yang terdepan dan terdekat dengan masyarakat serta mempunyai tanggung jawab yang sangat besar atas kesehatan masyarakat yang ada di wilayah sekitarnya serta dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu Rumah sakit yang dapat memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan standar (*Quality of Compermance*). Dengan demikian kualitas perlu dikembangkan secara berkesinambungan sehingga Rumah sakit dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima. (Mulyadi, 1998). Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah sakit akan secara langsung mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya merupakan salah satu instansi daerah yang sudah BLUD yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Usaha pelayanan RSUD Kota Tasikmalaya meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, tindakan medis, obat-obatan dan alat kesehatan, penunjang diagnostik, penunjang medis, operasi dan pelayanan poliklinik. Dalam menjalankan usaha pelayanan kesehatan, RSUD Kota Tasikmalaya berusaha menempatkan kualitas pelayanan sebagai suatu hal yang penting dan utama yang dapat dilihat dari visi dan misi RSUD Kota Tasikmalaya.

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan dengan dukungan budaya organisasi dan *Organization Citizenship Behaviour (OCB)*. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya telah melakukan langkah-langkah strategis dengan dukungan sumber daya lainnya yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis memandang penting untuk melakukan penelitian yang terfokus kepada kualitas layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya yang selanjutnya akan dituangkan dalam bentuk proposal dengan judul "Pengaruh Budaya organisasi dan *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* terhadap kualitas layanan (studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya)".

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana budaya organisasi dan *Organization Citizenship Behavior (OCB)* pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana kualitas layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi dan *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* terhadap kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Budaya organisasi dan *Organization Citizenship Behavior (OCB)* pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.
2. Kualitas layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.
3. Pengaruh budaya organisasi dan *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* terhadap kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya. Waktu dan kegiatan penelitian dilaksanakan selama 6 bulan mulai bulan Agustus 2011 sampai dengan bulan Januari 2012.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti mutu layanan, peneliti memilih pegawai (individu) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya sebagai unit analisisnya. Dari pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya ini akan dipelajari berbagai sikap pegawai terkait dengan kualitas kerjanya yang dipengaruhi budaya organisasi dan *organization citizenship behaviour (OCB)*.

Metode Penelitian

Operasionalisasi Variabel

Budaya Organisasi, secara operasional dapat didefinisikan sebagai tanggapan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota yang terdiri dari tenaga

medis, paramedis, dan tenaga administrasi terhadap *observed behavior regulation, norms, dominans value, philosophy, rule* dan *organizational climate*. Dimensi / sub variabel mengacu kepada pendapat Luthans (1988 : 223).

Organizational citizenship behavior (OCB) mengacu pada pendapat Allison, dkk (2001 : 2) bahwa dimensi dari *Organizational citizenship behavior (OCB)* diantaranya adalah : *altruism, Civic Virtue, conscientiousness, Courtesy, sportsmanship*.

Kualitas Pelayanan Kesehatan secara operasional mengacu pada pendapat Ford Lisa (2003:24) yang menguraikan terdapat lima ketentuan layanan pelanggan yang berkualitas, yaitu : Dapat dipercaya (*reliability*), Responsif (*resvonsiveness*), Menghargai pelanggan (*Makes Customer Feel Valued*), Empati (*empathy*), Kompetensi (*competency*).

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
Budaya organisasi (X ₁)	Falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong yang telah membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi.	<p><i>Observed behavioral regulation</i> Bahasa yang digunakan Cara bersikap Rasa hormat</p> <p><i>Norms</i> Memiliki keyakinan Menerapkan kebersamaan dalam pekerjaan Menjaga kerapihan</p> <p><i>Dominant value</i> Diklat dan pengembangan Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan Tanggung jawab yang dibebankan</p> <p><i>Philosophy</i> Kebijakan pimpinan Perlakuan terhadap karyawan Perlakuan terhadap pasien</p> <p><i>Rules</i> Peraturan kerja Standar kerja Komitmen terhadap</p>	Ordinal

Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Organization Citizenship Behaviour (Ocb)* Terhadap Kualitas Layanan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya) **Jajang Badruzaman**

		pekerjaan <i>Organization climate</i> Interaksi antar karyawan Komunikasi dengan pasien Koordinasi kerja	
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X2)	Merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di <i>reward</i> oleh perolehan kinerja tugas	<i>Altruism</i> Perilaku membantu orang tertentu Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk Meluangkan waktu untuk membantu orang lain. Membantu rekan yang pekerjaannya overload. <i>Civic Virtue</i> Perhatian terhadap organisasi Perhatian terhadap pertemuan-pertemuan penting Membantu mengatur kebersamaan secara departemental Mengikuti perubahan dalam organisasi Mengikuti perkembangan dalam organisasi <i>Conscientiousness</i> Kehadiran Kepatuhan terhadap aturan Tepat waktu <i>Courtesy</i> Kerja Sama dalam tim Membantu pekerjaan teman yang sibuk Memberikan toleransi dalam bekerja <i>Sportsmanship</i> Toleransi tanpa mengeluh Tidak membesar-besarkan masalah Tidak mengumpat atas aktivitas yang dilakukan	Ordinal
Kualitas Layanan (Y)	Sistem manajemen strategik dan integrative yang melibatkan semua	Dapat dipercaya (<i>reliability</i>) Loyalitas pasien Kesetiaan pasien	Ordinal

	pegawai untuk memperbaiki kesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.	Daya dukung Keramahan Responsif (<i>resvonsiveness</i>) Perhatian Simpati Cepat tanggap Dukungan Menghargai pelanggan (<i>Makes Customer Feel Valued</i>) Teliti Sopan santun Cepat tanggap Tenggang rasa Toleransi Empati (<i>empathy</i>) Pendidikan Rasa memiliki Merasakan penderitaan pasien Kepedulian Kompetensi (<i>competency</i>) Mampu memecahkan masalah Prosedur Kerja Standar Kerja Profesionalisme Keahlian	
--	---	---	--

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2002:57). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya sebanyak 892 orang yang terdiri dari PNS sebanyak 634 orang dan Non PNS sebanyak 258 orang. Populasi tersebut kemudian dikelompokan menjadi 3 (tiga) yang terdiri dari bagian umum, bagian pelayanan dan bagian keuangan.

Sampel

Dalam menentukan sampel apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya bila subjeknya besar (lebih dari 100) dapat diambil antara 10 % - 15 % atau 20 % - 25 %. atau lebih (Arikunto,1996.107). Selanjutnya bila subjeknya besar dapat diambil antara 10 % - 15 % atau 20 % - 25 %. atau lebih (Arikunto 1996.107).

Apabila ukuran populasi sebanyak kurang atau sama dengan 100 (seratus), pengambilan sampel sekurang-kurangnya 50 % dari total populasi. Apabila ukuran sampel sama atau lebih dari 1000 (seribu), ukuran sampel diharapkan sekurang-kurangnya 15% dari ukuran populasi. (Surakhmad 1994.100).

Penentuan besarnya sampel dapat digunakan model rumus (*Slovin* dalam Azhari : 1992, hal. 53), dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = *Euro* (& yang dapat ditoleransi terhadap ketidaktepatan penggunaan sampel sebagai pengganti populasi)

Dalam hal ini penulis menggunakan *error* sebesar 5% sehingga besarnya sampel dapat dihitung sebagai berikut :

Perhitungan Sampel Pegawai RSUD Kota Tasikmalaya

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$N = 892$$

$$e = 0,10$$

$$n = \frac{892}{1 + 892(0,10)^2} = 89,91 \approx 90 \text{ orang.}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah simple random sampling.

Tabel 2: Sampel Pegawai RSUD Kota Tasikmalaya

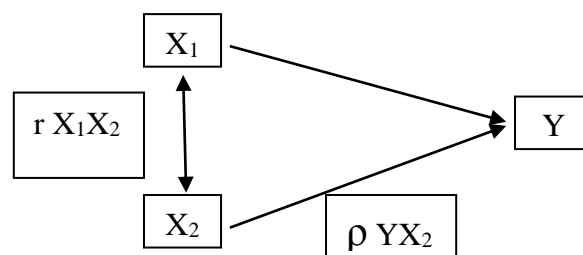
NO	BIDANG PEKERJAAN	POPULASI		JML	SAMPEL		JUMLAH
		PNS	NON PNS		PNS	NON PNS	
1	Bagian Umum	193	170	363	$193/363 \times 37 = 20$	$170/363 \times 37 = 17$	$363/892 \times 90 = 37$
2	Bagian Pelayanan	351	66	417	$351/417 \times 43 = 36$	$66/417 \times 43 = 7$	$417/892 \times 90 = 43$
3	Bagian Keuangan	90	22	112	$90/112 \times 10 = 8$	$22/112 \times 10 = 2$	$90/892 \times 90 = 10$
	TOTAL	634	258	892	64	26	90

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Kuisisioner, Wawancara, Observasi dan Study Kepustakaan

Analisis Data

Hubungan antara X_1 (Budaya organisasi) dan X_2 (*Organization Citizenship Behavior/OCB*) adalah hubungan korelasional. Insensitas keeratan hubungan tersebut dinyatakan oleh besarnya koefisien korelasi $r_{X_1Y_2}$. Hubungan antara X_1 (Budaya organisasi) dan X_2 (*Organization Citizenship Behavior/OCB*) ke Y (kualitas layanan) adalah hubungan kausal. Besarnya pengaruh langsung dari X_1 ke Y dan X_2 ke Y masing-masing dinyatakan oleh besarnya nilai numeric keefisien jalur ρ_{YX_1} dan ρ_{YX_2} .



Gambar 1: Model Penelitian

Keterangan :

X_1 = Variabel Budaya Organisasi

Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Organization Citizenship Behaviour (Ocb)* Terhadap Kualitas Layanan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya) **Jajang Badruzaman**

- X_2 = Variabel *Organization Citizenship Behavior (OCB)*
- Y = Variabel Kualitas Layanan
- $\rho_{X_1X_2}$ = Koefisien korelasi variabel budaya organisasi (X_1) dengan *Organizational Citizenship Behavior /OCB* (X_2), menggambarkan intensitas keeratan hubungan antar variabel budaya organisasi (X_1) dengan *Organizational Citizenship Behavior /OCB* (X_2).
- ρ_{YX_1} = Koefisien jalur variabel budaya organisasi (X_1) terhadap kualitas layanan (Y), menggambarkan besarnya pengaruh langsung variabel budaya organisasi (X_1) terhadap kualitas layanan.
- ρ_{YX_2} = Koefisien jalur variabel *Organisastion Citizenship Behavior* (X_2) terhadap kualitas layanan (Y), menggambarkan besarnya pengaruh langsung variabel *Organisastion Citizenship Behavior* (X_2) terhadap kualitas layanan.
- $\rho_{Y\epsilon}$ = koefisien jalur variabel residu (ϵ) terhadap kualitas layanan (Y), menggambarkan besarnya pengaruh langsung variabel residu (ϵ) terhadap kualitas layanan (Y).
- ϵ = Variabel residu ϵ

Pada penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah *Path Analysis* (analisa jalur), dengan menggunakan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Budaya Organisasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Robbins (2003) mengemukakan budaya organisasi merupakan sistem makna bersama terhadap nilai-nilai primer yang dianut bersama dan dihargai organisasi, yang berfungsi menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, menciptakan rasa identitas bagi para anggota organisasi, mempermudah timbulnya komitmen kolektif terhadap organisasi, meningkatkan kemantapan sistem sosial, serta menciptakan mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu membentuk sikap dan perilaku para anggota organisasi. Fungsi budaya dalam suatu organisasi yaitu: budaya mempunyai suatu peran menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya, budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi,

budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari kepentingan diri individu seseorang, budaya untuk meningkatkan kemantapan sistem sosial, dan budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para pegawai.

Pernyataan mengenai *Observed behavioral regulation* termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada kuesioner. dengan total skor sebesar 395, Artinya karyawan yang ada di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya selalu melakukan interaksi dengan pelanggan dengan bahasa yang digunakan mereka sehingga terjadi interaksi antara orang-orang yang ada dalam organisasi dan saling berinteraksi satu dengan yang lain dengan menggunakan bahasa, terminologi dan ritual-ritual yang sama yang berhubungan dengan rasa hormat dan cara bertindak.

Pernyataan mengenai *norm* dalam budaya organisasi termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada kuesioner dengan total skor sebesar 392. Artinya, karyawan yang ada di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya selalu menerapkan norma-norma yang ada dalam organisasi dijadikan sebagai standar-standar perilaku yang ada, mencakup pedoman tentang berapa banyak pekerjaan yang harus dilaksanakan dan perbuatan-perbuatan apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan.

Pernyataan mengenai *dominant value* dalam budaya organisasi termasuk dalam klasifikasi sering artinya responden pernah melakukan, mendapatkan dan merasakan lebih dari 2 atau 3 kali dengan total skor sebesar 370 Artinya, karyawan yang ada di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya sering melakukan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan organisasi. Pelayanan yang diberikan diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya dengan memberikan kualitas produk jasa yang tinggi, tingkat kehadiran yang tinggi dengan mengefektifkan waktu kerja di ruangan kerja dapat meningkatkan efektif dan efisiensi kerja pegawai. Dukungan dari pihak organisasi juga sangat mendukung dalam peningkatan pelayanan seperti bagaimana pihak organisasi memberikan kesempatan bagi karyawannya dalam mengembangkan karier,

menempatkan pegawai dalam bidang kerjanya sesuai dengan keahliannya. Dengan adanya dukungan dari organisasi diharapkan karyawan dapat bekerja lebih maksimal dalam memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya

Pernyataan mengenai *philosophy* dalam budaya termasuk dalam klasifikasi sering artinya responden pernah melakukan, mendapatkan dan merasakan lebih dari 2 atau 3 kali dengan total skor sebesar 369. Artinya, karyawan yang ada di lingkungan Rumah sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya sering melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada di organisasi. Secara keseluruhan dalam organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya ada sejumlah kebijakan yang menyatakan keyakinan organisasi tentang bagaimana para karyawan dan atau para pelanggan diperlakukan. Bagi karyawan itu sendiri bagaimana organisasi memberikan penghargaan dan kesejahteraan dari hasil kerja karyawannya dan bagaimana organisasi mempunyai kebijakan dalam memberikan peringatan atau punishment bagi mereka yang melakukan kesalahan atau tindakan yang tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan Rumah Sakit. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan tidak membedakan antara pasien umum, askes dan jamkesmas dan dilakukannya pelayanan sesuai dengan antrian pasien.

Pernyataan mengenai *rules* dalam budaya organisasi termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada kuesioner dengan total skor sebesar 401. Artinya, karyawan yang ada di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya selalu melakukan tindakan sesuai dengan pedoman kerja yang ada dan sudah dibuat oleh organisasi. Secara keseluruhan dalam organisasi rumah sakit ada sejumlah pedoman yang pasti sangat berhubungan dengan kemajuan organisasi, bagaimana organisasi dapat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa rumah sakit tergantung dari bagaimana karyawannya itu sendiri dapat melaksanakan segala tindakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pemahaman dari karyawannya mengenai standar pelayanan minimal yang harus dilakukan terhadap pasien sesuai dengan tingkat kegawatan pasien itu sendiri.

Pernyataan mengenai *Organizational Climate* termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan

mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada kuesioner dengan total skor sebesar 401. Artinya, karyawan yang ada dalam lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya selalu berinteraksi dengan pegawai dan pelanggan yang datang ke Rumah Sakit. Secara keseluruhan budaya organisasi di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan para anggota organisasi selalu berinteraksi, dan mengetahui bagaimana cara para anggota organisasi memperlakukan dirinya menghadapi pihak pelanggan dan pihak luar lainnya.

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa budaya organisasi yang dilakukan oleh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya dapat diterima atau sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan kriteria yang berdasarkan *observerd behavioral regulaties, norms, dominant value, philosophy, rules dan organizational climate* sudah dilaksanakan dengan baik. Dari beberapa kriteria yang diajukan, ternyata yang memiliki skor yang paling tinggi yaitu *rules* dengan jumlah skor sebesar 401. Sedangkan jumlah skor terkecil mengenai *dominant value* dengan jumlah skor 370. Dari hal tersebut dapat disarankan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya untuk dapat lebih mampu meningkatkan pelayanan jasa yang diberikan dengan diawali dari perhatian organisasi terhadap keinginan dan kebutuhan karyawan. Bagaimana organisasi mampu menumbuhkan motivasi dan komitmen yang ada dalam diri karyawannya sehingga dengan terpenuhinya dan adanya rasa memiliki dari karyawan terhadap organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-*reward* oleh perolehan kinerja tugas. *OCB* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain. Menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini meningkatkan kinerja organisasi dan berkontribusi pada hubungan yang positif baik dalam organisasi maupun dengan pelanggan

Pernyataan mengenai *alturism* termasuk dalam klasifikasi sering artinya responden pernah melakukan, mendapatkan dan merasakan lebih dari 2 atau 3 kali dengan total skor sebesar 322 Artinya, secara keseluruhan *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB) karyawan dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa Prilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan sering dilakukan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah pada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Karyawan memiliki perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional.

Pernyataan mengenai *civic virtue* termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada kuesioner dengan total skor sebesar 386 Artinya, secara keseluruhan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa karyawan mempunyai prilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni. Karyawan menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah.

Pernyataan mengenai *Conscientiousness* termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada kuesioner dengan total skor sebesar 384. Artinya, secara keseluruhan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa Prilaku karyawan yang ditunjukan dengan berusaha melebihi yang diharapkan organisasi. Karyawan memiliki prilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan tugas. Berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum.

Pernyataan mengenai *Courtesy* termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada kuesioner dengan total skor sebesar

409. Artinya, secara keseluruhan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa karyawan selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Karyawan merupakan orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain dan memiliki perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.

Pernyataan mengenai *Sportmanship* termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada kuesioner dengan total skor sebesar 396 Artinya, secara keseluruhan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa karyawan memiliki perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan di lingkungan Rumah Sakit Umum daerah Kota Tasikmalaya sudah menunjukkan perilaku yang baik yang dapat menunjang bagi keberhasilan organisasi. Hal tersebut ditunjukkan dari variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang meliputi *Altruism, Civic Virtue, Conscientiousnes, Courtesy, Sportmanship*. Dari beberapa kriteria yang diajukan, ternyata yang memiliki skor yang paling tinggi adalah *Courtesy* dimana karyawan selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal dan saling menghargai dan menghormati orang lain dengan jumlah skor masing-masing sebesar 409. Sedangkan jumlah skor terkecil adalah *Altruism* dengan jumlah skor 322. Dari hal tersebut dapat disarankan kepada karyawan dalam memberikan pertolongan pada rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dengan tidak mengganggu tugas pokok yang dibebankan dan karyawan harus dapat melihat situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.

Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Pemberi pelayanan jasa pada dasarnya secara rutin mengimplementasikan beragam strategi yang diusahakan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Perusahaan yang secara rutin membutuhkan pelanggan yang datang ke tempatnya maka ia akan menggunakan aspek tangible dari kualitas pelayanan untuk citra image sebagaimana yang diinginkan perusahaan.

Pernyataan *Reliability* termasuk dalam klasifikasi sering artinya responden pernah melakukan, mendapatkan dan merasakan lebih dari 2 atau 3 kali dengan total skor sebesar 378. Artinya kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa rumah sakit merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa yang lebih mengutamakan pada social kemasyarakatan dan karyawan memastikan layanan konsumen yang diberikan oleh organisasi adalah layanan yang dapat dipercaya. Organisasi berusaha memberikan pelayanan sebagai penyedia jasa dalam menyampaikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan berusaha meminimalkan kesalahan-kesalahan. Kemampuan Rumah Sakit Umum Daerah yang berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan, ketepatan waktu pelayanan, dan berkaitan dengan ada tidaknya pembedaan pelanggan satu dengan lainnya dalam melaksanakan jasa dengan tepat dan terpercaya.

Pernyataan mengenai hasil *Responsivenees* termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang ditanyakan pada kuesioner dengan total skor sebesar 393. Artinya kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa karyawan berusaha memberikan pelayanan dengan kecepatan dan ketepatan yang diinginkan pelanggan. Karyawan memiliki keinginan dan tanggung jawab dalam upaya penyampaian jasa yang baik serta membantu pelanggan menghadapi kesulitan berkaitan dengan jasa yang dikonsumsi tersebut. Ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan serta kecepatan dalam melayani sambungan baru dalam membantu memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

Pernyataan mengenai *Make Coustomer Feel Value* termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan, mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada

kuesioner dengan total skor sebesar 414. Artinya kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa karyawan selalu menganggap pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan dan pelanggan selalu dijadikan orang yang patut dihargai dan mereka selalu berfikir termasuk orang yang penting dilayani pada saat itu.

Pernyataan mengenai *Empathy* termasuk dalam klasifikasi selalu artinya responden dalam kesehariannya terus menerus melakukan mendapatkan dan merasakan sesuai apa yang tanyakan pada kuesioner dengan total skor sebesar 399. Artinya, secara keseluruhan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa karyawan memiliki keahlian yang dapat menjembatani dan bermanfaat bagi pelanggan. Atribut ini berhubungan erat dengan hubungan karyawan dan pelanggan. Sejauh mana karyawan perhatian dan peduli pada pelanggan perusahaan. Sikap dan perhatian petugas, berlaku adil pada setiap pelanggan, dan berpenampilan baik dalam memberi perhatian secara individu kepada pelanggan.

Pernyataan mengenai kompetensi termasuk dalam klasifikasi sering artinya responden pernah melakukan, mendapatkan dan merasakan lebih dari 2 atau 3 kali dengan total skor sebesar 378. Artinya, kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa karyawan mereka memiliki kreatifitas yang tinggi. mereka menginginkan staff kompeten termasuk orang yang mampu memecahkan permasalahan.

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa kualitas layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya menurut karyawannya sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan pelayanan rumah sakit merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa yang lebih mengutamakan pada social kemasyarakatan, karyawan berusaha memberikan pelayanan dengan kecepatan dan ketepatan yang diinginkan pelanggan, karyawan selalu menganggap pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan dan pelanggan selalu dijadikan orang yang patut dihargai, Sikap dan perhatian petugas, berlaku adil pada setiap pelanggan, karyawan mereka memiliki kreatifitas yang tinggi dan mampu memecahkan permasalahan. Dari beberapa kriteria yang diajukan, ternyata yang memiliki skor yang paling tinggi yaitu *Make Customer Feel Value* (menghargai pelanggan) dengan jumlah skor sebesar 414. Sedangkan jumlah skor terkecil mengenai *Reliability* dan *kompetensi* dengan jumlah skor 378. Dari hal tersebut dapat

Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Organization Citizenship Behaviour (Ocb)* Terhadap Kualitas Layanan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya) **Jajang Badruzaman**

disarankan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya untuk melengkapi kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kepada pelanggan dan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan-pelatihan dan symposium yang dapat menunjang pada peningkatan pelayanan.

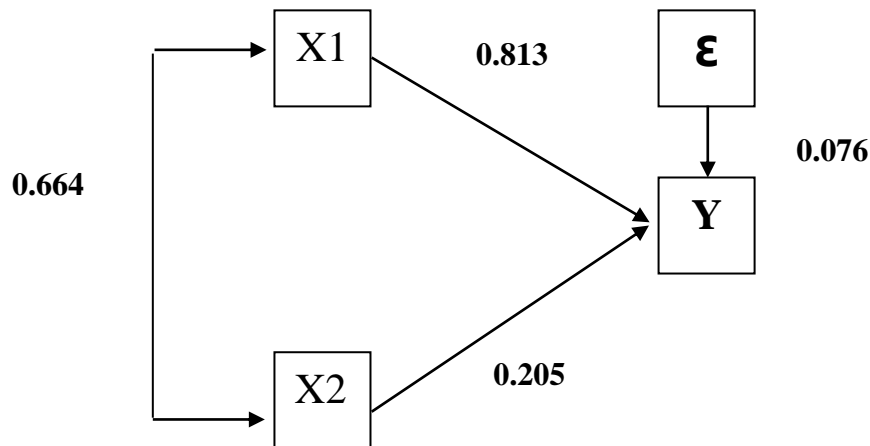
Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kualitas layanan pada Rumah sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Untuk melihat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan dapat dilihat dari indikator-indikator yang mempengaruhinya. Untuk pengujian secara parsial antara budaya organisasi (X_1) terhadap kualitas layanan (Y) dapat dilihat dari hasil perhitungan untuk analisis jalur. Dengan kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka diperoleh t_{hitung} sebesar 20,705 dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5 % dan $dk=N-2$ atau $dk= 90-2=88$ maka diperoleh nilai t_{tabel} 2,000. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka tolak H_0 atau dengan kata lain budaya organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Untuk melihat pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kualitas layanan dapat dilihat dari indikator-indikator yang mempengaruhinya. Untuk pengujian secara parsial antara *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X_2) terhadap kualitas layanan (Y) dapat dilihat dari perhitungan untuk analisis jalur. Dengan kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka diperoleh t_{hitung} sebesar 5,213 dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5 % dan $dk=N-2$ atau $dk= 90-2=88$ maka diperoleh nilai t_{tabel} 2,000. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terima H_0 atau dengan kata lain *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kualitas Layanan secara simultan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.



Gambar 2: Hubungan Struktural antara Variabel X_1, X_2 Terhadap Y

Berdasarkan pada gambar diatas dapat dilihat bahwa budaya organisasi sangat dominan mempengaruhi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh RSUD, hal ini dikarenakan budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya, budaya juga membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi, budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari kepentingan diri individu seseorang, budaya untuk meningkatkan kemantapan sistem sosial, dan budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para pegawai.

Pengaruh secara simultan dapat dilihat pada tabel di bawah ini, dimana total pengaruh dari variabel X atau R^2 sebesar 0,925 artinya jika Budaya Organisasi (X_1) dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X_2) bersama-sama meningkat atau memberikan dampak positif, maka kualitas layanan (Y) pun akan memberikan dampak positif atau meningkat pula. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3: Formula Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antara Kualitas Layanan (X_1), *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X_2), dan Kualitas Layanan (Y)

No.	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total Pengaruh
(1)	(2)	(3)	(4)
1	□ Variabel X_1 $Y \square X_1 \square Y : (PYX_1)^2 = (0.813)^2$	-	0.660969
		□ Melalui X_2 $Y \square X_1 \square X_2 \square Y$ $(PYX_1) (r_{X_1 X_2}) (PYX_2) =$ $(0.813)(0.664)(0.205)$	0.110665
	Total pengaruh $X_1 \square Y$	-	0.771634
2	□ Variabel X_2 $Y \square X_2 \square Y : (PYX_2)^2 = (0.205)^2$	-	0.042025
		□ Melalui X_1 $Y \square X_1 \square X_2 \square Y$ $(PYX_1) (r_{X_1 X_2}) (PYX_2) =$ $(0.813)(0.664)(0.0,205)$	0.110665
	Total pengaruh $X_2 \square Y$	-	0,15269
	Total pengaruh $X_1, X_2,$		0.924324
	Pengaruh faktor lain		0.075676
	Jumlah		1

Tabel 3 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan (X_1) dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X_2) secara simultan terhadap kualitas layanan (Y), sebesar 0.924 atau 92.4%. Ada pengaruh lain yang tidak penulis teliti, yaitu sebesar 0.076 atau 7,60 %. Pengaruh lain yang mungkin dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah salah satunya

kepemimpinan. Kepemimpinan menjadi salah satu faktor yang sangat mempengaruhi organisasi. Seorang pemimpin memegang peran penting karena keberadaannya dapat menentukan gerak maju organisasi. Sikap atau gaya seorang pemimpin akan mewarnai kegiatan operasional organisasi sehari-hari. Menurut *Greger dan Peterson* (2000) pengertian kepemimpinan meliputi beberapa aspek seperti memperlihatkan cara, menuntun, mengarahkan, membujuk, dan berada di depan. Hasil penelitian dari *Zerbe et al* (1998) mengindikasikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan dengan perilaku karyawan terutama dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas pada konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang meneliti pelayanan dalam organisasi jasa.

Pelaksanaan budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara menyeluruh diperlukan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan ini harus merupakan kesepakatan bersama seluruh jajaran di dalam organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya. Peningkatan standar kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi semua kegiatan di dalam organisasi sehingga akan meningkatkan produktivitas layanan secara berkesinambungan.

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa F hitung adalah sebesar 536,129 atau $\text{sig. } (0.000) \leq \alpha (0.05)$ maka H_0 ditolak. Dengan demikian hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan bahwa pada tingkat keyakinan 95% budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Untuk melihat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan dapat dilihat dari indikator-indikator yang mempengaruhinya. Untuk pengujian secara parsial antara budaya organisasi (X_1) terhadap kualitas layanan (Y) dapat dilihat dari hasil perhitungan untuk analisis jalur. Dengan kriteria penolakan H_0 jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka diperoleh t_{hitung} sebesar 20,705 dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5 % dan $dk=N-2$ atau $dk= 90-2=88$ maka diperoleh nilai t_{tabel} 2,000. Sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka tolak H_0 atau dengan kata lain budaya organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Untuk melihat pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kualitas layanan dapat dilihat dari indikator-indikator yang

mempengaruhinya. Untuk pengujian secara parsial antara *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X_2) terhadap kualitas layanan (Y) dapat dilihat dari perhitungan untuk analisis jalur. Dengan kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka diperoleh t_{hitung} sebesar 5,213 dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5 % dan $dk=N-2$ atau $dk= 90-2=88$ maka diperoleh nilai t_{tabel} 2,000. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terima H_0 atau dengan kata lain *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya.

Budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang memicu terciptanya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Meningkatnya OCB dipengaruhi oleh dua factor yaitu (1). Faktor Internal yaitu factor yang berasal dari dalam diri karyawan seperti rasa puas, moral, sikap positif, disiplin, etos kerja dsb. (2). Faktor Eksternal yaitu factor yang berasal dari luar karyawan seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan dan budaya perusahaan. Faktor internal karyawan sangat mempengaruhi dalam menciptakan dan meningkatkan sikap positif karyawan terhadap perubahan kebijakan organisasi sebagai upaya adaptif organisasi terhadap perubahan yang senantiasa terjadi disekitarnya dalam upaya mewujudkan *Good Governance*. Kualitas layanan yang baik bagi penyedia jasa adalah dengan menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong menolong demi memberikan hal terbaik yang diberikan kepada pelanggan. Sikap perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela, tulus senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, dkk, 2011, Dasar-dasar metode statistika untuk penelitian, Bandung, Penerbit, CV. Pustaka Setia.
- Allison, J. B., Voss, R. S., & Dryer, S. 2001, Student Classroom and Career Success : *The Role of Organizational Citizenship Behavior*. Journal of Education for Bussiness, PP. 282-288.
- Bambang Setiaji. 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*, Surakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

- Behling, Orlando dan Jaes M. McFillen, 1996, *A Syncretical Model of Charismatic/ Transformational Leadership*, Group & Organizational Management Vol. 21
- Castro, Carmen Barroso, Enrique Martin Armario & David Martin Ruiz, 2004. "The Influence of Employee Citizenship Behavior on Customer Loyalty", *International Journal of Service Industry Management*, vol. 15, no.1, pp. 27-54.
- Church, Allan H, 1995, *Linking Leadership Behavior to Service Performance; Do Manager make a Difference?*, Managing Service Quality, Vol 5
- Chatman, Jennifer and Bersade, 1997. *Employee Satisfaction, Factor Associated With Company Performance*, Journal of Applied Psychology, February, 29-42.
- Davis Keith & W. Newstrom, 1985, *Human Behavior Work, Organizational* seventh edition, Mc. Graw Hill Inc. Terjemahan Agus Dharma, 1990. Prilaku Organisasi. Jakarta : Erlangga.
- DeGroot, Timohty, D. Scoot Kiker dan Thomas C. Cross, 2000, *A Meta-Analysis to Review Organizational Outcomes Related to Charismatic Leadership*, Canadian Journal of Administration Sciences
- Goesth, Davis. L & Stanley B. Davis. 2002. *Manajemen Mutu Total*, Versi Bahasa Indonesia, Jilid I, Edisi kedua, Jakarta, Prenhallindo.
- Greger, Kenneth R. dan John S. Peterson, 2000, *Leadership Profiles for the New Millenium*, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quaterly
- Gibson et all, 1994, *Organisasi*, Jilid 1 & 2 alih bahasa Agus Dharma, Jakarta : Erlangga.
- Gaspersz, Vincent. 2001, *Total Quality Management*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hui, C., Lam, S.S.K Schaubroeck, J. (2001), " Can Godd Citizens Lead the Way in providing Quality Service? A Field Quasi Experiment", *Academy of Management Journal*, Vol 44 No. 5p. 988-995.
- H. Malayu SP Hasibuan, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Jakarta, Bumi Aksara.
- Harber, Daphne G, Neal M. Ashkanasy dan Victor J Callan, 1997, *Implementing Quality Service in A Public Hospital Setting, A Path-Analytic Study of the Organizational Antecedent of employee Perceptions and Outcomes*, Public Productivity & Management Review, Vol 21
- Kartono, R. Hamdani, 2010, jurnal mengenai Pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK Kanwil VI Bandung, Universitas Padjajaran.

Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Organization Citizenship Behaviour (Ocb)* Terhadap Kualitas Layanan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya) **Jajang Badruzaman**

- Karim Azhar, 2008, Jurnal dengan judul Pengaruh disiplin, etos kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pegawai administrator pelabuhan tanjung Priok.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, 1997, Jakarta : Prenhallindo.
- Kotter, John P., James L. Heskett, (1992), *Corporate Culture and Performance*, The Free Press, New York. Terjemahan Benjamin Molan, Jakarta : Prenhallindo.
- Kreitner, Robert & Kinickii, Angelo (2005), *Prilaku Organisasi*, Buku I Edisi 5 diterjemahkan oleh Erly Suandy, Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2001, Jakarta : Salemba Empat.
- Luthans, Fred. 2007, *Prilaku Organisasi*, Yogyakarta.
- Lok, Peter ; Crawford, John. 2004, *The effect of organizational culture and leadership style on job satisfaction and organizational commitment : A cross-national comparison*, The journal of management Development.
- Mathis L. Robert dan Jackson H. John, 2000, *Human Resource Manajement*, Edisi 12, Thomson South-Western. Diterjemahkan oleh Sadeli
- Mulyadi, 1998, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Edisi 3, UGM, Salemba Empat.
- Moeljono Djokosantoso, 2003, *Budaya Korporat dan keunggulan korporasi*, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. 1997. *Organizational Citizenship Behavior : It's Construct Clean-up tme*. Human Performance, Vol. 10 : 85-97.
- Purba, Debora Eflina, Seniati Ali, 2004, *Pengaruh Kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior*, journal seri social humaniora (social Humanities), Vol 8, No.3.
- Parasuraman, A., Zeithml, Valerie A. & Leonard L. Berry, 1991, *Serqual; A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Percetions of Service Quality*; Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.
- Paramita, dkk, 2007, *Analisis factor-faktor yang mempengaruhi OCB pegawai kontrak*, Journal Studi Manajemen dan Organisasi (JSMO), 4(2). Pp. 90-103.
- Robbins, S.P. 1999. *Organizational Behavior, (9th ed)*. New Jesrey: Prentice-Hall. Alih bahasa Hadiyana Pijatmika, 2001. *Prilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jakarta : PT. Prenhallindo.

- Robbins, S. P. 2003. *Organizational behavior* (10th ed). New Jersey : Prentice Hall.
- Robbins Stephen. P. & Mary Coulter. 2009 *Manajemen, Terth Edision*. Alih Bahasa Bob Sabran & Devri Indra S, 2010. *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Richard L. Daft. 2010. *New Era Manajemen*, 9 th Ed. America.Cengange Learning Diterjemahkan oleh Tita Maria Kanita, 2011, *Era Baru Manajemen*, Jakarta : Salemba
- Rivai Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : Dari teori ke praktik*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Schein, E.H. 1991, *Organizational Culture and Leadership*, Jossey-Bass, San Fransisco.
- Suharsimi Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stoner, James S. F, Freeman R. Edward, dan Gilbert Jr, Danier R. 1996. *Manajemen*. Terjemahan Wilheminus. W. Bakowutun. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Siagian, A. P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Rieka Cipta.
- Soedjono, 2005. *Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja organisasi dan kepuasan kerja karyawan pada terminal penumpang umum di Surabaya*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1 : 22-47.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Susanto, AB. 1997. *Budaya Perusahaan*. Jakarta : PT. Elex Media Koputindo Gramedia.
- Sutrisno Hadi. 1984. *Metodologi Research*. Jilid II. Cetakan XIV. Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Shoemaker, Mary E., 2003, *Leadership Behavior in Sales Managers : A Level Analysis*, *Journal of Marketing Theory and Practice*
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra, 1997, *Service Quality and Satisfaction*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tampubolon, P. Manahan, 2004, *Prilaku Keorganisasian (Organization Behavior)*, Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Udan Biantoro, 2002, *Pengaruh Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap budaya Organisasi dan Kinerja Perusahaan*, Disertasi Universitas Airlangga, Surabaya.

Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Organization Citizenship Behaviour (Ocb)* Terhadap Kualitas Layanan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya) **Jajang Badruzaman**

Widyastuti, Hana Chrysanti, 2009, Skripsi dengan judul Hubungan antara budaya organisasi dengan komitmen organisasi pada perawat rumah sakit panti wilasa citarum Semarang.

Winardi, J. 2003, Teori organisasi dan pengorganisasian, Edisi 1 cetakan ke 2, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Wakefield, Robin L; 2001; *Service Quality*; The CPA Journal

Yoon, M.H., and Suh. J, (2003), “ *Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees*”. Journal of Bussinees Ressearch 56 p. 597-611.

Zerbe, Wilfred J, Dawn Dobni Gedaliahu, dan H. Harel, 1998, *Promoting Employee Service Behavior: The Role of Perception of Human Resource Management Practices and Service Culture*, Canadian Journal of Administrative Science