



**PENGARUH HUMAN CAPITAL MANAGEMENT,
AGILITAS ORGANISASI,
DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASIONAL
DI SENTRA MEDIKA HOSPITAL GROUP**

DISERTASI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**OLEH
MIKARIA GULTOM
(67119010006)**

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2024**



**PENGARUH HUMAN CAPITAL MANAGEMENT,
AGILITAS ORGANISASI, DAN PERSEPSI
DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN
DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASIONAL
DI SENTRA MEDIKA HOSPITAL GROUP**

DISERTASI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Doktor Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH

MIKARIA GULTOM

(67119010006)

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2024

PENGESAHAN DISERTASI

Judul : "Pengaruh *Human Capital Management*, Agilitas Organisasi, dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasional Di Sentra Medika Hospital Group"

Nama : Mikaria Gultom

NIM : 67119010006

Program Studi : Doktor Manajemen

Tanggal :



Ko-Promotor I Ko- Promotor II
MERCU BUANA
(Dr. Mafizatun Nurhayati, S.E., M.M) (Dr. Singmin Johannes Lo, M.M)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Ketua Program Studi Doktor Manajemen

(Dr. Nurul Hidayah, M.Si.Ak)

(Dr. Indra Siswanti, M.M)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Human Capital Management* (HCM), agilitas organisasi, dan persepsi dukungan organisasi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dimediasi oleh komitmen organisasional. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit yang tergabung dalam jaringan Sentra Medika Hospital Group (SMHG) yang telah melaksanakan penilaian akreditasi dengan standar Kementerian Kesehatan tahun 2022. Populasi penelitian ini adalah tim Akreditasi Rumah Sakit yang berjumlah 656 orang dan bertugas untuk mempersiapkan, melaksanakan, dan menindaklanjuti penilaian Akreditasi yang diselenggarakan oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2022. Metode pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling* dan sampel penelitian berjumlah 253 orang. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan software SEM-PLS versi 3.2.9. Hasil penelitian sebagai berikut: persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Agilitas organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. HCM berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Komitmen organisasional memediasi pengaruh HCM, agilitas organisasi dan persepsi dukungan organisasional terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Kebaruan penelitian ini adalah pengukuran kualitas pelayanan rumah sakit dengan menggunakan standar akreditasi Kementerian Kesehatan tahun 2022 dan pengukuran komitmen organisasional terhadap perubahan yang terjadi dalam RS.

Kata kunci: *Human Capital Management, Agilitas Organisasi, Persepsi Dukungan Organisasi, Kualitas Pelayanan Rumah Sakit, dan Komitmen Organisasional*



ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Human Capital Management (HCM), organizational agility, and perceived organizational support on the quality of hospital services mediated by organizational commitment. The novelty of this research is measuring the quality of hospital services using the 2022 Ministry of Health accreditation standards and organizational commitment as mediating variables. This research was conducted at hospitals that are members of the Sentra Medika Hospital Group (SMHG) network which have carried out an accreditation assessment to the Ministry of Health standards in 2022. The population of this study is the Hospital Accreditation Team (RS) which is tasked with preparing, carrying out, and following up on the Accreditation assessment by the Hospital Accreditation Committee (KARS) in 2022, totaling 656 people. The sampling method was stratified random sampling and the research sample consisted of 253 people. Research hypothesis testing uses SEM with the help of PLS software version 3.2.9. This research found that perceived organizational support has a positive and significant effect on the quality of hospital services and is the most dominant variable influencing the quality of hospital services and organizational commitment. Organizational agility has a positive and significant effect on the quality of hospital services. HCM has a positive and significant effect on the quality of hospital services. Organizational commitment has a positive and significant effect on the quality of hospital services. Organizational commitment mediates the influence of HCM, organizational agility, and perceived organizational support on the quality of hospital services. The novelty of this research is measuring the quality of hospital services using the Ministry of Health's 2022 accreditation standards and measuring organizational commitment to changes that occur in hospitals.

Keywords:

Human Capital Management, Organizational Agility, Perceptions of Organizational Support, Hospital Service Quality, and Organizational Commitment

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini bahwa Disertasi yang ditulis oleh:

Nama : Mikaria Gultom

NIM : 67119010006

Program Studi : Doktor Manajemen

Dengan Judul

“Pengaruh *Human Capital Management*, Agilitas Organisasi, dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasional Di Sentra Medika Hospital Group”

Pengecekan *Similarity* telah dilakukan dengan sistem Turnitin pada tanggal 23/11/23 dan diperoleh nilai *Similarity* sebesar 20%

Jakarta, 23 Maret 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Arie Pangudi S, AmD)

KATA PENGANTAR

Pujian dan syukur bagi Allah Bapa Maha Kasih dan Cinta karena berkat penyertaan, rahmat dan karunia-Nya yang melimpah bagi Penulis, Disertasi ini dapat diselesaikan dengan judul: “Pengaruh *Human Capital Management*, Agilitas Organisasi, dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasional Di Sentra Medika Hospital Group”. Disertasi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Doktor Manajemen pada Program Studi Doktoral Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Prof. Dr. Setyo Ryanto, S.E., M.M, selaku Promotor yang telah membimbing dan mendampingi Penulis dalam penyelesaian Disertasi ini dengan masukan-masukan, ide dan saran perbaikan yang bermanfaat. Ucapan terimakasih juga saya haturkan kepada Dr. Mafizatun Nurhayati, S.E., M.M, selaku Ko-Promotor I dan Dr. Singmin Johannes Lo, BS., Ch.E., MSOD, selaku Ko-Promotor II yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, dan semangat untuk dapat menyelesaikan Disertasi ini dengan baik.

Penyusunan Disertasi ini juga tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara material dan dukungan moril selama proses penyusunan Disertasi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Indra Siswanti, M.M, selaku Ketua Program Studi Doktoral Manajemen, Universitas Mercu Buana.
6. Dr. drg. Eddy Suharso, S.H., M.Kes selaku *President Director* SMHG yang memberikan dukungan moril selama perkuliahan dan penyelesaian Disertasi.

7. dr. Fransisca Mayer, SpA., MARS selaku *Managing Director* SMHG yang memberikan dukungan moril selama perkuliahan dan penyelesaian Disertasi.
8. Para Direktur Rumah Sakit yang tergabung dalam jaringan SMHG yang memberikan ijin dan dukungan kepada Penulis selama melakukan penelitian di rumah sakit.
9. Tim Akreditasi Rumah Sakit yang tergabung dalam jaringan SMHG yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
10. Teman-teman angkatan IV program Doktoral Universitas Mercu Buana yang menyemangai dan mendukung satu sama lain.
11. Dr. Osbin Samosir, M.Si yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian Disertasi.
12. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, yang sudah membantu Penulis dalam proses penyelesaian Disertasi ini.
13. Teristimewa, kedua orang tua tercinta, Alm. Aller Gultom dan Alm. Mintauli Sinaga, kakak dan abang yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada Penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Disertasi ini.

Penulis sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan waktu, pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan saran, masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis memohon maaf dengan tulus dan rendah hati apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Disertasi ini. Akhir kata, semoga Disertasi ini bermanfaat, dapat memberikan sumbangan dan menambah khazanah pengetahuan khususnya bagi Penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2024

Mikaria Gultom

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Disertasi ini:

Judul	:	“Pengaruh <i>Human Capital Management</i> , Agilitas Organisasi, dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasional Di Sentra Medika Hospital Group”
Nama	:	Mikaria Gultom
NIM	:	67119010006
Program Studi	:	Doktor Manajemen
Tanggal	:	

Disertasi ini merupakan hasil penelitian lapangan, studi pustaka, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Promotor dan Ko-Promotor yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Doktor Manajemen Universitas Mercu Buana.



Disertasi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar doktor pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2024
Yang memberi pernyataan,



Mikaria Gultom
NIM. 67119010006

DAFTAR ISI

PENGESAHAN DISERTASI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Rumusan Masalah	20
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	21
1.5 Manfaat Penelitian.....	22
1.5.1 Teoritis.....	22
1.5.2 Praktis.....	23
1.6 Novelty Penelitian.....	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	25
2.1 Kajian Pustaka.....	25
2.1.1 <i>Resource Based Theory</i>	25
2.1.2 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	26
2.1.3 Komitmen Organisasional	49
2.1.4 <i>Human Capital Management (HCM)</i>	55
2.1.5 Agilitas Organisasi	66
2.1.6 Persepsi Dukungan Organisasi	72
2.2 Penelitian Terdahulu	78
2.3 Pengembangan Hipotesis	85
2.3.1 Pengaruh <i>Human Capital Management (HCM)</i> terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	86

2.3.2 Pengaruh <i>Human Capital Management</i> terhadap Komitmen Organisasional	88
2.3.3 Pengaruh Agilitas Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan RS.....	89
2.3.4 Pengaruh Agilitas Organisasi terhadap Komitmen Organisasional	90
2.3.5 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	91
2.3.6 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasional	93
2.3.7 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	94
2.3.8 Pengaruh <i>Human Capital Management</i> terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit melalui Komitmen Organisasional	96
2.3.9 Pengaruh Agilitas Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit melalui Komitmen Organisasional	98
2.3.10 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit melalui Komitmen Organisasional	99
2.4 Kerangka Konseptual	100
BAB III METODE PENELITIAN	101
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	101
3.2 Desain Penelitian.....	101
3.3 Populasi dan Sampel	102
3.3.1 Populasi	102
3.3.2 Sampel	104
3.4 Teknik Pengumpulan Data	105
3.5 Penyusunan Instrumen	106
3.6 Pilot <i>Study/Uji</i> Instrumen	112
3.7 Data dan Teknik Analisis Data.....	118
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	118
3.7.2 Statistik Inferensial	121
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	128
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	128
4.1.1 Sejarah Perusahaan	128
4.1.2 Ruang Lingkup dan Bidang Usaha	129
4.1.3 Sumber Daya	129

4.1.4	Tantangan Bisnis	133
4.1.5	Proses/Kegiatan Bisnis	134
4.2	Hasil Penelitian	135
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	135
4.2.2	Statistik Inferensial: Structural Equation Modeling- Partial Least Square (SEM PLS)	150
4.3	Pembahasan.....	173
4.3.1	Pengaruh <i>Human Capital Management</i> terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	173
4.3.2	Pengaruh <i>Human Capital Management</i> terhadap Komitmen Organisasional	179
4.3.3	Pengaruh Agilitas Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	181
4.3.4	Pengaruh Agilitas Organisasi terhadap Komitmen Organisasional...	185
4.3.5	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	188
4.3.6	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasional	191
4.3.7	Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	193
4.3.8	Komitmen Organisasional memediasi pengaruh <i>Human Capital Management</i> terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	196
4.3.9	Komitmen Organisasional memediasi pengaruh Agilitas Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	197
4.3.10	Komitmen Organisasional memediasi pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	198
4.4	Novelty Penelitian.....	200
	BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	201
5.1	Kesimpulan	201
5.2	Implikasi Manajerial	204
5.2.1	Manejemen Rumah Sakit di SMHG	204
5.2.2	Rumah Sakit	206
5.2.3	Pemerintah (Kementerian Kesehatan Indonesia).....	207

5.3	Implikasi Teoritis	207
5.4	Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi	209
DAFTAR PUSTAKA.....		212
LAMPIRAN.....		231



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	100
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi SMHG	131
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Validitas dengan <i>Loading Factor</i>	154
Gambar 4. 3 Hasil Uji Hipotesis (2023).....	167



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepuasan Pasien tahun 2018-2022.....	3
Tabel 1. 2 Data Keluhan Pasien Tahun 2022.....	4
Tabel 1. 3 Kepuasan Kerja Karyawan RS tahun 2018-2022	9
Tabel 1. 4 Angka <i>Turn Over</i> Karyawan tahun 2018-2022.....	14
Tabel 2. 1 Pemberian Skor pada Elemen Penilaian	41
Tabel 2. 2 Kriteria Kelulusan Akreditasi RS	43
Tabel 2. 3. Penelitian Terdahulu	79
Tabel 3.1 Populasi Tim Akreditasi RS.....	103
Tabel 3. 2 Jumlah Sampel Penelitian.....	105
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	107
Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian Kuesioner Dalam Pengukuran Jawaban Responden.	112
Tabel 3. 5 Hasil Awal Uji Instrumen Penelitian	113
Tabel 3. 6 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	116
Tabel 3. 7 Peringkat Jawaban Kuesioner	119
Tabel 3. 8 Kategori Persepsi dan Nilai Rentang Skala (Rs).....	120
Tabel 3. 9 <i>Mean Score</i> Penilaian Responden.....	121
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	136
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	137
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdarkeran Jenjang Pendidikan.....	138
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	139
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Ketenagaan.....	140
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Posisi Jabatan	140
Tabel 4. 7 Identitas Responden Berdasarkan Kelompok Kerja	141
Tabel 4. 8 Rentang Skala & Mean Score Persepsi Responden Variabel <i>Human Capital Management</i> (HCM).....	143
Tabel 4. 9 Rentang Skala dan Mean Score Persepsi Responden terhadap Variabel Agilitas Organisasi (AO)	144
Tabel 4. 10 Rentang Skala dan Mean Score Persepsi Responden terhadap Variabel Persepsi Dukungan Organisasi (PDO).....	146

Tabel 4. 11 Rentang Skala Persepsi dan Mean Score Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan RS (KP)	147
Tabel 4. 12 Rentang Skala dan Mean Score Persepsi Responden terhadap Variabel Komitmen Organisasional (KO)	149
Tabel 4. 13 <i>Outer Loading</i> Variabel Penelitian	151
Tabel 4. 14 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Model Penelitian.....	155
Tabel 4. 15 Nilai <i>Cross Loading</i> Variabel Penelitian	157
Tabel 4. 16 Analisis <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	158
Tabel 4. 17 Nilai Heterotrait-Monotrait (HTMT)	159
Tabel 4. 18 <i>Cronbach's Alpha, rho_A</i> dan <i>Composite Reliability</i> dari Variabel dan Dimensi Model Penelitian.....	160
Tabel 4. 19 <i>Nilai R Square</i> pada Variabel Endogen	163
Tabel 4. 20 <i>Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)</i>	165
Tabel 4. 21 Nilai <i>GoF</i>	165
Tabel 4. 22 Nilai <i>Path Coefficient, T statistic, dan P Values</i>	166
Tabel 4. 23 Hasil Uji Pengaruh Mediasi <i>Sobel Test</i>	168



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	232
Lampiran 2. Kuesioner.....	236
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	241
Lampiran 4. Output PLS	246
Lampiran 5. Hasil Uji Sobel Tes.....	259
Lampiran 6. CURICULUM VITAE	260

