

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Faktor Determinan Kinerja Paramedis: Peran Perilaku Organisasi dan Budaya Kerja di Klinik Pelayanan Kesehatan Primer di Indonesia

Determinants of paramedic performance: the role of Organizational Behavior and work culture in Primary Health Care Clinics in Indonesia

Ni Wayan Eka Arimas*, Kosasih, Ayu Laili Rahmiyati, Taufan Nugroho, Vip Paramarta, Farida Yuliaty

Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia

Article Info

Article History

Received: 30 Mar 2026

Revised: 14 Apr 2026

Accepted: 21 Apr 2026

ABSTRACT / ABSTRAK

Human resources is a major strategic asset in primary health care organizations, especially the role of Organizational Behavior and work culture as determinants of paramedic performance. This study aims to analyze the influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and work culture on the performance of paramedics in the clinic Pratama Pegadaian Permata Denpasar. The study used a cross-sectional quantitative design conducted in January 2026. The sample consisted of 47 paramedics selected through random sampling technique with Slovin formula (5%). Primary Data were collected using validated questionnaires, variables were measured with a Likert scale, ensuring the reliability of the instrument. with multiple linear regression analysis through partial t test for individual influence and simultaneous F test for combined influence. The results showed that OCB and work culture had a significant positive effect partially or simultaneously with a value of $P < 0.0$. OCB and culture were able to explain 28.5% of the variation in paramedic work.

Keywords: Organizational citizenship behavior (OCB), work culture, paramedic performance

Sumber daya manusia merupakan aset strategis utama dalam organisasi pelayanan kesehatan primer, khususnya peran perilaku organisasi dan budaya kerja sebagai faktor determinan kinerja paramedis. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya kerja terhadap kinerja paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar. Penelitian menggunakan desain kuantitatif *cross-sectional* yang dilakukan pada Januari 2026. Sampel terdiri dari 47 paramedis dipilih melalui teknik *random sampling* dengan rumus Slovin (5%). Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah divalidasi, variabel diukur dengan skala Likert, memastikan reliabilitas instrumen. dengan analisis regresi linier berganda melalui uji t parsial untuk pengaruh individual dan uji F simultan untuk pengaruh gabungan. Hasil menunjukkan OCB dan budaya kerja berpengaruh positif signifikan secara parsial maupun simultan dengan nilai $p < 0,0$. OCB dan budaya mampu menjelaskan 28,5% variasi kerja paramedis.

Kata kunci: Organizational citizenship behavior (OCB), budaya kerja, kinerja paramedis

Corresponding Author:

Name : Ni Wayan Eka Arimas

Affiliate : Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia

Address : Jl. Khp Hasan Mustopa No.68, Sukaluyu, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40123

Email : decharimas@gmail.com

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memainkan peran krusial sebagai aset strategis bagi kelangsungan dan kesuksesan organisasi, termasuk di sektor pelayanan kesehatan. Organisasi tidak hanya mengandalkan sumber daya fisik maupun finansial, melainkan juga kinerja individu yang terintegrasi untuk mencapai tujuan bersama (Robbins & Judge, 2017). Di bidang kesehatan, kualitas SDM menentukan mutu pelayanan, keselamatan pasien, serta kepuasan layanan. Kinerja paramedis menjadi elemen pokok yang memengaruhi kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan primer. Faktor ini tak sekadar bergantung pada keterampilan teknis, tetapi juga perilaku kerja dan nilai organisasi. Kinerja optimal paramedis meningkatkan kepuasan pasien, efisiensi operasional, serta keberlanjutan organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merujuk pada tindakan sukarela karyawan di luar deskripsi jabatan, yang mendukung efektivitas organisasi terutama di pelayanan kesehatan yang memerlukan kolaborasi tim dan empati (Rizaie et al., 2023). Budaya kerja turut membentuk kinerja paramedis melalui nilai, norma, dan kebiasaan bersama. Budaya positif memupuk disiplin, tanggung jawab, kerjasama, serta fokus pada pasien. Penelitian menegaskan bahwa budaya kerja selaras secara signifikan meningkatkan performa tenaga kesehatan (Ulfah et al., 2019).

Survei awal terhadap 15 orang paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar menggunakan kuesioner frekuensi perilaku mengungkap rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang tercermin dari bantuan rekan yang tidak konsisten, partisipasi tim rendah, dan tingginya keluhan kerja. Temuan ini sejalan dengan Wicaksana et al. (2024) yang menyatakan OCB rendah menekan efektivitas tim dan kualitas pelayanan kesehatan primer. Sementara itu, budaya kerja menunjukkan inkonsistensi disiplin waktu, ketepatan pelaksanaan tugas, dan koordinasi antarunit, sebagaimana dijelaskan Indar (dalam M. F. D. Kurniawan, 2024), yang menghambat efisiensi operasional, pemanfaatan fasilitas, serta responsivitas terhadap pasien (Putri et al., 2023).

Meskipun studi sebelumnya telah menganalisis faktor-faktor tersebut secara terpisah di rumah sakit umum, penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh simultan OCB dan budaya kerja terhadap kinerja paramedis di klinik pelayanan primer swasta Indonesia masih terbatas. Celah pengetahuan ini penting mengingat perbedaan dinamika organisasi klinik pratama dengan fasilitas kesehatan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh parsial dan simultan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya kerja terhadap kinerja paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar, guna menghasilkan bukti empiris bagi pengembangan strategi manajemen mutu pelayanan kesehatan primer.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode analitik observasional dan desain *cross sectional*. Pendekatan ini memungkinkan pengujian hubungan kausal antar variabel pada satu titik waktu tertentu tanpa intervensi peneliti. Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar pada periode Januari-Februari 2026. Populasi terdiri dari seluruh paramedis sebanyak 53 orang, dengan sampel 47 responden yang dipilih melalui teknik *random sampling* menggunakan rumus Slovin (margin error 5%). Teknik *simple random sampling* dipilih agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang

sama, memastikan representasi tanpa bias cocok untuk populasi terbatas/homogen di penelitian kesehatan.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur berbasis skala Likert (1-5) yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Responden menilai berdasarkan frekuensi perilaku, menggunakan Skala Frekuensi 1–5 yakni 1=Tidak Pernah, 2=Jarang, 3=Kadang-Kadang, 4=Sering, 5=Selalu. Data ordinal ini ditransformasi ke interval dengan *Method of Successive Interval* (MSI) sebelum analisis parametrik. Variabel independen meliputi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya kerja, sedangkan variabel dependen adalah kinerja paramedis.

Penelitian ini merancang analisis data dalam dua pendekatan utama yakni deskriptif dan verifikatif, untuk menguraikan kondisi variabel serta menguji hipotesis pengaruhnya. Pendekatan ini menggambarkan karakteristik responden serta pola jawaban terkait *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), budaya kerja, dan kinerja paramedis. Tahapannya mencakup: (a) penyebaran kuesioner ke 47 sampel, (b) pengumpulan kuesioner terisi, (c) pengelompokan data berdasarkan identitas responden, (d) tabulasi ke bentuk kuantitatif, serta (e) presentasi via tabel frekuensi, persentase, dan rata-rata memberikan gambaran faktual tentang kecenderungan perilaku kerja.

Analisis data menguji hipotesis pengaruh variabel independen *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya kerja terhadap variabel dependen kinerja paramedis, baik secara parsial melalui uji t maupun simultan melalui uji F, dengan teknik utama regresi linier berganda. Sebelum analisis regresi utama, dilakukan uji asumsi klasik secara menyeluruh untuk memvalidasi model, mencakup uji normalitas residual menggunakan diagram P-P plot, uji multikolinearitas melalui VIF <10 dan Tolerance >0,1 guna mendeteksi korelasi tinggi antarvariabel independen, uji heteroskedastisitas dengan scatterplot residual yang tidak menunjukkan pola membubung, serta uji autokorelasi melalui *Model Summary* nilai *Durbin-Watson* (DW).

Pemenuhan seluruh syarat uji asumsi ini memungkinkan interpretasi koefisien regresi dan koefisien determinasi (R^2) secara akurat untuk mengevaluasi proporsi pengaruh gabungan OCB dan budaya kerja terhadap kinerja paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar. Analisis ini menguji hipotesis pengaruh variabel independen terhadap dependen, baik parsial maupun simultan melalui perangkat statistik SPSS versi 21.0.

HASIL

Hasil penelitian menguraikan profil demografis responden yang terdiri dari 47 paramedis Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar sebagai sampel penelitian. Karakteristik mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama bekerja, dan status kepegawaian yang dianalisis untuk memberikan gambaran representatif populasi penelitian.

Distribusi frekuensi karakteristik responden menunjukkan mayoritas paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar adalah laki-laki, diikuti perempuan. Komposisi gender ini mencerminkan dominasi pria pada pelayanan paramedis non-spesialis di klinik pratama, sebagaimana tercatat dalam Profil Statistik Gender Kota Denpasar yang menunjukkan proporsi laki-laki lebih tinggi pada tenaga kesehatan primer dibandingkan dokter spesialis. Rentang usia responden terbesar berada pada kelompok usia produktif menengah, diikuti

kelompok lebih muda dan lebih tua. Kelompok usia ini menandakan stabilitas pengalaman serta kematangan profesional yang ideal untuk menangani shift klinik dengan stamina fisik optimal.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik		Frekuensi	%
Jenis Kelamin	laki-laki	27	57,4
	perempuan	20	42,6
Usia	25-35 th	11	23,4
	36-45 th	23	48,9
	> dari 45th	13	27,7
Pendidikan Terakhir	Diploma	13	27,7
	Sarjana	29	61,7
	Lainnya	5	10,6
Lama Kerja	1-3 th	12	25,5
	4-7 th	25	53,2
	> 7 th	10	21,3
Status Kepegawaian	Kontrak	34	72,3
	Tetap	13	27,7

Sumber: Data Primer, 2026

Pendidikan terakhir responden didominasi oleh tingkat sarjana, diikuti diploma dan lainnya. Proporsi pendidikan S1 atau profesi ini memenuhi standar akreditasi klinik pratama, sehingga mendukung kompetensi klinis dan manajerial yang komprehensif. Lama bekerja responden mayoritas berada pada fase konsolidasi menengah, diikuti fase awal dan senior. Fase ini dengan akumulasi jam pelayanan yang mencukupi mengukur pengaruh OCB dan budaya kerja secara akurat. Status kepegawaian didominasi kontrak, diikuti tetap. Dominasi tenaga kontrak selaras dengan struktur klinik swasta untuk fleksibilitas operasional, sesuai regulasi yang merekomendasikan komposisi minimal kontrak pada fasilitas primer skala kecil-menengah. Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran umum tingkat masing-masing variabel sebelum pengujian kausalitas melalui regresi linier berganda, sekaligus dasar interpretasi efektivitas OCB dan budaya kerja dalam meningkatkan kinerja paramedis di klinik tersebut.

Responden paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar menilai OCB secara keseluruhan pada kategori baik. Dimensi komunikasi preventif dan informasi perubahan pekerjaan mencapai skor tertinggi, menandakan kultur kolaborasi tim yang solid. Sebaliknya, dimensi altruisme seperti bantuan rekan kesulitan dan penggantian tugas mendapat penilaian lebih rendah. Pola ini mencerminkan prioritas tugas kolektif daripada bantuan individual sukarela di tengah beban klinis padat, sebagaimana diamati pada tenaga kesehatan secara umum (tabel 2).

Tabel 2. Tanggapan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Item	Skor Jawaban					Jumlah
	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Jarang	Sering	Selalu	
Saya membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan meskipun hal tersebut bukan tugas utama saya.	1	18	57	64	10	150
Saya bersedia menggantikan rekan kerja yang berhalangan tanpa diminta.	0	56	39	20	5	120
Saya menyelesaikan pekerjaan melebihi standar minimum yang ditetapkan.	0	6	72	68	15	161
Saya tetap bekerja secara optimal meskipun tidak diawasi langsung oleh atasan.	0	0	30	120	35	185
Saya tetap bersikap positif meskipun menghadapi kondisi kerja yang kurang ideal.	0	2	15	144	25	186
Saya tidak mudah mengeluh terhadap kebijakan organisasi yang berlaku.	0	0	6	148	40	194
Saya menjaga komunikasi yang baik untuk mencegah konflik dengan rekan kerja.	0	0	3	124	75	202
Saya memberi informasi kepada rekan kerja jika terdapat perubahan yang berkaitan dengan pekerjaan.	0	0	6	132	60	198
Saya aktif berpartisipasi dalam kegiatan atau rapat yang diselenggarakan oleh klinik.	0	2	108	40	0	150
Saya peduli terhadap perkembangan dan kemajuan organisasi tempat saya bekerja.	0	2	6	144	40	192
Total Skor						1738
Skor Max (N x 5 x Σitem)						2350
%						74%
Kategori						Baik

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 3. Tanggapan Terhadap Budaya Kerja

Item	Skor Jawaban					Jumlah
	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Jarang	Sering	Selalu	
Saya mematuhi jam kerja dan aturan yang berlaku di klinik.	0	0	48	116	10	174
Saya menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	0	2	15	140	30	187
Saya bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang diberikan kepada saya.	0	0	30	148	0	178
Saya bersedia menerima konsekuensi atas hasil pekerjaan saya.	0	0	24	136	25	185
Saya bekerja sama dengan rekan kerja untuk mencapai tujuan pelayanan.	0	0	21	108	65	194
Saya menghargai pendapat rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.	0	0	0	164	30	194
Saya mengutamakan kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan.	0	0	15	108	75	198
Saya memberikan pelayanan secara profesional sesuai standar klinik.	0	0	3	164	25	192
Total Skor						1502
Skor Max (N x 5 x \sumitem)						1880
%						80%
Kategori						Baik

Sumber: Data Primer, 2026

Responden paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar menilai budaya kerja secara keseluruhan pada kategori baik. Indikator orientasi kepuasan pasien dan kerjasama tim mencapai penilaian tertinggi, menggarisbawahi komitmen pasien-sentris serta kolaborasi tim yang solid. Sebaliknya, indikator tanggung jawab seperti pemenuhan tugas penuh dan kepatuhan jam kerja mendapat penilaian lebih rendah. Fokus intensif pada pelayanan pasien sering kali melebihi prioritas rutinitas administratif, mencerminkan dinamika khas klinik pratama di mana beban pelayanan mendominasi operasional harian (tabel 3).

Kinerja paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar secara keseluruhan masuk kategori baik berdasarkan tanggapan responden. Indikator responsivitas profesional dalam menangani keluhan pasien dan kemampuan komunikasi kondisi kesehatan dengan bahasa sederhana mencapai penilaian tertinggi, menegaskan peran krusial komunikasi efektif

sebagai pilar utama pelayanan klinik primer. Sebaliknya, indikator pengambilan keputusan darurat dan penggunaan sistem rekam medis elektronik mendapat penilaian lebih rendah.

Tabel 4. Tanggapan Terhadap Kinerja Paramedis

Item	Skor Jawaban					Jumlah
	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Jarang	Sering	Selalu	
Saya secara konsisten menunjukkan empati dan mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian	0	2	18	148	15	183
Saya mampu menjelaskan kondisi kesehatan dan pengobatan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami	0	0	0	168	25	193
Saya selalu mengutamakan kepuasan pasien dalam setiap interaksi pelayanan	0	0	0	180	10	190
Saya responsif dan profesional dalam menangani keluhan atau pertanyaan pasien	0	0	12	132	50	194
Saya menunjukkan keterampilan klinis yang akurat dalam memberikan pelayanan medis	0	0	0	176	15	191
Saya selalu menjunjung tinggi etika profesi paramedis dan kerahasiaan data pasien	0	0	0	184	5	189
Saya efektif menggunakan sistem rekam medis elektronik dan teknologi pendukung pelayanan klinik	0	2	24	152	0	178
Saya mampu mengambil keputusan cepat dan tepat dalam situasi darurat atau kasus kompleks	0	4	96	52	0	152
Total Skor						1470
Skor Max (N x 5 x Σitem)						1880
%						78%
Kategori						Baik

Sumber: Data Primer, 2026

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif menguji signifikansi statistik serta besar pengaruh variabel independen (OCB dan budaya kerja) terhadap kinerja paramedis. Hasil uji hipotesis didasarkan

pada data empiris, menggunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) untuk keputusan penerimaan/penolakan hipotesis nol (H_0).

Tabel 5. Hasil Uji T Parsial

Variabel	Nilai T	Signifikansi	Keputusan
OCB	2,244	0,030	H1 diterima
Budaya Kerja	2,865	0,006	H2 diterima

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Uji t parsial pada regresi berganda membuktikan pengaruh signifikan OCB dan budaya kerja terhadap kinerja paramedic dengan Signifikansi kurang dari 0,05, menolak H_0 sehingga H_1 diterima artinya OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Pada variabel budaya diperoleh nilai Signifikansi kurang dari 0,05, sehingga H_2 diterima mengonfirmasi pengaruh positif dan signifikan. Budaya kerja unggul sebagai prediktor utama dibanding OCB, berkat sifat strukturalnya yang tertanam dalam SOP klinik, standar pelayanan pasien-sentris, serta kolaborasi tim harian.

Uji F simultan menguji pengaruh bersamaan OCB dan budaya kerja terhadap kinerja paramedis dalam model regresi berganda. Pengujian menerapkan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan dua kriteria penolakan hipotesis nol (H_0). Hipotesis diterima jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, atau Nilai Sig. $F < 0,05$.

Tabel 6. Hasil Uji F Simultan

Variabel	Nilai F	Signifikansi
Pengaruh OCB dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja	8,785	0,001

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Uji F simultan mengonfirmasi pengaruh bersamaan OCB dan budaya kerja terhadap kinerja paramedis. Hasil menunjukkan signifikansi 0,001 ($<0,05$), memenuhi kedua kriteria penolakan hipotesis nol (H_0). Artinya, Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan budaya kerja secara simultan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar.

Tabel 7. Hasil Koefisiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.534 ^a	.285	.253	1.193

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Model Summary mengukur goodness-of-fit regresi berganda dengan $R = 0,534$, menunjukkan korelasi moderat antara prediktor Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan budaya kerja terhadap kinerja paramedis (Y). Nilai R Square = 0,285 (28,5%) berarti kombinasi kedua variabel independen menjelaskan 28,5% variabilitas kinerja karyawan. Sisanya 71,5% dipengaruhi faktor lain di luar model.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tanggapan responden paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar, ketiga variabel utama berada pada kategori Baik. OCB menonjol pada indikator Conscientiousness yang mencerminkan kultur kolaborasi tim kuat. Sebaliknya, altruisme

seperti membantu rekan kesulitan atau menggantikan rekan mendapat penilaian lebih rendah, selaras dengan Astuti et al. (2019) pada paramedis Yogyakarta serta Sidin et al. (2020) yang menyoroti beban tugas klinik padat sebagai penyebab utama. Budaya kerja unggul pada orientasi pasien-sentris dan kolaborasi tim. Indikator tanggung jawab serta kepatuhan jam kerja relatif lebih lemah karena prioritas pelayanan melebihi rutinitas administratif (Siagian, 2020). Kinerja terkuat pada responsivitas profesional terhadap keluhan pasien dan kemampuan komunikasi sederhana tentang kondisi kesehatan. Namun, keputusan darurat serta penggunaan rekam medis elektronik lebih lemah akibat keterbatasan fasilitas dan pelatihan (Suryanthi et al., 2025). Kolaborasi tim dan orientasi pasien menjadi kekuatan utama lingkungan kerja klinik, sementara altruisme OCB, tanggung jawab administratif, serta kemampuan darurat/teknologi memerlukan penguatan melalui fasilitas dan pelatihan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar. Temuan ini mendorong integrasi OCB dalam budaya organisasi untuk kinerja berkelanjutan meski fasilitas terbatas. OCB merupakan perilaku sukarela di luar tugas formal, tanpa imbalan langsung, namun meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Sifatnya diskresioner tidak diawasi ketat dan menjadi ciri karyawan berkinerja tinggi (Maretasari et al., 2022). Di lingkungan klinik dinamis, OCB mendorong sinergi tim dan responsivitas pelayanan. Conscientiousness yang kuat, seperti terlihat dari tanggapan responden sebelumnya, memperkuat kolaborasi sehingga mempercepat penanganan pasien dan mengurangi kesalahan medis. Temuan konsisten dengan Firdaus (2023) dan Sangadji (2023) yang membuktikan pengaruh signifikan OCB terhadap kinerja. Grilseda et al. (2021) menegaskan kinerja optimal memicu OCB di atas standar, menciptakan ikatan erat karyawan-organisasi untuk pelaksanaan tugas efektif.

Budaya kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar, menjadikannya prediktor dominan dibanding OCB. Temuan ini selaras dengan skor kategori Baik yang dipimpin indikator orientasi pasien-sentris. Manajemen klinik disarankan mengimplementasikan workshop kolaborasi tim dan penegakan prioritas pelayanan pasien di atas rutinitas administratif. Program pelatihan tanggung jawab kerja dapat mengatasi kelemahan keputusan darurat serta optimalisasi rekam medis elektronik (Sabran et al., 2023). Budaya kerja merupakan sistem nilai, norma, dan keyakinan bersama yang membentuk perilaku karyawan, menciptakan identitas organisasi unik (Puspita, 2023). Dominasinya berasal dari penetrasi nilai melalui SOP pelayanan pasien, protokol medis baku, KPI pasien-sentris, dan pengawasan internal konsisten. Beban rawat jalan tinggi menuntut budaya kolaboratif sebagai fondasi operasional tim, berbeda dengan OCB altruisme yang terbatas oleh jadwal shift padat. Orientasi kepuasan pasien menciptakan efek halo yang memperkuat seluruh dimensi kinerja. Temuan konsisten dengan Siagian (2020) yang membuktikan pengaruh signifikan budaya kerja terhadap kinerja rumah sakit. Hapsari (2024) menegaskan keselarasan tupoksi paramedis dengan potensi klinik pratama menghasilkan efisiensi struktural melalui budaya kerja pasien sentris.

Hasil pengujian mengonfirmasi pengaruh bersamaan OCB dan budaya kerja terhadap kinerja paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata. Manajemen klinik didorong meluncurkan pelatihan OCB kolaboratif dan penguatan budaya kerja pasien-sentris, memaksimalkan kekuatan conscientiousness OCB serta orientasi budaya kerja. Workshop tim

mingguan dan sistem reward perilaku sukarela dapat mengatasi kelemahan altruisme OCB serta keputusan darurat kinerja. OCB dipengaruhi kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, dan norma tim, budaya kerja oleh kepemimpinan, reward, serta komunikasi organisasional. Sinergi keduanya mendorong motivasi intrinsik melalui kolaborasi yang mengurangi beban administratif dan meningkatkan responsivitas pasien. Temuan selaras dengan Imana & Khan (2024) yang membuktikan pengaruh simultan OCB dan budaya organisasi terhadap kinerja medis, serta Siagian (2020) pada model rumah sakit. Optimalisasi keduanya menjadi strategi utama kinerja paramedis berkelanjutan di klinik pratama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB), budaya kerja, dan kinerja paramedis di Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar berada pada kategori Baik, dengan OCB unggul pada conscientiousness, budaya kerja menonjol pada orientasi pasien-sentris, serta kinerja paramedis kuat pada responsivitas meskipun lemah pada keputusan darurat dan rekam medis elektronik. OCB terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja paramedis secara parsial, demikian pula budaya kerja yang menjadi prediktor dominan. Secara simultan, keduanya secara bersamaan mempengaruhi kinerja paramedis secara positif dan signifikan, menjelaskan sebagian variabilitas kinerja yang diamati.

Klinik Pratama Pegadaian Permata Denpasar disarankan menyelenggarakan pelatihan bulanan OCB fokus altruisme dan conscientiousness lewat workshop simulasi darurat, dengan insentif non-finansial untuk perilaku sukarela. Adakan evaluasi mingguan norma pelayanan guna perkuat tanggung jawab administratif, upgrade rekam medis elektronik via pelatihan dan audit kuartalan. Bentuk "Tim Respon Darurat" dengan drill bulanan, susun "Piagam Prioritas Pasien" yang ditandatangani paramedis, lengkapi survei kepuasan real-time serta penghargaan tim terbaik. Lakukan Forum Budaya Klinik mingguan untuk praktik kolaborasi dan norma "kepuasan pasien nomor satu", didukung papan prestasi digital target harian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N., Ilmiah, J., Keperawatan, B., Kesehatan, D., Elita, V., Novayelinda, R., Keperawatan, F. I., & Riau, U. (2023). Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR) Dampak Psikologis pada Perawat yang Mengalami Long Covid. *Indonesian Journal of Nursing Research*, 6(1), 20–26. <http://jurnal.unw.ac.id/ijnr>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Astuti, P., Sari, E. Y. D., & Widiana, H. S. (2019). Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Perawat. *Jurnal Psikologi Integratif*, 7(1), 31–41. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v1i2.1651>
- Firdaus, M. J. (2023). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior, Kerjasama Tim, Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Suhermin Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1(1), 13.
- Grilseda, N. S., Wardani, Y., & Sopiah. (2021). *Jurnal Ilmu Manajemen*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 52–63. https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/article/view/3252

- Hapsari, M. A., (2024). Pengaruh Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI), Reward dan Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka. Tesis Universitas Bangka Belitung
- Imana, D. C., & Khan, R. B. F. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior pada Savana Hotel & Convention Malang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(9), 3718–3732. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i9.2600>
- Kurniawan, M. F. D. (2024). Pengaruh Kompensasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Mavindo Damar Sejahtera (Doctoral dissertation, Universitas Wijaya Putra). 2(3), 65–74.
- Maretasari, Rina, Fitria, Khusnatul, Wardhana, A. (2022). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Lingkungan Kerja. *BALANCE: Economic, Business, Management, and Accounting Journal*, 12(2), 175–183
- Praptiwi, D. R., Supriyatna, R., & Yeni, R. (2025). Hubungan waktu tunggu pelayanan poliklinik dan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di klinik Pratama Tjakra tahun 2024. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandiri Cendikia*, 4(3), 9. <https://journal-mandiracendikia.com/jikmc>
- Puspita, J. (2023). Kinerja Pegawai Ditinjau Dari Budaya Kerja Dan Efektivitas Organisasi Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Lampung Selatan. *Journal of Accounting Taxing and Auditing (JATA)*, 4(1), 46–57.
- Rizaie, M. E., Horsey, E. M., Ge, Z., & Ahmad, N. (2023). The role of organizational citizenship behavior and patriotism in sustaining public health employees' performance. *Frontiers in Psychology*, 13(January), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.997643>
- Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1. Salemba Empat.
- Sabran, Weka, S. M., Hendyca, D. S., & Rozigin, M. C. (2023). Gambaran Budaya Kerja Organisasi Terhadap Adaptasi Rekam Medis Elektronik dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *ARTERI : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(3), 200–205.
- Sangadji, H. (2023). The Influence of Emotional Intelligence, Teamwork, And Organizational Citizenship Behavior on Performance Agricultural Extension Workers in Banten Province. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 7(1), 141–157. <https://doi.org/10.21009/ijhcm.07.01.11>
- Siagian, E. (2020). Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Rumah Sakit Bandar Lampung. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 6(1), 62–71. <https://doi.org/10.35974/jsk.v6i1.2280>
- Sidin, A. I., Basman, M. H., Anggraeni, R., & Irwandy. (2020). Description of Organizational Citizenship Behavior dimension in nurses at Labuang Baji Hospital. *Enfermeria Clinica*, 30(1997), 9–12. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.004>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, S., Wartiningih, M., Kodrat, D. S., & Djuari, L. (2023). *Administrasi Rumah Sakit (Vol. 3, Nomor 1)*.
- Suryanthi, M., Situmorang, D. H., Wahyanto, T., Jafar, I., Sidabutar, S., & Purba, H. (2025). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Poli Obstetric dan Gynecology

Rumah Sakit Wulan Windi Medan Tahun 2025. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 4(1), 460–473. <https://doi.org/10.55606/klinik.v4i1.5843>

Ulfah, S., Sunyoto, K., & Sulistyowati, A. (2019). Budaya Kerja Dan Iklim Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Tenaga Medis Di Unit Rawat Inap Rsud Raja Musa Sungai Guntung. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 5(1), 97–107.

Wicaksana, L. A., Saparso, & Fushen. (2024). Teamwork on the Performance of Health Workers Mediated By Burnout At Sentosa Hospital Bogor Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Dan Teamwork Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Yang Di Mediasi Oleh Burnout Di Rumah Program Studi Magister M. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(5), 4591.

Widhian, Thini, Ni Made, Wiasti, Aliffiati, Ayu, D., Warmad, & Ewi. (2022). Profil Statistik Gender Kota Denpasar Tahun 2022. In Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar (hal. 46).