

PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA DI RSUD IMELDA PEKERJA INDONESIA

Komala Dewi¹, Putri Asmara Devi², Putri Nurzannah³

^{1,2,3} Prodi S1 Ekonomi Syariah, Universitas Imelda Medan

Email : ¹komaladewi@gmail.com, ²putriasmaradevi17@gmail.com,
³putrinurjannah1@icloud.com

Abstrak

Umumnya pelayanan kesehatan menempatkan kualitas pelayanan sebagai tujuan utama, hal ini karena kualitas merupakan penunjang utama harapan kinerja organisasi dari pemangku kepentingan perusahaan. Penelitian ini menganalisis Pengaruh kepemimpinan dan kinerja paramedis terhadap kualitas pelayanan. Populasi penelitian ini adalah karyawan, paramedis, dan pasien di wilayah Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia. Dari hasil pengujian model dalam penelitian, dengan menggunakan random teknik pengambilan sampel, analisis model persamaan struktural, dapat dijelaskan hubungan antara kepemimpinan dan keperawatan kinerja terhadap mutu pelayanan di RSUD IPI Medan Timur. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kepemimpinan terhadap pelayanan kualitas, pengaruh positif yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja keperawatan, dan pengaruh positif yang signifikan antara kinerja perawat terhadap kualitas pelayanan

Kata kunci ; **Kepemimpinan, Kinerja, Kualitas Pelayanan.**

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Imelda (RSU Imelda), Jalan Bilal No 24 Medan, sebuah rumah sakit swasta yang berdirisejak tahun 1983. Rumah sakit yang terletak di lokasi strategis di kota Medan telah memiliki fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang lengkap dan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Sebagai bukti kepercayaan dari publik, pemerintah juga telah meningkatkan kelas RS Imelda menjadi kelas B Non Pendidikan.

Selain itu, RS Imelda juga telah lulus akreditasi dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Rumah sakit yang terletak di lokasi strategis di kota Medan telah memiliki fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang lengkap dan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Sebagai bukti kepercayaan dari publik, pemerintah juga telah meningkatkan kelas RSU Imelda Pekerja Indonesia menjadi kelas B Non Pendidikan. Selain itu, RSU Imelda Pekerja Indonesia juga telah lulus akreditasi dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pemimpin, seperti keadaan kelompok, hubungan sosial dan lain-lain.

Kepemimpinan

Sebenarnya merumuskan definisi yang tepat mengenai kepemimpinan atau *leadership*, merupakan upaya yang sulit karena akan timbul sudut pandang yang berbeda antara ahli dalam membuat batasan yang dikehendaknya. Terry (1998), membuat batasan kepemimpinan sebagai:

The relationship in which one person, the leader, influences others to work together willingly on related tasks to attain that which the leader desires. Tannenbaum (1997), memberikan definisi kepemimpinan sebagai: *Interpersonal influence exercised in a situation in directed through the communication process toward the attainment of specialized goal or goals.*

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sebenarnya terdapat beberapa kesamaan maupun perbedaan seperti *influences the others* atau *influences behavior* serta *directing* atau *motivation*. Dengan demikian kepemimpinan dapat dirumuskan sebagai rangkaian aktivitas berupa kemampuan mempengaruhi perilaku orang lain dalam situasi tertentu agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Keating (1998), menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan yaitu: berasal dari diri kita sendiri, pandangan kita terhadap manusia, keadaan kelompok, dan situasi kepemimpinan. Davis (Thoha, 2001), merumuskan empat sifat umum yang mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan kepemimpinan di dalam organisasi, yaitu: kecerdasan, kedewasaan dan keeluasaan hubungan social, motivasi diri dan dorongan berprestasi, sikap-sikap hubungan kemanusiaan. Kepemimpinan dapat dipengaruhi oleh faktor yang berada di dalam diri pemimpin, seperti kecerdasan, motivasi, sikap dan lain-lain, dan faktor yang berada di luar diri.

Kinerja Medis

Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak negatif suatu kebijakan operasional yang diambil. Dengan adanya informasi mengenai kinerja suatu organisasi/ instansi (swasta/pemerintah), akan dapat diambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi atas kebijakan, meluruskan kegiatan- kegiatan utama, dan tugas pokok instansi, bahan untuk perencanaan, menentukan tingkat keberhasilan instansi untuk memutuskan suatu tindakan, dan lain-lain. Kinerja merupakan prestasi yang dapat dicapai oleh organisasi atau karyawan dalam periode tertentu, yaitu prestasi berkaitan efektivitas operasional organisasi, baik dari segi efisiensi keuangan maupun manajemen. Kinerja karyawan tidak dapat dilepaskan dari peran pemimpinnya. Menurut Bass (1994), peran kepemimpinan atasan dalam memberikan kontribusi pada karyawan untuk pencapaian kinerja yang optimal dilakukan melalui lima cara yaitu:

- Pemimpin mengklarifikasi apa yang diharapkan dari karyawan, secara khusus tujuan dan sasaran dari kinerja mereka.
- Pemimpin menjelaskan bagaimana memenuhi harapan tersebut.
- Pemimpin mengemukakan kriteria dalam melakukan evaluasi dari kinerja secara efektif.
- Pemimpin memberikan umpan balik ketika karyawan telah mencapai sasaran.
- Pemimpin mengalokasikan imbalan berdasarkan hasil yang telah mereka capai.

Mutu Pelayanan

Dalam industri jasa, kualitas produk yang diukur adalah mutu pelayanan. Manajemen harus memahami keseluruhan pelayanan yang ditawarkan dari sudut pelanggan. Mutu pelayanan yang dibentuk dari sudut pandang pelanggan dapat memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan. Rumah sakit harus mewujudkan mutu yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut

pasien. Dengan kata lain, mutu adalah kiat secara konsisten dan efisien untuk memberikan pelanggan apa yang diinginkan dan diharapkan.

Mutu pelayanan didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang disediakan (*provide*). Menurut *Zeithaml et al.*, (1998), mutu jasa (*service quality*) digambarkan sebagai suatu bentuk sikap (*attitude*), berhubungan dengan kepuasan yang diperoleh dengan membandingkan harapan (*expectation*) dengan kinerja (*performance*). Dimensi mutu pelayanan menurut *Engel et al.*, (1995) meliputi *tangibles, reliability, Responsiveness, performance dan empathy*, sedangkan menurut *Zeithaml et al.*, (1998), mutu pelayanan terdiri atas: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Hal pokok yang mendasari mutu pelayanan adalah dimensi-dimensinya yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, tanpa memandang jenis pelayanannya. Organisasi maupun rumah sakit yang telah memiliki tingkat mutu pelayanan yang tinggi, secara khusus mengembangkan dua sistem informasi yang dapat meningkatkan kemampuan pelayanan mereka yaitu: sistem informasi yang mengumpulkan informasi kinerja pelayanan untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan dan sistem informasi yang menyebarkan informasi yang dinilai (*valued*) berguna oleh para pelanggan/pasien.

Hubungan Kepemimpinan dengan Kinerja

Kinerja merupakan hasil usaha sendiri dengan banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut Lee (1987) bahwa orang akan menyukai pekerjaan jika mereka termotivasi untuk pekerjaan itu. Secara psikologi bahwa pekerjaan yang dilakukan adalah berarti, ada rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan dan pengetahuan mereka tentang hasil kerja. Sehingga hasil pekerjaan akan meningkatkan kepuasan dan produktivitas kerja mereka.

Zimmerer & Stroh (2001) menyatakan: Manajemen puncak harus mengerti bahwa penilaian kinerja merupakan fungsi yang mendasar dari kegiatan manajemen. Sumberdaya manusia tidak hanya berfungsi sebagai pekerja tetapi juga merupakan sumberdaya di perusahaan yang paling utama. Para pimpinan (manajer) harus mengetahui dengan tepat tata cara penilaian kinerja yang telah ditetapkan. Kesalahan dalam implementasinya dapat mempengaruhi kinerja berikutnya. Sistem penilaian kinerja harus tidak menimbulkan persepsi negatif bagi karyawan. Para pimpinan harus berani memberikan penilaian secara jujur, demi memberikan nilai keadilan dan pembelajaran. Pimpinan harus mampu memberikan alternatif alternatif solusi untuk kasus-kasus kinerja yang rendah. ya kepemimpinan, budaya dan lingkungan perusahaan, perencanaan kinerja.

Chien (2004) menemukan bahwa untuk kinerja yang baik, perusahaan membutuhkan kinerja karyawan yang baik, Kinerja karyawan dapat dipengaruhi dari cara atasan memotivasi, gaya kepemimpinan, budaya dan lingkungan perusahaan, perencanaan kinerja dan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.

Hubungan Kepemimpinan dengan Mutu Pelayanan

Hubungan yang signifikan antara kepemimpinan dan mutu pelayanan (sikap karyawan) sangat konsisten dengan hasil yang terdapat pada literatur-literatur mengenai organisasi (Organ,

1997; Organ & Podsakoff, 2006). Beberapa penjelasan teoritis diajukan bagi hubungan antara kepemimpinan dan sikap karyawan, termasuk teori pertukaran sosial (Konovsky & Organ, 1996) dan teori kontrak psikologis. Sebuah aspek utama bagi kebanyakan teori tersebut adalah “timbal balik normal”. Seorang karyawan yang puas atas kepemimpinan atasannya, akan menunjukkan sikap baik dan berusaha sungguh-sungguh melaksanakan tugasnya sebagai timbal balik terhadap pemimpin dan organisasi yang telah memberikan kepuasan kepadanya. Bukti empiris menegaskan bahwa kepuasan karyawan (atas kepemimpinan atasannya) dapat meramalkan sikap dan perilaku yang baik dan mendukung organisasinya (Organ, 1997; Organ & Podsakoff, 2006).

Kelompok kerja dalam perusahaan merupakan pengelompokan kerja dalam bentuk unit kerja dan masing-masing unit kerja itu dipimpin oleh seorang manajer. Gaya manajer untuk mengelola sumber daya manusia dalam suatu unit kerja akan berpengaruh pada peningkatan kinerja unit. Pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan dan akan berdampak pada mutu pelayanan yang menjadi tugas karyawan.

Hubungan Kinerja dengan Mutu Pelayanan

Dalam hubungan antara kinerja karyawan dengan mutu pelayanan (sikap karyawan) ditemukan dalam penelitian Solar & Bruehl (Breet et al., 2009) yang menyatakan bahwa individu yang melakukan sebuah produktivitas kerja di bawah ekspektasi atasannya akan cenderung terlibat untuk melakukan perilaku disfungsional, karena mereka tidak melihat dirinya sendiri dapat mencapai tujuan yang diperlukan untuk bertahan dalam sebuah perusahaan melalui usahanya sendiri, sehingga perilaku disfungsional dianggap perlu dalam situasi ini. Sikap individu seperti ini memberikan pengaruh tersendiri terhadap produktivitas kerja mereka, dimana karyawan akan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian kualitas kinerja karyawan akan meningkat, yang akan berdampak pada mutu pelayanan karyawan.

Model Konseptual

Sehubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan, dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan diteliti. Ketiga variabel tersebut diklasifikasikan menjadi tiga bagian, yaitu variabel bebas (independent variables) X, variabel antara (intervening) Z, dan variabel terikat (dependent variables) Y. Klasifikasi variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Kepemimpinan (X); 2) Kinerja paramedis (Z); 3) Mutu pelayanan (Y). Sedangkan model konseptual penelitian dapat digambarkan seperti terlihat seperti gambar dibawah ini:

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian disusun sebagai berikut :

- Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di RSUD IPI.
- Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja paramedis di RSUD IPI.
- Kinerja paramedis berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di RSUD IPI.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*, di mana akan ditelaah hubungan kausal antar variabel-variabel melalui pengujian hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. *Explanatory Research* berangkat dari keadaan dimana suatu fenomena dapat diketahui dan dijelaskan akan tetapi perlu dilakukan kajian lebih mendalam mengapa suatu fenomena terjadi dan bagaimana suatu fenomena terjadi. Tujuan dari *Explanatory Research* adalah mencari penyebab serta alasan suatu kejadian dengan melakukan serangkaian uji hipotesis. Menurut Maholtra (2003) penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan hubungan kausal diantara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis disebut juga penelitian konklusif.

Metode utama penelitian ini adalah penelitian hasil survey, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan mengambil sample dari populasi menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok.

Definisi Operasional Variable

- **Kepemimpinan** adalah perilaku individu pada setiap aktivitasnya di dalam memberikan pengaruh, informasi dan pengambilan keputusan kepada pengikut atau bawahannya agar bersedia dengan sukarela dan antusias melakukan pekerjaannya di dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Untuk mengukur variabel kepemimpinan ini digunakan indikator-indikator: Keteladanan, kewibawaan, kecakapan, Penyampaian informasi dari pimpinan baik langsung atau tidak langsung, dan Pengambilan keputusan dengan/tanpa pengaruh dari pimpinan.
- **Kinerja karyawan/paramedis** yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu: hasil kerja yang dicapai oleh paramedis yang menyangkut kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja karyawan/paramedis adalah: Kualitas hasil kerja, Kuantitas hasil kerja, dan Ketepatan waktu kerja.
- **Mutu pelayanan** yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh paramedis RSUD IPI terhadap pasien rumah sakit. Indikator untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*, (Zeithaml et al., 1998).

PEMBAHASAN

Pengaruh Kepemimpinan terhadap Mutu pelayanan Di RSUD IPI

Penelitian ini, menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit di RSUD IPI. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa cukup besar peranan faktor kepemimpinan atas kerja paramedis, bila dihubungkan dengan mutu pelayanan. Faktor Kewibawaan, kecakapan, penyampaian informasi dan pengambilan keputusan adalah faktor-faktor pembentuk variabel kepemimpinan. Temuan penelitian ini menginformasikan bahwa faktor-faktor variabel kepemimpinan mempunyai kaitan yang positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit di RSUD IPI. Karena pada hakekatnya faktor keteladanan adalah faktor penting pada seorang pemimpin, dimana faktor ini menjadi salah satu faktor yang sangat strategis untuk

membuat kepemimpinan menjadi langgeng dan disukai para anak buah. Kewibawaan juga menjadi salah satu yang penting dari seorang pemimpin, karena pemimpin yang berwibawa akan diperhatikan para pengikutnya.

Penyampaian informasi yang baik dan efektif menjadi salah satu modal penting untuk berkomunikasi, di sisi lain faktor pengambilan keputusan juga sangat penting dimiliki seorang pemimpin. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Organ & Podsakoff (2006), tentang teori timbal balik yang menunjukkan bahwa: Seorang karyawan yang puas atas kepemimpinan atasannya, akan menunjukkan sikap baik (positif) dan berusaha sungguh-sungguh melaksanakan tugasnya sebagai timbal balik terhadap pemimpin dan organisasi yang telah memberikan kepuasan kepadanya.

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Paramedis Di RSUD IPI

Penelitian ini, menemukan bahwa kepemimpinan, berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di RSUD IPI. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa cukup besar peranan faktor kepemimpinan di RSUD IPI, bila dihubungkan dengan kinerja paramedis. Temuan penelitian ini menginformasikan bahwa variabel kepemimpinan mempunyai kaitan yang positif terhadap kinerja paramedis di RSUD IPI. Kepemimpinan yang baik tentu saja akan membuat para karyawan merasa senang untuk melakukan pekerjaannya, dimana hal ini menjadi salah satu pemicu karyawan untuk berprestasi dan senang untuk mengikuti peraturan maupun keputusan-keputusan yang dibuat oleh pemimpin, karena seorang pemimpin seharusnya selalu membuat keputusan-keputusan yang berpihak pada karyawan, hal inilah yang seharusnya dimiliki para pemimpin di RSUD IPI. Hasil penelitian ini mendukung pernyataan Lee (1987), bahwa rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan dan pengetahuan mereka tentang hasil kerja, akan meningkatkan kepuasan dan produktivitas kerjamereka. Hasil penelitian juga searah dengan hasil penelitian Chien (2004); Ogbonna & Harris (2000); Tatik, 2002, membuktikan bahwa: gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja.

Pengaruh Kinerja Paramedis Terhadap Mutu Pelayanan Di RSUD IPI

Penelitian ini, menemukan bahwa kinerja paramedis, berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di RSUD IPI. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa cukup besar peranan faktor kinerja paramedis, bila dihubungkan dengan mutu pelayanan. Faktor kualitas hasil kerja, kuantitas, dan kecepatan waktu adalah faktor-faktor pembentuk variabel kinerja karyawan. Temuan penelitian ini menginformasikan bahwa faktor kinerja mempunyai kaitan yang positif terhadap mutu pelayanan. Karena pada hakekatnya faktor kecepatan dan ketepatan kerja paramedis menjadi sangat penting terhadap keberhasilan penanganan pasien di rumah sakit. Demikian juga halnya yang terjadi RSUD IPI ini, dimana faktor dominan yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah kinerja. Penelitian ini menunjukkan juga bahwa paramedis sudah berusaha melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan harapan pihak manajemen (pimpinan). Hal ini terlihat dari adanya hubungan kuat dan positif antara kinerja dan mutu pelayanan. Sesuai dengan fungsi paramedis dimana penilaian kinerja dilakukan dengan menentukan nilai mutu pelayanan yang dilakukan paramedis.

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan Solar & Bruehl (Breet et al., 2009) yang menyatakan bahwa individu yang melakukan sebuah produktivitas kerja di bawah ekspektasi

atasannya akan cenderung terlibat untuk melakukan perilaku disfungsional, akibatnya karyawan akan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya, dengan demikian kualitas kinerja karyawan akan meningkat, yang akan berdampak pada mutu pelayanan karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis penelitian yang telah dilakukan sebelumnya makadari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di RSUD. Artinya bahwa dengan kepemimpinan yang berwibawa, cakap, komunikatif, dan mengambil keputusan yang menyenangkan paramedis, akan dapat meningkatkan mutu pelayanan.
- Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja paramedis di RSUD. Artinya dengan kepemimpinan yang baik dan berpihak pada karyawan, akan mendorong naiknya kinerja paramedis.
- Kinerja paramedis berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di RSUD. Artinya dengan meningkatnya kinerja paramedis, akan berdampak pada naiknya mutu pelayanan.

SARAN

Pada penelitian ini variabel hanya difokuskan pada kepemimpinan, kinerja dan mutu pelayanan, sementara itu mutu pelayanan juga sangat berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien, yang mana variabel ini belum termasuk menjadi kajian penelitian. Hal ini dapat menjadi kajian untuk penelitian berikutnya, dan penelitian mendatang dapat diarahkan untuk menjelaskan secara detail celah-celah yang terdapat pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bass, B.M., and B.J. Avolio, (1994), *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*, Thousand Oaks SAGE Publication Inc., New York.
- Breet E. Garland, William P. Mccarty and Ruohui Zhao, (2009), Job satisfaction and organizational commitment in prisons: An examination of psychological staff, teachers, and unit management staff, *Criminal Justice and Behavior*. 36: 163, <http://cjb.sagepublications.com>.
- Chien, Min Huei, (2004), A study to improve organizational performance: A view from SHRM, *The Journal of American Academy of Business*. 4: 1-2.
- Engel, James, Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard, (1995), *Consumer Behaviour*, Eight Edition, The Dryden Press, Forth Worth.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black W.C., (1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition, Prentice-Hall, Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
- Konovsky, M.A. and Organ, D.W., (1996), Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Organizational Behavior*. 17: 253-266.

Lee, Chris, (1987), The new employment contract. *Training*. 24(2): 45-46.

Maholtra, K. Naresh, (2003), *Marketing Research*, 2nd , Prentice-Hall Inc., New York

Ogbonna, Emmanuel and Lloyd C Harris, (2000), Leadership style, organizational culture and performance : Empirical evidence from UK companies. *The International Journal Of Human Resource Management*. 11: 766-788.