



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 3811-3826

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Rumah Sakit: Studi Literatur

Gilang Nispu Saputra^{1✉}, Vip Paramarta², Eka Purwanda³

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: gilangnsneuro@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kesuksesan suatu organisasi sebagian besar ditentukan oleh pengelolaan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan pelopor utama dalam menjalankan sebuah aktivitas. Sumber daya manusia yang baik dapat dikelola dengan pemimpin yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Fokus utama penelitian adalah menganalisis pengaruh kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja rumah sakit berdasarkan kajian literatur yang komprehensif. Hubungan antara kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja rumah sakit juga menunjukkan bahwa ketiga faktor ini berinteraksi dalam menciptakan budaya kerja yang produktif dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Kepemimpinan yang efektif mampu membentuk lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi staf, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Manajer yang mampu mengelola stres kerja dan mengedepankan komunikasi yang baik cenderung menciptakan suasana kerja yang harmonis dan meningkatkan kepuasan kerja.

Kata Kunci: *Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja, Kinerja Rumah Sakit*

Abstract

The success of an organization is largely determined by the management of its human resources. Human resources are the main pioneers in carrying out an activity. Good human resources can be managed with good leaders. This research uses a qualitative approach with a literature study method. The main focus of the research is to analyze the influence of leadership, service quality, and job satisfaction on hospital performance based on a comprehensive literature review. The relationship between leadership, service quality, and job satisfaction on hospital performance also shows that these three factors interact in creating a productive and satisfying work culture for all parties involved. Effective leadership is able to create a work environment that supports and motivates staff, which in turn contributes to improving the quality of services provided to patients. Managers who are able to manage work stress and prioritize good communication tend to create a harmonious work atmosphere and increase job satisfaction.

Keywords: *Leadership, Service Quality, Job Satisfaction, Hospital Performance*

PENDAHULUAN

Kesuksesan suatu organisasi sebagian besar ditentukan oleh pengelolaan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan pelopor utama dalam menjalankan sebuah aktivitas. Sumber daya manusia yang baik dapat dikelola dengan pemimpin yang baik. Kepemimpinan merupakan setiap tindakan yang dilakukan oleh tiap individu atau kelompok yang tergabung dalam suatu wadah dengan tujuan yang sama. Pemimpin berkomitmen bahwa kemampuan dari pemimpin rumah sakit dapat menginspirasi tenaga kesehatan dengan perencanaan yang strategis dan sumber daya yang baik dalam mencapai tujuan dari rumah sakit yang diharapkan. Pemimpin juga mempunyai kemampuan dalam menggerakkan seseorang dalam mencapai tujuan. Menggerakkan perawat untuk melakukan tindakan perawat adalah hak kepala ruangan dengan perawat untuk menerapkan budaya keselamatan pasien. Komunikasi antara pemimpin dengan perawat yang efektif akan menghasilkan tindakan sesuai dengan standar prosedur operasional. Kepemimpinan memiliki peranan yang penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mempengaruhi motivasi dan kinerja perawat. Hubungan yang baik antara pemimpin dan perawat dapat menjadi suatu keselarasan yang baik (Manurung dkk, 2022).

Hubungan antara kinerja pegawai dan gaya kepemimpinan berpengaruh dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Mengenai gaya kepemimpinan pada organisasi, setiap pemimpin pada masing-masing organisasi mempunyai gaya kepemimpinan yang

berbedabeda antara yang satu dengan yang lain baik sektor publik maupun swasta. Bentuk gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam suatu organisasi mungkin dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Adanya gaya kepemimpinan yang sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi maka pegawai akan lebih bersemangat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dan mempunyai harapan terpenuhinya kebutuhan. Gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan oleh seorang pemimpin adalah gaya kepemimpinan transformasional yang merupakan gaya kepemimpinan yang tidak hanya sebatas hubungan kerja saja, akan tetapi lebih mengarah pada pemberian motivasi, perhatian kepada kebutuhan individu, dan lain-lainnya yang mengarah pada penghargaan kepada pegawai sebagai manusia yang memiliki hak-hak asasi. Gaya kepemimpinan transformasional yang diterapkan oleh pimpinan yang disertai dengan adanya motivasi berprestasi pegawai dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai (Harisa Parewangi dkk, 2023).

Rendahnya kepuasan kerja akan berakibat pada menurunnya komitmen terhadap perusahaan tempat karyawan bekerja, seperti tingginya tingkat turnover karyawan, buruknya kinerja, karyawan datang terlambat, tingkat absensi yang tinggi, serta menurunnya loyalitas karyawan serta dampak negatif lainnya. Dampak negatif tersebut dapat berupa aksi mogok kerja, kecenderungan untuk melakukan kesalahan dalam bekerja, hilangnya kepercayaan terhadap organisasi, dan situasi di tempat kerja menjadi tidak harmonis. Kepuasan kerja dapat terjadi dikarenakan berbagai macam faktor. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terbagi menjadi faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik. Faktor ekstrinsik terdiri dari supervisi, gaji, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, jam kerja, kepemimpinan/manajemen, dan sarana prasarana. Sedangkan, faktor intrinsik terdiri dari keterampilan kerja, pekerjaan itu sendiri, promosi/pengembangan individu (Heimerl dkk, 2020).

Gaya kepemimpinan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan karyawan. Fenomena yang sering terjadi adalah adanya tugas delegasi atau limpahan wewenang yang dilaksanakan oleh perawat yang terlalu banyak sehingga beban kerja perawat bertambah yang berdampak pada menurunnya kinerja perawat tersebut. Hal ini menyebabkan pasien mengeluh karena pasien merasa tidak langsung diberikan tindakan atau merasa tidak dihiraukan oleh perawat. Seperti pada kasus yang terjadi di Rumah Sakit Umum Lasinrang dimana seorang bayi yang berusia 2 bulan 10 hari meredang nyawa dipangkuan ibunya akibat berbelit-belitnya pengurusan administrasi sehingga tidak langsung mendapatkan tindakan perawatan. Tidak hanya itu dalam hal kepemimpinan,

kurangnya kemampuan manajerial terutama perencanaan dan reward yang diberikan oleh pemimpin membuat perawat merasa tidak diperhatikan dan bekerja hanya sebagai rutinitas (Harisa Pamerangi dkk, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Fokus utama penelitian adalah menganalisis pengaruh kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja rumah sakit berdasarkan kajian literatur yang komprehensif.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran dan analisis berbagai sumber literatur yang relevan, termasuk artikel jurnal ilmiah, buku teks, laporan penelitian, dan publikasi resmi lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Pencarian literatur akan dilakukan menggunakan database elektronik seperti Google Scholar, PubMed, dan Scopus, serta perpustakaan fisik untuk mendapatkan sumber-sumber yang tidak tersedia secara online.

Kriteria inklusi untuk pemilihan literatur mencakup publikasi dalam bahasa Indonesia dan Inggris, diterbitkan dalam rentang waktu 10 tahun terakhir, dan memiliki relevansi langsung dengan variabel-variabel penelitian yaitu kepemimpinan, kualitas pelayanan, kepuasan kerja, dan kinerja rumah sakit. Literatur yang tidak memenuhi kriteria tersebut akan dieksklusi dari penelitian.

Analisis data akan dilakukan menggunakan metode analisis konten kualitatif. Proses ini melibatkan pembacaan mendalam terhadap literatur terpilih, pengkodean tematik, dan sintesis informasi untuk mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan antar variabel yang diteliti. Temuan dari berbagai sumber akan dibandingkan dan dikontraskan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang topik penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber, di mana informasi dari berbagai jenis literatur akan diverifikasi silang. Selain itu, peer review akan dilakukan dengan melibatkan peneliti lain yang memiliki keahlian dalam bidang manajemen rumah sakit untuk meninjau dan memberikan masukan terhadap hasil analisis.

Etika penelitian akan dijaga dengan memastikan pengutipan yang tepat dan penghargaan terhadap hak cipta dari semua sumber yang digunakan. Peneliti juga akan bersikap objektif dalam menganalisis dan menyajikan temuan, menghindari bias personal dan menjaga integritas akademik sepanjang proses penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kekuatan aspirasional, kekuatan semangat, dan kekuatan moral yang kreatif, yang mampu mempengaruhi para anggota untuk mengubah sikap, sehingga mereka searah dengan kemauan dan aspirasi pemimpin. Kepemimpinan dipandang sebagai suatu proses untuk mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas tugas dalam organisasi atau proses seseorang memengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan adalah suatu usaha untuk memotivasi individu menyelesaikan beberapa tujuan dari suatu organisasi sehingga kepemimpinan akan melibatkan pegawai atau karyawan yang dipimpinnya. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang memiliki kemampuan untuk berperan aktif dalam melaksanakan peran kepemimpinan, baik peran sebagai penentu arah, agen perubahan, juru bicara maupun pelatih untuk meningkatkan kinerja atau semangat kerja bagi pegawai/karyawan pada sebuah organisasi (Mahirun dkk, 2021).

Menurut Marsam (2020), gaya kepemimpinan menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung tentang keyakinan seorang pemimpin terhadap kemampuan bawahannya. Artinya gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi sebagai hasil kombinasi dari falsafah keterampilan, sifat, sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi bawahannya. Sedangkan menurut Mansaray, (2019) kepemimpinan adalah proses pengaruh sosial di mana pemimpin mencari partisipasi sukarela dari bawahan dalam upaya mencapai tujuan organisasi, selain itu seorang pemimpin juga yang mendelegasikan atau mempengaruhi orang lain untuk bertindak demi mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, organisasi masa kini membutuhkan pemimpin yang efektif yang dapat memahami kesulitan lingkungan global yang berubah dengan cepat. Dalam situasi di mana tugas dirancang dan pada saat yang sama, pemimpin memiliki hubungan kerja yang baik dengan karyawan, maka kesuksesan organisasi sangat bergantung pada karyawan.

Gaya kepemimpinan umumnya partisipasi dalam memberikan kesempatan untuk mengembangkan karyawannya sehingga karyawan dapat terus berinovasi dan kreatif. Gaya kepemimpinan ini dapat bervariasi berdasarkan motivasi, kekuasaan, atau orientasi

terhadap tugas atau individu tertentu. Di antara beberapa gaya kepemimpinan, terdapat pemimpin positif dan negatif, di mana perbedaannya didasarkan pada cara dan upaya mereka memotivasi bawahan. Jika pendekatan pemberian motivasi menekankan pada penghargaan (baik ekonomi maupun non-ekonomi), itu berarti gaya kepemimpinan positif telah digunakan. Sebaliknya, jika pendekatan lebih menekankan pada hukuman, berarti gaya kepemimpinan negatif sedang diterapkan. Pendekatan kedua ini bisa menghasilkan hasil yang dapat diterima dalam banyak situasi, tetapi dengan mengorbankan sisi kemanusiaan (Andres Rodriguez dkk, 2021).

Menurut Putra Aditya dkk, (2021) suatu organisasi akan berjalan dengan baik, apabila kepemimpinan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi. Rasa tanggung jawab seorang pemimpin merupakan salah satu karakter dari kepemimpinan ideal. Tapi tidak kalah penting, seorang pemimpin harus cerdas, agar senantiasa dapat memilih dan memecahkan suatu masalah yang dihadapi dalam organisasi yang dipimpinnya. Untuk lebih jelasnya, penulis akan membahas tentang karakter kepemimpinan ideal. Kepemimpinan yang ideal sedikitnya mempunyai 8 (delapan) karakter, yaitu cerdas, bertanggungjawab, dapat dipercaya, inisiatif, konsisten dan tegas, adil, dan lugas. Sedangkan menurut Yasmin Alia dkk, (2024) kepemimpinan tersebut melibatkan kemampuan untuk menginspirasi, memotivasi, dan mempengaruhi staf serta anggota tim lainnya dalam mencapai tujuan organisasi, memberikan pelayanan berkualitas kepada pasien, dan menjaga efisiensi dan keberlanjutan rumah sakit. Selain itu, seorang pemimpin harus memiliki kualitas tertentu, pemahaman yang mendalam tentang kepemimpinan, dan memperhatikan tiga aspek kepemimpinan yang meliputi pemimpin, pengikut, dan situasi. Beberapa tipe gaya kepemimpinan terdapat karismatik, otoriter, demokratis, dan moralis yang dapat digunakan sebagai salah satu gaya kepemimpinan dalam berorganisasi, Menurut Imelda dkk, (2021) gaya kepemimpinan diukur dengan dimensi struktur prakarsa (initiatif structure) dengan indikator mengorganisasikan kerja, hubungan kerja, dan tujuan. Kemudian pertimbangan (consideration) dengan indikator saling percaya, menghargai gagasan bawahan, memperhatikan perasaan, dan tingkat kepedulian yang tinggi.

Faktor yang mempengaruhi kepemimpinan menurut Yolanda Tesania dkk, (2022) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan Individu

Dalam kepemimpinan, faktor dari pribadi individu pemimpin yang berupa berbagai kompetensi sangat mempengaruhi proses kepemimpinannya. Secara konsep

kepemimpinan umumnya terpusat pada pribadi pemimpin dengan berbagai kualitas atau kemampuan yang dimilikinya. Di era modern saat ini pemimpin didasarkan pada beberapa kelebihan yang tidak dimiliki orang lain dalam kelompoknya, seperti kecerdasan, tingkat pendidikan, bertanggung jawab, aktivitas dan partisipasi sosial serta status ekonomi dan sosial.

2. Faktor Jabatan

Seorang pemimpin dalam berperilaku harus selalu mengetahui bagaimana memosisikan dirinya. Contohnya seorang perwira tinggi tentunya dalam memberikan perintah sangat berbeda gayanya dengan seorang rektor. Hal ini terkait dengan aturan dan norma yang diberlakukan di masing-masing organisasi. Hal penting yang perlu dipahami bahwa seorang pemimpin tidak pernah bekerja sendiri tetapi selalu berada dalam lingkungan sosial yang dinamis sehingga ia harus memiliki citra tentang perilaku kepemimpinan yang digunakan sehingga sesuai dengan situasi dan kondisi. Untuk itu pemimpin harus bisa memahami konsep peran (role concept) dan tanggap terhadap situasi eksternal.

3. Faktor Situasi dan Kondisi

Dalam suatu situasi atau kondisi tertentu dibutuhkan tipe kepemimpinan yang tertentu pula. Pemimpin harus bisa memiliki fleksibilitas yang tinggi terhadap situasi dan kondisi dari bawahannya. Jika tidak, maka yang akan muncul bukan komitmen (kepatuhan) tetapi resistensi (perlawanan) dari para bawahan yang menyebabkan kepemimpinan menjadi tidak efektif.

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajer rumah sakit dapat mempengaruhi berbagai aspek operasional dan kualitas layanan yang diberikan. Kepemimpinan yang efektif cenderung meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja staf, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien dan efisiensi operasional. Pemimpin yang memiliki visi jelas, kemampuan komunikasi yang baik, dan keterampilan manajerial yang kuat dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung, sehingga memfasilitasi pencapaian tujuan rumah sakit. Sebaliknya, gaya kepemimpinan yang kurang efektif atau otoriter dapat mengakibatkan penurunan moral staf, konflik internal, dan menurunnya kualitas pelayanan, yang akhirnya berdampak negatif pada kinerja keseluruhan rumah sakit. Dengan demikian, kepemimpinan yang baik bukan hanya memotivasi karyawan tetapi juga menetapkan standar dan proses yang dapat mempengaruhi hasil dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan (Junimiserya Zalukhu dkk, 2023).

Kesimpulannya, gaya kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja staf, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional rumah sakit. Sebaliknya, gaya kepemimpinan yang kurang efektif dapat menyebabkan penurunan moral staf, konflik internal, dan menurunnya kualitas pelayanan, yang berdampak negatif pada kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk mengembangkan dan menerapkan gaya kepemimpinan yang positif dan mendukung agar dapat mencapai tujuan organisasi dan memberikan layanan yang berkualitas.

Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda-beda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif Total Quality Management (TQM) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (mindset), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa secara terus menerus atau tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut (Wilhelmina, 2019). Sedangkan Badar dkk, (2020) mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu layanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (excellence) dalam service encounter yang dilakukan oleh 20 konsumen. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas layanan secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Mengingat bahwa hanya penerima layanan yang menilai kualitas, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian tentang keunggulan layanan secara keseluruhan (Benaglia dkk, 2023).

Menurut Ali dkk, (2021) Upaya pelayanan dilakukan secara menyeluruh dan berkesinambungan. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, terdapat lima indikator dimensi pelayanan jasa yang perlu diperhatikan, yaitu keandalan

(reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Keandalan (reliability) merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, dan memuaskan. Hal ini dapat dicapai melalui prosedur penerimaan pasien yang baik, ketepatan waktu dari praktisi, kesiapan praktisi saat melayani pasien, serta kecepatan dan keterampilan tindakan praktisi. Daya tanggap (responsiveness) mengacu pada responsivitas dan rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, yang dapat dilihat dari berapa lama waktu respons yang diharapkan, bagaimana dokter melayani pasien saat konsultasi, perhatian selama konsultasi, serta durasi dari pendaftaran hingga penyerahan obat pada setiap penebusan resep. Jaminan (assurance) berkaitan dengan pengetahuan, perilaku, dan kemampuan praktisi dalam melayani pasien dan keluarga pasien. Hal ini dinilai dari bagaimana rumah sakit memiliki tenaga kerja yang memenuhi kualitas dan standar kompetensi yang ditetapkan. Bukti fisik (tangible) dapat dinilai dari kondisi ruang perawatan dan pemeriksaan yang rapi, bersih, dan nyaman, kelengkapan alat medis, penampilan praktisi dan petugas, fasilitas kebersihan dan pencahayaan yang memadai, serta alat komunikasi yang berfungsi dengan baik. Ini mencerminkan bagaimana rumah sakit menunjang semua kebutuhan fasilitas tersebut. Terakhir, empati (empathy) adalah perhatian kepada masyarakat yang dilayani, dinilai dari bagaimana rumah sakit memberikan pelatihan dan edukasi kepada praktisi untuk meningkatkan empati dalam melayani pasien dan keluarga pasien (Karaca dkk, 2019; Zahlimar dkk, 2020).

Tiga kriteria paling penting dalam penilaian kualitas pelayanan adalah perawatan medis, waktu menunggu, dan komunikasi kepada pasien. Setelah itu, keahlian dokter juga menjadi faktor penting, diikuti oleh karakteristik dokter, akomodasi, penyediaan informasi, asuhan keperawatan, hasil setelah berobat, kemudahan akses ke rumah sakit, proses administrasi, karakteristik perawat, harapan pasien, durasi perjanjian, dan kebersihan. Waktu menunggu menjadi krusial, terutama bagi pasien yang menggunakan sistem perjanjian (Lee dkk, 2021).

Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan (perceived service). Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika pelayanan yang dirasakan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya apabila perceived service lebih buruk dibandingkan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Dengan

demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Vanesa Sondakh dkk, 2022).

Kualitas pelayanan menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan pada rumah sakit agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pasien (Tuzkaya dkk, 2019). Pola konsumsi dan gaya hidup pasien menuntut pihak manajemen rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang berkualitas (Goto dkk, 2020). Rumah sakit yang mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pasien dalam aspek-aspek ini akan lebih sukses dalam meningkatkan kepuasan pasien, efisiensi operasional, dan kinerja keseluruhan. Sebaliknya, kelemahan dalam kualitas pelayanan dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pasien, yang dapat berdampak negatif pada citra dan kinerja rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus-menerus memperbaiki dan menilai kualitas pelayanan guna mencapai standar tinggi yang diharapkan oleh pasien dan meningkatkan kinerja mereka (An-Jin Shie dkk, 2022; Ajwinder Singh dkk, 2020).

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap dari individu dan merupakan umpan balik terhadap pekerjaannya (Jufrizen dkk, 2022). Kepuasan kerja diartikan juga sebagai bentuk perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik – karakteristiknya. Ketidakpuasan pekerjaan sering disebut sebagai alasan utama tingginya tingkat ketidakhadiran dan pergantian perawat yang menimbulkan ancaman bagi perawatan kesehatan sehingga hal ini menghambat efisiensi dan efektivitas mereka (Raja Syafrizal dkk, 2021).

Hubungan Antara Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Rumah Sakit

Pemimpin mempunyai tanggung jawab menciptakan kondisi-kondisi yang merangsang anggota agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan. Gaya kepemimpinan menjadi cermin kemampuan seseorang dalam mempengaruhi individu atau kelompok. Seorang pemimpin harus mampu menjaga keselarasan antara pemenuhan kebutuhan individu dengan pengarahan individu pada tujuan organisasi. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mengakui kekuatan-kekuatan penting yang terkandung dalam individu atau kelompok, serta fleksibel dalam cara pendekatan yang digunakan demi meningkatkan kinerja seluruh organisasinya. Gaya kepemimpinan dalam perusahaan merupakan hal penting dalam sebuah era organisasi modern yang menghendaki adanya

demokratisasi dalam pelaksanaan kerja dan kepemimpinan perusahaan. Gaya kepemimpinan adalah suatu seni mengarahkan segala sumber daya yang dimiliki dalam upaya mencapai tujuan dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan. Akibat yang mungkin timbul dari adanya gaya kepemimpinan yang buruk adalah penurunan kinerja karyawan yang akan membawa dampak kepada penurunan kinerja total perusahaan (Pio, 2022).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan seorang pemimpin sangat berpengaruh terhadap kinerja bawahannya. Kinerja karyawan akan meningkat ketika mereka merasa cocok dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan, begitu pula sebaliknya. Di samping itu untuk mendapatkan kinerja yang baik diperlukan juga adanya pemberian pembelajaran terhadap bawahannya, organisasi yang mendukung, budaya kerja yang baik dan pemberian pelatihan kerja yang efektif (Sari dkk, 2022). Selain dari gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap kinerja Rumah Sakit.

Kepuasan pasien dapat diukur dari beberapa indikator kepuasan antara lain kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan (Vanchapo dkk, 2022). Apabila pasien yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika yang diterima melampaui harapan pengguna jasa maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Risman, 2023). Ada beberapa faktor yang dapat mendukung suatu pelayanan dengan baik yaitu faktor kesadaran pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas dan sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Manfaat dan tujuan kualitas pelayanan menurut Fida dkk, (2020) antara lain konsumen akan setia kepada perusahaan, konsumen bisa menjadi iklan gratis, kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin, konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga, konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi, nama baik perusahaan meningkat dan unggul dalam persaingan bisnis.

SIMPULAN

Hubungan antara kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan kepuasan kerja terhadap

kinerja rumah sakit juga menunjukkan bahwa ketiga faktor ini berinteraksi dalam menciptakan budaya kerja yang produktif dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Kepemimpinan yang efektif mampu membentuk lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi staf, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Manajer yang mampu mengelola stres kerja dan mengedepankan komunikasi yang baik cenderung menciptakan suasana kerja yang harmonis dan meningkatkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, rumah sakit harus fokus pada pengembangan kepemimpinan yang efektif, peningkatan kualitas pelayanan, dan perhatian terhadap kepuasan kerja staf untuk mencapai kinerja rumah sakit yang unggul dan berkelanjutan. Integrasi ketiga faktor ini akan memastikan bahwa rumah sakit dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B. J., Anwer, R. N. A. D., & Anwar, G. (2021). Private hospitals' service quality dimensions: The impact of service quality dimensions on patients' satisfaction. *Int. J. Med. Phar. Drug Re*, 7.
- Alrasheedi, M. A., Alrashaidi, F. M., & Shahin, M. A. H. (2022). Leadership styles and job satisfaction among nurses of medical-surgical departments in the Qassim region hospitals in Saudi Arabia. *Medical Science*, 26, 123.
- Al-Dossary, R. N. (2022). Leadership style, work engagement and organizational commitment among nurses in Saudi Arabian hospitals. *Journal of healthcare leadership*, 71-81.
- Amiri, M., Khosravi, A., & Mokhtari, A. A. (2023). Job satisfaction and its influential factors. *Journal of research in health sciences*, 10(1), 42-46.
- Andarsari, N. A., & Setiadi, P. B. (2023). The The Impact of Working Environment on Employee Loyalties with Job Satisfaction as an Intervening Variable. *Ilomata International Journal of Management*, 4(1), 73-84.
- Badar, M. (2022). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *KAIZEN: Kajian Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Kewirausahaan*, 1(1), 1-9.
- Benaglia, M. F., Ho, M. H., & Tsai, T. (2023). Drivers of customer satisfaction with restaurants during COVID-19. A survey of young adults in Taiwan and Indonesia. *Asia Pacific Management Review*.

- Budhiana, J., Affandi, T. N. R., & La Ede, A. R. (2022). Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Umum Daerah Al-Mulk Kota Sukabumi. *Journal of Nursing Practice and Education*, 2(02), 69-79.
- Colvin, C. J., Hodgins, S., & Perry, H. B. (2021). Community health workers at the dawn of a new era: 8. Incentives and remuneration. *Health Research Policy and Systems*, 19, 1-25.
- Egenius, S., Triatmanto, B., & Natsir, M. (2020). The effect of job satisfaction on employee performance through loyalty at Credit Union (CU) Corporation of East Kutai District, East Kalimantan. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(10), 480-489.
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117.
- Fahmeeda, Y. A., & Dhamanti, I. (2024). PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PERAWAT BAGIAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT: LITERATURE REVIEW. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 2144-2152.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2), 2158244020919517.
- Giawa, Y. T., & Tinambunan, A. P. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Mitra Sejati Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 40-51.
- Goto, K., Sato, T., Shikamura, Y., Nomura, K., Negishi, K., & Hanawa, T. (2020). Examining the association between the "My Pharmacist" model and the service quality of community pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 16(7), 958-966.
- Heimerl, P., Haid, M., Benedikt, L., & Scholl-Grissemann, U. (2020). Factors influencing job satisfaction in hospitality industry. *SAGE open*, 10(4), 2158244020982998.
- Imelda, I., Tarigan, I., & Syawaluddin, S. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Promosi Jabatan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Naga Hari Utama Medan. *Jurnal Bisnis Kolega*, 7(2).
- Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejeh, N., Sharif Nia, H., & Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19, 1-8.

- Jufrizen, J., & Hutasuht, M. R. (2022, August). The Role of Mediation Organizational Citizenship Behavior on the Effect of Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance. In *Journal of International Conference Proceedings* (Vol. 5, No. 2, pp. 162-183).
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing open*, *6*(2), 535-545.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, *21*(4).
- Kumar, M. Y. S., & Bhalla, P. (2019). Stress among nursing staff in hospitals and its relation with job satisfaction, job performance and quality of nursing care: A literature review. *Journal of Nursing and Care*, *8*(3), 129-136.
- Lassa, A., & Tiza, A. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kefamenanu Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, *6*(1), 93-112.
- Lee, J. Y., McFadden, K. L., Lee, M. K., & Gowen III, C. R. (2021). US hospital culture profiles for better performance in patient safety, patient satisfaction, Six Sigma, and lean implementation. *International Journal of Production Economics*, *234*, 108047.
- Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International journal of nursing studies*, *94*, 21-31.
- Madsen, R. (2023). *China's Catholics: Tragedy and hope in an emerging civil society* (Vol. 12). Univ of California Press.
- Mahirun, M., Suryani, S., & Nasution, N. B. (2021). Kepemimpinan Transformatif Sebagai Model Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Kreatif. *Pena: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, *35*(2), 64-76.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *8*(1), 39-46.
- Maladewi, M., Kurniati, T., & Sulaeman, S. (2022). Pengaruh Fungsi Kepimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Berdampak kepada Kinerja Perawat Pelaksana. *Jurnal Keperawatan*, *14*(3), 775-784.
- Manurung, T. H., Irene K, M., & Sriatmi, A. (2022). FAKTOR DETERMINAN KEPUASAN

- KERJA PERAWAT PUSKESMAS DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT BERDASARKAN MODEL HERZBERG. *Journal of Syntax Literate*, 7(3).
- Mansaray, H. E. (2019). The role of leadership style in organisational change management: a literature review. *Journal of Human Resource Management*, 7(1), 18-31.
- Marsam, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi dan Komitmen Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Di Lingkungan Yapis Cabang Kabupaten Biak Numfor. *Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media*.
- Mattayang, B. (2019). Tipe dan gaya kepemimpinan: suatu tinjauan teoritis. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 2(2), 45-52.
- Mizwar, C., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 7(1).
- Mosse, M. M. (2020). Factors That Influence Nurses' Performance in Inpatients at the General Hospital Dr. Sayidiman Magetan. *Journal for Quality in Public Health*, 3(2), 642-651.
- Pawerangi, M. H., Amang, B., & Nurpadila, N. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 468-476.
- Pio, R. J. (2022). The mediation effect of quality of worklife and job satisfaction in the relationship between spiritual leadership to employee performance. *International Journal of Law and Management*, 64(1), 1-17.
- Risman, R. (2023). Pentingnya Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Puskesmas. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 14(4), 376-387.
- Rodriguez-Clare, A., & Dingel, J. (2021). The Effect of Compensation, Leadership Style and Work Discipline on the Performance of Hospital Employee in United States. *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 2(1), 33-47.
- Sari, J., & Fuadati, S. R. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja: kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *JIMBIS: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(1).
- Tjiptono, F. (2019). Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. *Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*, 103.
- Tuzkaya, G., Sennaroglu, B., Kalender, Z. T., & Mutlu, M. (2019). Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. *Socio-Economic Planning*

- Sciences*, 68, 100705.
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., ... & Wu, Y. J. (2022). Exploring the relationship between hospital service quality, patient trust, and loyalty from a service encounter perspective in elderly with chronic diseases. *Frontiers in public health*, 10, 876266.
- Singh, A., Prasher, A., & Kaur, N. (2020). Assessment of hospital service quality parameters from patient, doctor and employees' perspectives. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(13-14), 1467-1486.
- Setyaki, P. A. B., & Al Farqan, M. G. (2021). Kepemimpinan (leadership) berkarakter dalam kemajuan organisasi. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(3), 427-435.
- Specchia, M. L., Cozzolino, M. R., Carini, E., Di Pilla, A., Galletti, C., Ricciardi, W., & Damiani, G. (2021). Leadership styles and nurses' job satisfaction. Results of a systematic review. *International journal of environmental research and public health*, 18(4), 1552.
- SONDAKH, V., LENGKONG, F., & PALAR, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244-253.
- Syafrizal, R., Yuliasri, Y., & Putri, Z. M. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 1135-1138.
- Vanchapo, A. R., Kep, S., Magfiroh, M. M., & Kep, S. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. *Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October)*.
- van Diepen, C., Fors, A., Ekman, I., & Hensing, G. (2020). Association between person-centred care and healthcare providers' job satisfaction and work-related health: a scoping review. *BMJ open*, 10(12), e042658.
- Zalukhu, J. (2023). Gaya Kepemimpinan Yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Perawat Untuk Keselamatan Pasien. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 3(1), 1-17.
- Zuriati, Z., & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería clínica*, 30, 168-170.