

Gaya Kepemimpinan Transformasional dan *Service Excellent* pada Perawat di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang

Paulus Budi Santoso, Sudiro***

**Klinik Rawat Inap Mitra Setia Ungaran*

*** Institut Kesehatan Helvetia Medan*

Email: pb_santoso@yahoo.com

ABSTRACT

The preliminary study at the Ken Saras Hospital showed the nurses have verbal errors, long response time, long admission, and treatment incompliance with the standard. These problems were assumed to be related with the room coordinator's leadership style. Hence, this study identified the effect of the coordinator's transformational leadership style towards nurses' responsiveness on the healthcare services at the Ken Saras Hospital.

This was an observational and quantitative study using a cross-sectional design. There were 70 nurses as samples who are in charge of giving treatments and having been trained about service excellence. The dependent variable is nurse's responsiveness, and the independent one is the room coordinator's transformational leadership. The validity and reliability of the instruments for this study have been tested at the same-type hospital. The data were analyzed using Chi-square test, and multivariate analysis using logistic regression test.

This study resulted that the room coordinator's leadership was good, but it lacked inspirational motivation and individual consideration. Whereas, the

bivariate analysis found there is a relationship between the sub-variable of idealized influence and nurses' responsiveness on service excellence. Finally, the multivariate analysis further noticed that all variable of transformational leadership style have no significant effect towards nurses' responsiveness on service excellence. It is suggested that the management of Ken Saras Hospital improve the leadership skills of the room coordinator. Also, the management should consider the candidate's characteristics chosen to be a room coordinator.

Keywords: Transformational Leadership, nurses' responsiveness, service excellent

PENDAHULUAN

Pelayanan prima memiliki peran besar dalam menciptakan kepuasan bagi pasien di rumah sakit. Pelayanan prima dapat dilakukan dengan sangat sederhana dan tidak mahal seperti sopan, tersenyum, dan ramah kepada pasien.^{1,2} Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 99%.³ Penelitian lain juga menyebutkan bahwa suatu rumah sakit yang menerapkan kualitas pelayanan

yang baik akan berdampak pada tingginya kepuasan pengguna layanan tersebut.^{4,5,6}

Peran seorang kepala ruang dalam peningkatan kinerja perawat dalam pelayanan prima merupakan hal yang penting. Supervisi kepemimpinan termasuk dalam salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.^{6,7,8,9} Gaya Kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang banyak menekankan pada aspek motivasi yang mendalam antara pimpinan dan bawahan. Kepemimpinan transformasional memiliki 4 faktor, yaitu *idealized influenced*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individualized consideration*.^{10,11,12,13}

Di RS Ken Saras Kabupaten Semarang masih ditemukan adanya keluhan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan berupa keramahan, tata bicara, *respon time*, proses admission yang lama dan juga tindakan-tindakan perawat yang masih tidak sesuai dengan SOP. Hasil rekapitulasi penilaian kinerja perawat yang dilakukan oleh RS Ken Saras menunjukkan bahwa perawat yang mendapatkan skor penilaian diatas 90 hanya mencapai 22% dan masih terdapat 5% dari perawat dengan skor penilaian kerja dibawah 85. Dari pihak perawat didapatkan berbagai keluhan yang berkaitan dengan kepemimpinan kepala ruang, yaitu rasa ketidakadilan dalam perhitungan point dalam rangka kenaikan insentif, pengaturan jadwal yang tidak dilakukan secara adil dan masih adanya perbedaan perlakuan terhadap perawat-perawat tertentu.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional kepala ruang dengan sikap perawat yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien di RS Ken Saras Kabupaten Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan waktu potong lintang (*cross sectional*). Sampel penelitian ini adalah perawat pelaksana pada setiap ruang perawatan di RS Ken Saras sebanyak 70 orang yang ditentukan berdasarkan metode *proportional random sampling*.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah sikap perawat tentang pelayanan prima (*service excellent*), sedangkan variabel bebasnya adalah gaya kepemimpinan transformasional kepala ruang. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner. Analisis univariat pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan distribusi frekuensi, sedangkan untuk analisis bivariate dilakukan dengan uji korelasi *Chi Square* (X^2) dan analisis multivariate dilakukan dengan menggunakan analisis regresi logistik.

Penelitian ini disetujui dengan *Ethical Clearance* nomor 198/EC/FKM/2018 yang diterbitkan oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rata-rata umur responden adalah 29 tahun dengan usia termuda 22 tahun dan usia tertua 42 tahun. 70% responden berjenis kelamin perempuan, 77,1% responden memiliki tingkat pendidikan D3 Keperawatan dan 51,4% responden memiliki masa kerja 1-4 tahun.

Idealized influence kepala ruang sebagian besar responden mempersepsikan baik (67,1%). *Inspirational motivation* kepala ruang sebagian responden mempersepsikan baik (50%). *Intellectual stimulation* kepala ruang sebagian responden mempersepsikan baik (67,1%). *Individualized consideration* kepala ruang sebagian responden mempersepsikan baik (72,9%). Sedangkan sikap perawat terkait

service excellent sebagian besar responden memiliki sikap yang baik (58,6%).

Tabel 1. Hubungan *Idealized Influence* dengan Sikap Perawat tentang *Service Excellent* di RS Ken Saras Kabupaten Semarang

<i>Idealized Influence</i>	Kepuasan			
	Baik		Kurang	
	f	%	f	%
Baik	18	25,7	5	7,1
Cukup	23	32,9	24	34,3

p = 0,037 (<0,05)

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan terdapat hubungan antara variabel *idealized influence* kepala ruang dengan sikap perawat tentang *service excellent* di RS Ken Saras Kabupaten Semarang. Hasil uji hubungan *chi square* menunjukkan tidak terdapat hubungan antara variabel *inspirational motivation* kepala ruang

dengan sikap perawat tentang *service excellent* di RS Ken Saras Kabupaten Semarang. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susi pada tahun 2012 yang menyebutkan bahwa motivasi akan berpengaruh terhadap kinerja perawat.¹⁴

Hasil uji hubungan *chi square* menunjukkan tidak terdapat hubungan antara variabel *intellectual stimulation* kepala ruang dengan sikap perawat tentang *service excellent* di RS Ken Saras Kabupaten Semarang. Hasil uji hubungan *chi square* menunjukkan tidak terdapat hubungan antara variabel *individualized consideration* kepala ruang dengan sikap perawat tentang *service excellent* di RS Ken Saras Kabupaten Semarang.

Pada penelitian ini penulis menggunakan uji regresi logistik dengan metode *enter*. Hasil analisis multivariat dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Logistik Gaya Kepemimpinan *idealized influence*, dan *Individual consideration* terhadap Sikap Perawat tentang *Service Excellent* di RS Ken Saras Kabupaten Semarang

Variabel	B	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	Upper
GK idealized influence (1)	0.965	1	0.169	2.624	0.663	10.392
GK Individual consideration		2	0.507			
GK Individual consideration (1)	1.120	1	0.349	3.064	0.295	31.879
Constant	1.099	1	0.341	0.333		

Tabel 2 menunjukkan saat semua variabel gaya kepemimpinan transformasional dianalisis bersama-sama modelnya tidak signifikan terhadap sikap perawat dalam pelayanan prima. Variabel gaya kepemimpinan transformasional pada penelitian ini tidak signifikan berpengaruh terhadap sikap perawat dalam pelayanan prima dapat disebabkan karena sampel yang homogen artinya pada penelitian ini tergambar kepemimpinan tunggal yang

mana dari atas/pimpinan akan sama sampai ke bawahan.

Penelitian lain di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung menunjukkan faktor kepemimpinan memiliki hubungan yang signifikan dengan pelayanan prima (p=0,016). Jika faktor kepemimpinan menunjukkan hasil yang rendah, maka pelayanan prima berkurang 1,7 kali lebih dibandingkan kepemimpinan yang baik.¹⁵

Penelitian oleh Dedi Purwana menunjukkan adanya pengaruh yang kuat

antara gaya kepemimpinan transformasional dengan efektivitas manajerial, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.¹⁶ Kepemimpinan yang baik akan memotivasi anggota organisasinya untuk mencapai performa yang baik.¹⁷ Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elis Sutianah pada tahun 2018 yang menyebutkan bahwa pemimpin yang kharismatik dapat mempengaruhi staff dalam mencapai tujuan organisasi.¹⁸

SIMPULAN

Hasil analisis secara bersamaan pada semua variabel gaya kepemimpinan transformasional menghasilkan model yang tidak signifikan terhadap sikap perawat dalam pelayanan prima. Disarankan untuk penelitian selanjutnya dilakukan di beberapa rumah sakit lainnya dengan type yang sama sehingga memberikan gambaran gaya kepemimpinan yang majemuk.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Kaprodi Administrasi Rumah Sakit, Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro beserta seluruh jajarannya yang telah membimbing kami, juga kepada Direktur Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang beserta seluruh staf dan karyawan yang telah mengizinkan dan membantu dalam penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga untuk Pimpinan Klinik Utama Mitra Setia, juga orang tua, istri dan semua keluarga yang telah mendukung selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

- George R. Terry Leslie W. Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara; 2010. 82-83 p
- James L. Gibson. *Organization Behavior*, Tenth Ed. New Jersey. Person Education, Inc. Diterjemahkan oleh Molan, B., Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Indeks; 2006. 1-15 p
- Yoga A, Tjandra. *Pelayanan Prima*. Jotrnal MARSIS; 2004. Vol V. 50-52
- Pohan I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2006. 21-22.
- Higgins EA. *The Influence of Nurse Manager Transformational Leadership on Nurse and Patient Outcomes: Mediating Effects of Supportive Practice Environments, Organizational Citizenship Behaviours, Patient Safety Culture and Nurse Job Satisfaction*. 2015. <https://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=4453&context=etd>
- Amin M, Zahora Nasharuddin S. *Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention*. Clin Gov An Int J [Internet]. 2013;18(3):238–54.
- Lin PY, MacLennan S, Hunt N, Cox T. *The influences of nursing transformational leadership style on the quality of nurses' working lives in Taiwan: A cross-sectional quantitative study*. BMC Nurs. 2015.14(1).
- Ahmad, Nur Herawan, Didik. Analisis Pengaruh Hubungan Karyawan (*Employee Relation*) terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Menara Kartika Buana di Karanganyar. Jurnal Manajemen dan Bisnis. 2012. 16 (2).
- Edison E dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BP FE UGM; 2015. 111-113 p.
- Tondok, S. M dkk. *Hubungan antara persepsi gaya kepemimpinan Transformasional dan Transaksional dengan kepuasan kerja karyawan*. Psyche. 2004. 1(1)
- Cavazote F. *Transformational Leaders and Work Performance: The Mediating Roles of Identification and Self-efficacy*. 2013;(April):490–512
- Hayati D, Charkabi M, Naami A. *The relationship between transformational leadership and work engagement in govermental hospital nurses: a survey study*. NCBI. 2014. 3(26).

13. Farbod Ebadifard Azar, Ali Sarabi Asiabari. *Does Leadership effectiveness correlates with leadership styles in healthcare executives of Iran University of Medical Sciences*. MJIRI; 2014. 29(166).
14. Susi H. *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi. 2014. No 2(22)
15. MA Sodik, Sentot IS, Dian Pangesti. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Di RSUI Orpeha Tulungagung*. Strada Jurnal Ilmiah Kesehatan. 2013. <https://media.neliti.com/media/publications/236494a8.pdf>
16. Dedi Purwana, The Effect of Transformational Leadership, Academic Culture and Organizational Health on Managerial Effectiveness: A Study of An Indonesian Public Higher Education Institution. Integrative Business and Economics Research. 2015. Vol.4 No.4
17. Robbins, S.P. *Perilaku Organisasi* Jakarta: PT. Prehalindo; 2001. 1-15 p
18. Elis Sutianah et al. *Hubungan antara Gaya Kepemimpinan Karismatik Kepala Sekolah dan Kepribadian dengan Keinovatifan Guru*. Jurnal Manajemen Pendidikan. 2018. Vol.6. No.2