

GAYA KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PERAWAT MELALUI PERILAKU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT

Endri Mustofa*, Hardani Widhiastuti, Rusmalia Dewi

Universitas Semarang, Jl. Soekarno Hatta, Tlogosari Kulon, Pedurungan, Semarang, Jawa Tengah 50196,
Indonesia

*mustofagus@yahoo.com

ABSTRAK

Kinerja karyawan dapat ditentukan oleh gaya kepemimpinan. Permasalahan hubungan kinerja karyawan dan pemimpin ada beberapa factor yang menjadi alasan sebab akibat yang timbul melalui proses berkamuikasi, berinteraksi dan bekerjasama. Tujuan penelitian ini adalah meneliti pengaruh gaya kepemimpinan transaksional dan pengawasan terhadap kinerja perawat melalui perilaku pelayanan di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Pada penelitian ini terdapat tiga Variable yang diukur, yaitu gaya kepemimpinan transaksional, pengawasan, dan perilaku pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Uji instrument telah valid dan reliabel. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dan analisis jalur (path analysis) serta analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian adalah gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh langsung terhadap tinggi rendahnya perilaku pelayanan. Tidak ada pengaruh pengawasan dengan perilaku pelayanan yang diterapkan pada Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Ada pengaruh gaya kepemimpinan transaksional secara langsung terhadap kinerja perawat. Ada pengaruh pengawasan secara langsung terhadap kinerja perawat serta ada pengaruh perilaku pelayanan secara langsung terhadap kinerja perawat. Kesimpulan gaya kepemimpinan transaksional yang diterapkan akan lebih berhasil meningkatkan kinerja perawat apabila diikuti dengan peningkatan perilaku pelayanan, baik dari dimensi-dimensi maupun factor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat yang ada di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang.

Kata kunci: gaya kepemimpinan transaksional; kinerja perawat; pengawasan; perilaku pelayanan; rumah sakit

TRANSACTIONAL LEADERSHIP STYLE AND SUPERVISION OF NURSE PERFORMANCE THROUGH SERVICE BEHAVIOR IN HOSPITAL

ABSTRACT

Employee performance can be determined by leadership style. The problem of employee and leader performance relations is that there are several factors which are the cause and effect reasons that arise through the process of communicating, interacting and collaborating. The purpose of this study was to examine the influence of transactional and supervisory leadership styles on the performance of nurses through service behavior at the TK Army Hospital. II dr. Soepraoen Malang. In this study, there are three variables that are measured, namely transactional leadership style, supervision, and service behavior. The population in this study were employees of the Tk Army Hospital. II dr. Soepraoen Malang. The instrument used is a questionnaire. Instrument test has been valid and reliable. The analytical method used to test the hypothesis in this study is descriptive data analysis and path analysis and multiple linear regression analysis. The result of the research is that the transactional leadership style has a direct effect on the level of service behavior. There is no influence of supervision with service behavior applied to the Tk Army Hospital. II dr. Soepraoen Malang. There is a direct effect of transactional leadership style on nurse performance. There is the effect of direct supervision on the performance of nurses and there is a direct influence of service behavior on the performance of nurses. The conclusion is that the applied transactional leadership style will be more successful in improving nurse performance if it is followed by an increase in service behavior, both

from the dimensions and factors that can affect the performance of nurses in the Tk Army Hospital. II dr. Soepraoen Malang.

Keywords: hospital; nurse performance; supervision; service behavior; transactional leadership style

PENDAHULUAN

Tantangan sekaligus masalah di era globalisasi adalah potensi pembangunan nasional yang berorientasi pada kesehatan di masa depan (Ermawan, 2017). Sebagai upaya untuk menghadapi kondisi tersebut maka jelas menuntut rumah sakit untuk mengkaji secara sistematis strategi bertahan dalam menghadapi tantangan di masa depan. Menurut Lestari (2016) rumah sakit adalah organisasi yang menggunakan teknologi, kemampuan berfikir kritis serta modal dalam menjalankan manajemen rumah sakit agar menjadi disiplin organisasi. Rumah sakit merupakan sarana kesehatan sebagai tempat menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan personil terlatih dan terdidik dalam menangani masalah medic, pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Rumah sakit telah menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Wijoyo, Sunarsi, Indrawan, & Cahyono, 2020). Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang merupakan rumah sakit umum negeri yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas. Rumah sakit ini beroperasi dengan kendali TNI – AD Kesdam V/Brawijaya (BLU, 2018).

Selain fasilitas yang memadai kinerja sumber daya manusia (karyawan) atau job performance adalah penentu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh karyawan (Dalimunthe, 2018). Kinerja SDM merupakan wujud dari kualitas dan kuantitas hasil kerja karyawan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Menurut Agustin, (2016) kinerja karyawan memberikan kontribusi yang nyata terhadap organisasi. Kualitas perusahaan atau organisasi tidak dapat dipisahkan antara pemimpin dengan karyawannya (Putri, 2020). Kinerja perawat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perawat sebagai bentuk implementasi tugas dan tanggung jawab dalam memberikan asuhan keperawatan (Nursalam 2016 dalam Damanik 2021). Penilaian kinerja perawat merupakan bentuk penjaminan mutu layanan keperawatan sebagai bentuk evaluasi kinerja yang berfungsi sebagai informasi tentang kemampuan individu perawat dan membantu pimpinan mengambil keputusan serta pengembangan (Napitu, 2016). Penilaian kinerja merupakan alat yang dapat dipercaya sebagai kontrol sumber daya manusia dan produktivitasnya, namun faktanya kinerja perawat menjadi permasalahan disemua layanan keperawatan (Azizah, Martini, & Hersona, 2022).

Penelitian sebelumnya oleh Loah & Magari, (2015) tentang kinerja perawat dirumah sakit menyatakan bahwa masih ada kinerja perawat yang berkinerja kurang baik 46.67% dalam melaksanakan perawatan pada pasien kardiovaskuler. Terdapat data kinerja perawat di rawat inap pada rumah sakit umum daerah Batusangkar masuk kategori kurang baik sebesar 57.8% (Handayani et al., 2018). Mosse (2020) menyatakan bahwa terdapat gambaran kinerja kategori cukup (43%) dan kinerja kategori kurang baik (24%). Adanya data gambaran kinerja kurang baik perawat di rumah sakit menunjukkan belum maksimalnya pelayanan di rumah sakit. Kinerja perawat di rumah sakit dapat berdampak kepada kejadian yang tidak diharapkan pada pasien. Menurut penelitian Loah & Magari (2015) menyatakan bahwa kejadian jatuh pada pasien erat hubungannya dengan faktor petugas yaitu salah satunya perawat sebesar 75%. Salah satu penyebab flebitis kurang terampilnya perawat saat melakukan pemasangan infus dan tidak mematuhi teknik aseptis selama penusukan dan saat pencampuran obat (Fitriyanti, 2015). Peran perawat dirumah sakit dapat mengendalikan

tingkat kejadian infeksi phlebitis. Kinerja perawat dirumah sakit perlu ditingkatkan untuk mengurangi kejadian yang tidak diharapkan di rumah sakit. Kinerja perawat juga dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yaitu dalam kategori cukup dan baik sebanyak 78.25% (Fitriyanti, 2015).

Masih adanya data kinerja perawat di Indonesia yang rendah. Penelitian Maimun (2016) di rumah sakit Bhayangkara Pekanbaru melaporkan kinerja perawat rendah memperlihatkan kinerja perlu didukung dan diperbaiki (Hidayat Rahmat, 2016). Maulani (2015) di RSUD H. Hanafie Muara Bungo Jambi juga memperlihatkan kinerja perawat dalam kategori kurang baik sebesar 47,6 %. Melihat hasil penelitian diatas kinerja perawat masih rendah hampir mendekati 50 %, hal ini diartikan sebagian besar perawat masih belum optimal memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Kinerja merupakan elemen penting yang harus diperhatikan oleh pimpinan agar pelayanan keperawatan yang diberikan dapat berkualitas. Dampak jika kinerja perawat rendah akan berpengaruh pada kualitas pelayanan keperawatan. Menurut Nursalam (2019) kepuasan pasien tidak dapat lepas dari kinerja yang dilakukan oleh petugas kesehatan yaitu perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hal ini disebabkan karena perawat secara kuantitas adalah tenaga terbanyak di rumah sakit (Kemenkes, 2010).

Peran pemimpin rumah sakit yang baik maka akan memberikan pengaruh pada kinerja karyawannya. Pemimpin dengan kinerja yang baik maka memberikan pengaruh kinerja yang baik pula pada karyawannya, begitu juga sebaliknya (Ismail, Kessi, Tajuddin, & Abbas, 2023). Berdasarkan penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan ditentukan oleh gaya kepemimpinan. Permasalahan hubungan kinerja karyawan dan pemimpin ada beberapa factor yang menjadi alasan sebab akibat yang timbul melalui proses berkommunikasi, berinteraksi dan bekerjasama (Almubaroq & Yuniarto, 2021). Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik dari setiap kinerja tenaga kesehatan yang ada. Semakin sempurna kualitas pelayanan maka semakin baik kualitas dan kepuasan terhadap kinerja tenaga kesehatan dan pasiennya (Najib et al., 2022). Seorang pemimpin harus mampu mengatur dan menciptakan suasana kerja yang kondusif dalam menyelesaikan pekerjaan. Kepemimpinan yang dibutuhkan adalah kepemimpinan yang mampu mengarahkan dan menggunakan SDM yang dimiliki secara optimal, sehingga karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja (Syari & Laily, 2018). Gaya kepemimpinan yang dikombinasikan dengan situasi akan mampu menentukan keberhasilan pelaksanaan kerja (Dirham, 2019).

Hasil study pendahuluan wawancara yang dilakukan pada tiga kepala bidang ruangan Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang adalah masih banyak ditemukan kinerja karyawan yang kurang diruangan. Penyebabnya adalah karena faktor lama bekerja dibawah 2 tahun memiliki kurang keahlian dalam melakukan pelayanan. Salah satu contohnya karyawan tersebut kurang faham tentang perawatan IV line. Peneliti melihat pemimpin menegur karyawan yang melakukan kesalahan di depan semua karyawan yang lain. Penilaian kinerja pernah dilakukan rumah sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang pada di tahun 2018 dengan hasil rata-rata kinerja perawat 86% dalam kategori baik. Hasil wawancara dengan 5 orang perawat yang dilakukan mulai tanggal 22 – 30 November 2022 di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen. Perawat mengatakan bahwa banyak gaya kepemimpinan yang perlu dirubah dan adanya pergantian kepemimpinan kepala ruangan, selain itu pemimpin kepala ruangan cenderung lebih mengikuti kebijakan yang ada tanpa ada inovasi untuk pelayanan di ruangan. Sedangkan perawat sendiri mengatakan bahwa tentang pengawasan di

rumah sakit belum pernah di lakukan secara rutin. Hasil wawancara dengan 5 orang perawat diantaranya adalah bahwa subyek 1 pada pertanyaan 5 mengatakan harapannya adanya gaya kepemimpinan baru dan perubahan gaya kepemimpinan yang lebih baik, kemudian tentang harapannya pengawasan secara rutin.

Subyek 2 pada pertanyaan 7 juga mengatakan harapan tentang perubahan gaya kepemimpinan untuk lebih baik dan membangun sedang pertanyaan 9 harapan pengawasan menginginkan secara langsung. Subyek 3 pada pertanyaan 5 harapannya gaya kepemimpinan yang berbeda sebagai mutu kinerja perawat di rumah sakit yang lebih baik, sedangkan pertanyaan 10 mengatakan harapan dan dukungan pengawasan secara langsung dan intern. Subyek 4 pada pertanyaan 6 menjelaskan harapan dalam kepemimpinan sebagai pertimbangan merupakan ketentuan yang harus diperhatikan sebelum mengambil tindakan dan pada pertanyaan 7 harapan adanya perubahan dan pergantian kepemimpinan, kemudian pada pertanyaan 9 dan 10 harapan pengawasan yang intern dan dilakukan secara rutin. Kemudian pada subyek 5 pertanyaan 6 mengatakan harapan gaya kepemimpinan baru tidak hanya cenderung mengikuti kebijakan rumah sakit saja tetapi lebih berinovasi, dan harapan tersebut penting adanya dukungan perubahan kepemimpinan, pada pertanyaan 9 dan 10 juga berharap adanya pengawasan rutin dalam keperawatan. Pemimpin sering menekankan dan memotivasi perawat agar dapat bekerja dengan hasil lebih dari yang diharapkan. Perawat mengatakan pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Ruangan tidak secara langsung pada pekerjaan perawatnya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang, maka tujuan penelitian ini adalah meneliti pengaruh gaya kepemimpinan transaksional dan pengawasan terhadap kinerja perawat melalui perilaku pelayanan di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang.

METODE

Pada penelitian ini terdapat tiga Variable yang diukur, yaitu gaya kepemimpinan transaksional X1 dan Pengawasan X2 sebagai variable independen (bebas) dan Perilaku pelayanan Y1 dan Kinerja Perawat Y2 sebagai Variable dependen (terikat). Sumber data primer yang diperoleh untuk penelitian ini adalah data yang dikumpulkan sendiri yang bersumber langsung, diperoleh dari responden yaitu karyawan Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang melalui kuesioner. Hasil Pengujian validitas dan reliabilitas item dilakukan dengan program SPSS (Statistical Packages for Social Science). Berdasarkan proses analisis uji validitas dan reliabilitas diperoleh hasil 6 item yang dinyatakan valid dengan koefisien validitas lebih besar dari 0,3. Hasil uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha reliable jika hail sama dengan atau lebih besar dari 0,6. Skala gaya kepemimpinan transaksional diperoleh skor sebesar 0,9468. Pada skala perilaku pelayanan mendapati skor koefisien alpha sebesar 0,9330. Skala pengawasan mendapati skor koefisien alpha sebesar 0,9329. Skala kinerja perawat diperoleh skor koefisien alpha sebesar 0,9468. Melihat skor koefisien alpha pada variabel tersebut dapat dikatakan reliable, sehingga memenuhi syarat sebagai alat ukur pengambilan data.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner gaya kepemimpinan transaksional, pengawasan dan perilaku pelayanan. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen validitas dan reliabilitas, uji normalitas dengan kolmogorov smirnov, uji linearitas dalam path analysis hubungan antar variabel harus linier. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dan analisis jalur (path analysis) serta analisis regresi linear berganda.

HASIL

Gambaran Situasi Kerja Perawat Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang

Shift kerja perawat terbagi menjadi 3 bagian, yaitu pagi, siang dan malam. Penjadwalan *shift* telah diatur diawal oleh PJ tiap intalasi. Berdasarkan data, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perawat berjumlah 196 orang pada ruangan rawat inap yang terdiri dari 19 tempat tidur yang terisi di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen yaitu kelas kamar VIP, Kelas I, Kelas II, Kelas III, ICU, HCU dan Kamar Anggrek, Cempaka, Cempaka HCU, CVCU, HCU, ICU, Melati, Mawar, NICU, Nusa Indah, Seruni, Teratai, dan Unit Stroke (HCU). Jumlah sampel yang digunakan peneliti yaitu sebesar 132 orang. Berdasarkan jumlah kuesioner yang disebar yaitu sebanyak 132 kuesioner, 8 diantaranya tidak memenuhi syarat untuk pengolahan karena tidak terisi penuh sehingga tidak diikutkan dalam penelitian dan 20 sisanya tidak kembali dari hasil ini maka ditetapkan sampel penelitian 104.

Persamaan 1

Pengaruh Gaya Kepemimpinan transaksional dan pengawasan terhadap kinerja perawat melalui perilaku pelayanan di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang Berdasarkan hasil uji regresi maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y1 = 0,178X1 + 0,461X2 + ei$$

Persamaan 2

Pengaruh Gaya Kepemimpinan transaksional dan pengawasan terhadap kinerja perawat melalui perilaku pelayanan di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang Berdasarkan hasil uji regresi maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y2=0,231 X1 + 0,015X2 + 0,267Y1 + ei$$

Tabel 1

Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Variabel Independen	Variabel Dependen	Koef. Jalur	P Value	Keterangan
Gaya Kepemimpinan Transaksional	Perilaku Pelayanan	0,231	0,020	Signifikan
Pengawasan	Perilaku Pelayanan	0,015	0,0887	Tidak Signifikan
Gaya Kepemimpinan Transaksional	Kinerja Perawat	0,178	0,046	Signifikan
Pengawasan	Kinerja Perawat	0,461	0,000	Signifikan
Perilaku Pelayanan	Kinerja Perawat	0,267	0,016	Signifikan

Pengaruh dari X1 ke X2

Pengaruh langsung = 0,231

Pengaruh tak langsung (melalui Y1) = 0,178 x 0,267 = 0,048

Pengaruh dari X2 ke Y2

Pengaruh langsung = 0,015

Pengaruh tak langsung (melalui Y1) = 0,461 x 0,267 = 0,123

Pengaruh dari Y1 ke Y2

Pengaruh langsung = 0,267

Pengaruh Total = 0,231+ 0,048+0,015+0,123+0,267= 0,684

Hasil uji analisis dikemukakan dapat dilihat gaya kepemimpinan transaksional memiliki nilai signifikansi sebesar 0,020 < α = 0,05, yang berarti gaya kepemimpinan Transaksional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pelayanan, dengan demikian hipotesis 1

dapat diterima. Pada variabel pengawasan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,887 > \alpha = 0,05$, yang berarti pengawasan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pelayanan, dengan demikian hipotesis 2 tidak dapat diterima. Hasil selanjutnya gaya kepemimpinan transaksional memiliki nilai signifikansi $0,016 < \alpha = 0,05$, yang berarti gaya kepemimpinan transaksional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, dengan demikian hipotesis 3 dapat diterima.

Pada variabel pengawasan terhadap kinerja perawat memiliki nilai signifikansi sebesar $0,046 < \alpha = 0,05$, yang berarti Pengawasan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, dengan demikian hipotesis 4 dapat diterima. Pada variabel perilaku pelayanan terhadap kinerja perawat memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, yang berarti Perilaku pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, dengan demikian hipotesis 5 dapat diterima.

Pada uji variabel gaya kepemimpinan transaksional terhadap kinerja perawat melalui perilaku pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, yang berarti gaya kepemimpinan transaksional terhadap kinerja perawat melalui perilaku pelayanan, dengan demikian hipotesis 6 dapat diterima. Terakhir pada variabel pengawasan terhadap kinerja perawat melalui perilaku pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, yang berarti pengawasan terhadap kinerja perawat melalui perilaku pelayanan, dengan demikian hipotesis 7 dapat diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Terhadap Perilaku Pelayanan

Berdasarkan dimensi *Contingensi Reward* dan *Management by Exception* pada hasil dari penelitian ini menunjukkan gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh langsung terhadap tinggi rendahnya perilaku pelayanan Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Demikian tinggi rendahnya perilaku pelayanan dapat dijelaskan oleh gaya kepemimpinan transaksional. Berpengaruhnya gaya kepemimpinan transaksional secara langsung terhadap perilaku pelayanan, menggambarkan gaya kepemimpinan transaksional. cukup optimal diterapkan oleh pimpinan dalam berkomunikasi dengan bawahannya di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Penggunaan gaya kepemimpinan transaksional merupakan wewenang pemimpin yang tidak boleh dilakukan berlebihan. Pemimpin jenis ini mengetahui kapan harus mendelegasikan, menginstruksikan, berperan serta, dan juga menawarkan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang menyatakan kesehatan dalam mendukung pelayanan rumah sakit kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan rumah sakit di era new normal (Wisobroto & Prihatsanti, 2017).

Pengaruh Pengawasan terhadap Perilaku Pelayanan

Pengawasan yang terdiri dari Standarisasi, Tindakan pengukuran, Membandingkan hasil kerja, Kegiatan keputusan tidak memberikan pengaruh terhadap tinggi rendahnya perilaku pelayanan. Semakin pengawasan diterapkan pada Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang belum tentu dapat meningkatkan perilaku pelayanan. Berdasarkan analisis deskriptif, variabel pengawasan memiliki skor yang tinggi, namun demikian dimensi, Membandingkan hasil kerja, memiliki skor terendah diantara dimensi pengawasan lainnya. Hal ini menggambarkan fokus kepada standarisasi, tindakan pengukuran dan mengambil keputusan. terhadap perubahan belum optimal di dalam pelaksanaannya, serta dimensi misi yang dalam hal ini visi dan tujuan Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang berada pada nilai kedua terendah dari dimensi pengawasan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian

Rois, (2021) mempunyai Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan yaitu memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kinerja Perawat.

Gaya Kepemimpinan transaksional yang terdiri dari *Contingensi Reward* dan *Management by Exception* pada hasil dari penelitian ini menunjukkan Gaya Kepemimpinan transaksional berpengaruh langsung terhadap tinggi rendahnya kinerja perawat Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Tinggi rendahnya kinerja perawat dapat dijelaskan oleh Gaya Kepemimpinan transaksional. Berpengaruhnya Gaya Kepemimpinan transaksional secara langsung terhadap kinerja perawat, menggambarkan gaya kepemimpinan transaksional. cukup optimal diterapkan oleh pimpinan dengan bawahannya di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Gaya Kepemimpinan transaksional dapat diterapkan dan merupakan wewenang pemimpin yang tidak boleh dilakukan semena-mena atau berlebihan. Hasil penelitian ini juga didukung dari Aulia & Sasmita, (2014) penelitian yang menyatakan kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Siak.

Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Perawat

Pengawasan yang terdiri dari Standarisasi, Tindakan pengukuran, Membandingkan hasil kerja dan Kegiatan keputusan memiliki pengaruh positif dan bermakna terhadap kinerja perawat, tinggi rendahnya kinerja perawat dipengaruhi pula oleh pengawasan. pengawasan dinilai baik oleh perawat, faktor standarisasi, memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan faktor lainnya, yaitu mengenai berupa kegiatan berulang yang dilakukan dengan baik dan dilakukan secara berkesinambungan sehingga dapat dilakukan pengukuran mutu dari hasil kerja karyawan, Kegiatan keputusan atas semua revisi yang diambil atas penyimpangan yang terjadi pekerjaan sebagai perawat dirasakan menarik dan rasa tanggung jawab penuh perawat terhadap pekerjaannya. Dukungan rekan kerja dalam pelaksanaan keperawatan dinilai baik oleh perawat, adanya dukungan rekan kerja dalam pelaksanaan keperawatan dapat mengoptimalkan kinerja perawat. Hasil penelitian ini juga didukung penelitian Anoki, (2021) pengawasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Sulfah, 2021).

Pengaruh Perilaku Pelayanan terhadap Kinerja Perawat

Perilaku pelayanan dimensinya yang terdiri *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication*, *Understanding the Customer* memiliki pengaruh positif dan terhadap kinerja perawat, tinggi rendahnya kinerja perawat juga dipengaruhi pula oleh tingkat perilaku pelayanan. Perilaku pelayanan dinilai baik dan difokuskan menjadi 5 dimensi yaitu Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangible*), memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan 10 dimensi kriteria mutu pelayanan, namun dengan demikian pelaksanaan keperawatan dinilai baik oleh perawat, adanya Kemampuan memberikan pelayanan yang segera dan tepat sehingga mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, maka itu berarti pelanggan akan menilai positif pada kinerja perawat.

Gaya Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Perawat Melalui Perilaku Pelayanan

Gaya kepemimpinan transaksional yang diterapkan di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. pada penelitian ini dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja perawat melalui perilaku pelayanan. Gaya kepemimpinan transaksional yang diterapkan akan lebih berhasil meningkatkan kinerja perawat apabila diikuti dengan peningkatan perilaku pelayanan, baik dari dimensi-dimensi maupun factor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat yang ada di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Dengan demikian dapat disimpulkan perilaku pelayanan dapat memediasi gaya kepemimpinan transaksional dan kinerja perawat.

Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Perawat melalui Perilaku Pelayanan

Pengawasan yang terdiri dari Standarisasi, Tindakan pengukuran, Membandingkan hasil kerja dan Kegiatan keputusan mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja perawat dengan mengintegrasikan perilaku pelayanan. Pengawasan dan perilaku pelayanan berhubungan erat, dapat dilihat dari hasil tanggapan responden bahwa perilaku pelayanan perawat yang lebih tinggi dari dimensi hal ini bersumber dari factor perasaan dan emosi didasarkan pada asumsi bahwa emosi serta kondisi perasaan perawat dalam melayani pasien atau pelanggan. Artinya bahwa manakala perawat memiliki emosi positif dalam memberikan pelayanan pada pasien atau pelanggan maka itu berarti pasien atau pelanggan akan menilai positif.

SIMPULAN

Gaya Kepemimpinan transaksional berdasarkan dimensi Contingensi Reward dan Management by Exception pada hasil penelitian ini menunjukkan (1) gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh langsung terhadap tinggi rendahnya perilaku pelayanan. (2) Tidak ada pengaruh pengawasan dengan perilaku pelayanan yang diterapkan pada Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang. Berdasarkan analisis deskriptif, variabel pengawasan memiliki skor yang tinggi, namun demikian dimensi, Membandingkan hasil kerja, memiliki skor terendah diantara dimensi pengawasan lainnya. (3) Ada pengaruh gaya kepemimpinan transaksional secara langsung terhadap kinerja perawat. (4) Ada pengaruh pengawasan secara langsung terhadap kinerja perawat serta (5) Ada pengaruh perilaku pelayanan secara langsung terhadap kinerja perawat. Gaya kepemimpinan transaksional yang diterapkan akan lebih berhasil meningkatkan kinerja perawat apabila diikuti dengan peningkatan perilaku pelayanan, baik dari dimensi-dimensi maupun factor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat yang ada di Rumah Sakit Tentara Tk. II dr. Soepraoen Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, T. (2016). Pengaruh penilaian kinerja terhadap kinerja pegawai melalui pengembangan karir pegawai pada pt. Bang pembangunan daerah kalimantan barat cabang sekadau. *jurnal.untan.ac.id*. Universitas Tanjungpura.
- Almubaroq, M. F., & Yuniato, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan melalui Konflik Kerja pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Malang. Universitas Brawijaya.
- Aulia, R., & Sasmita, J. (2014). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kepuasan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Siak. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, VI(2), 63–72.

- Azizah, N., Martini, N., & Hersona, S. (2022). Pengaruh Kompetensi , Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Karawang. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 514–528. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2402>
- BLU. (2018). Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen Malang. Retrieved February 18, 2023, from <https://blu-djpb.kemenkeu.go.id/index.php?r=publication/blu/view&id=219>
- Dalimunthe, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Usaha Pembungkusan Garam. *JKBM Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 54–62.
- Damanik, M. (2021). Artikel Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Remunerasi Terhadap Budaya Kerja Dan Peningkatan Kinerja Pegawai Di Lingkungandirektorat Jenderal Pajak KPP Pratama Pematang Siantar. *JMPIS Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(November 2020), 194–212. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1>
- Dirham. (2019). Gaya kepemimpinan yang efektif. *DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(1), 1–8.
- Ermawan, D. (2017). Pengaruh Globalisasi terhadap Eksistensi Daerah di Kebudayaan Indonesia Meningkatkan Peran Pemimpin Visioner untuk Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance) Pengembangan Ekonomi Kreatif dan Berbasis Iptek dalam Mewujudkan Ketahanan. *Jurnal Kajian Lemhannas RI*, 32.
- Fitriyanti, S. (2015). Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Phlebitis Di Rumah Sakit Bhayangkara TK II. H.S. SAMSOERI MERTOJOSO SURABAYA. *Jurnal Berkala Epidemiologi*, 3(2), 217–229.
- Ismail, Kessi, A. M. F., Tajuddin, I., & Abbas, M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1), 233–246.
- Lestari, S. R. (2016). Analisis Proses Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2016. repositori.uin-alauddin.ac.id. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR. Retrieved from [http://repositori.uin-alauddin.ac.id/9865/1/SINCE REZEKI LESTARI.pdf](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/9865/1/SINCE_REZEKI_LESTARI.pdf)
- Loah, J. M., & Magari, L. (2015). Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Perawatan Pada Pasien Kardiovaskuler Di Cardio Vaskuler And Brain Center (CVBC) RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *JUIPERDO*, 4(1), 7–12. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/92760-ID-kinerja-perawat-dalam-melaksanakan-peraw.pdf>
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., Fathonah, R., Administrasi, A. M., & Gunungkidul, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal MANISE “Manajemen, Bisnis, Dan Ekonomi,”* 1(1), 35–44.

- Napitu, J. (2016). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Penerapan Proses Keperawatan Di Rumah Sakit. Retrieved February 20, 2023.
- Putri, E. M. I. (2020). Sistem Penilaian Kinerja Perawat Pelaksana Berbasis Caring. (W. Kurniawan, Ed.) (Pertama). urwokerto Selatan, Kab. Banyumas Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- SULFAH, F. (2021). Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Syari, D. W. S., & Laily, N. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kepemimpinan Situasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Garam (PERSERO) Indonesia. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(11), 1–21.
- Wijoyo, H., Sunarsi, D., Indrawan, I., & Cahyono, Y. (2020). Manajemen Pemasaran Di Era Globalisasi.
- Wisobroto, S., & Prihatsanti, U. (2017). Hubungan Antara Kepemimpinan Transformasional dengan Keterikatan Kerja pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Empati*, 6(1), 379–384.