

**PENINGKATAN KINERJA DI INSTALASI RAWAT INAP MELALUI FAKTOR
KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI, DAN SISTEM KONTROL YANG BERPENGARUH
TERHADAP PERILAKU PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID 19**

Heri^{1*}, Natsir Nugroho¹, Rina Mutiara¹, Nova Tri Handriyanto²

¹Universitas Esa Unggul, Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kb. Jeruk, Jakarta Barat, Jakarta 11510, Indonesia

²Universitas Bina Bangsa, Jl. Raya Serang - Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Cipocok Jaya, Serang, Banten 42124, Indonesia

*herithio2277@gmail.com

ABSTRAK

Banyak layanan kesehatan rutin dan elektif dihentikan sementara dan pendekatan-pendekatan pemberian layanan mulai diadaptasi sesuai konteks perkembangan pandemi serta seiring berubahnya analisis manfaat-risiko untuk setiap kegiatan. Kenyataan ini melatarbelakangi perlunya pihak Rumah Sakit di Jawa Barat khususnya di Tarumajaya Bekasi untuk menemukan cara guna meningkatkan pelayanannya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan pihak rumah sakit untuk meningkatkan kinerjanya adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasiennya. Tujuan untuk mengumpulkan informasi dari karyawan medis maupun non medis yang bekerja di instalasi rawat inap pada RS Tarumajaya Bekasi sebagai responden dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, maka peneliti mengambil sampel sebagian dari jumlah populasi yaitu 120 sampel. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kausal dan *purposive random sampling*. Skala Likert digunakan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini. Data primer diperoleh dengan menggunakan pernyataan yang telah terstruktur berdasarkan indikator kuesioner uji validitas di atas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki *r* hasil bernilai positif dan lebih besar dari 0,361 sehingga dapat dikatakan valid. Untuk uji reabilitas nilai *cronbach alpha* seluruh variabel berkisar antara 0 sampai 1, dengan demikian keseluruhan item dalam instrumen pengukuran dapat dinyatakan *reliable*. Kepemimpinan mempengaruhi secara langsung terhadap variabel Perilaku Pelayanan, terdapat pengaruh langsung Komunikasi terhadap Perilaku Pelayanan, terdapat pengaruh langsung Sistem Kontrol terhadap Perilaku Pelayanan, terdapat pengaruh langsung Perilaku pelayanan terhadap kinerja organisasi.

Kata kunci: kinerja organisasi; komunikasi; kepemimpinan; sistem kontrol

**IMPROVEMENT OF PERFORMANCE IN THE INPATIENT INSTALLATION OF
TARUMAJAYA BEKASI HOSPITAL THROUGH LEADERSHIP FACTORS,
COMMUNICATION, AND CONTROL SYSTEMS THAT INFLUENCE SERVICE BEHAVIOR
DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

ABSTRACT

Many routine and elective health services have been temporarily suspended and service delivery approaches have begun to be adapted to the context of the pandemic and as the benefit-risk analysis for each activity changes. This reality underlies the need for hospitals in West Java, especially in Tarumajaya Bekasi, to find ways to improve their services. One effort that can be made by hospitals to improve their performance is to improve the quality of service provided to their patients. The purpose of collecting information from medical and non-medical employees working in the inpatient installation at Tarumajaya Hospital Bekasi as respondents in this study is a quantitative study, so the researcher took a sample of part of the population, namely 120 samples. The research design used in this study is the causal method and *purposive random sampling*. The Likert scale is used in compiling this research questionnaire. Primary data was obtained using structured statements based on the validity test questionnaire indicators above, it can be seen that all statement items have a positive *r* value and are greater than 0.361 so that they can be said to be valid. For the reliability test, the Cronbach alpha value of all variables ranges from 0 to 1, thus all items in the measurement instrument can be declared reliable. Leadership directly influences the Service Behavior variable, there is a direct influence of Communication on Service Behavior, there is a direct influence of Control Systems on Service Behavior, there is a direct influence of Service Behavior on organizational performance.

Keywords: communication; control system; leadership; organizational performance

PENDAHULUAN

Kinerja merupakan faktor yang sangat penting menentukan keberhasilan bisnis di berbagai bidang (Kingirand Mesci, 2010). Pernyataan ini diperkuat oleh Kiruja dan Mukuru (2013) yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategis sangat tergantung pada tingkat kinerja karyawan. Jika sekelompok karyawan memiliki kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja perusahaan yang baik pula (Prawirosentono & Primasari, 2015). Dalam industri pelayanan kesehatan, hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pasien yakni peningkatan kualitas pelayanan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Dalam industri perawatan kesehatan, rumah sakit menyediakan jenis-jenis pelayanan yang sama, tetapi mereka tidak menyediakan kualitas pelayanan yang sama (Youssef, et.al., 1995: 66-74). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima (Parasuraman, 1985: 41-50).

Pada tahap awal wabah COVID-19, banyak sistem kesehatan yang berhasil mempertahankan pemberian layanan rutin ketika dihadapkan pada beban kasus COVID-19 dalam jumlah yang masih terbatas. Seiring melonjaknya permintaan pelayanan dan semakin terdampaknya tenaga kesehatan oleh infeksi COVID-19 serta oleh konsekuensi-konsekuensi tidak langsung dari pandemi ini, muncul kebutuhan untuk mengambil langkah-langkah adaptasi strategis guna memastikan bahwa sumber daya yang dimiliki sektor publik dan sektor swasta digunakan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Rumah sakit di Indonesia mengambil keputusan untuk dapat menyeimbangkan kebutuhan untuk menanggulangi pandemic covid-19 secara langsung dengan mempertahankan kualitas pemberian pelayanan kesehatan.

Komunikasi dapat diartikan sebagai transfer makna dan memahami makna. Jika informasi atau ide belum disampaikan maka komunikasi belum terjadi. Komunikasi juga merupakan salah satu unsur paling penting dalam kerangka *Total Quality Service*, setiap pemimpin harus mampu berkomunikasi, baik secara verbal ataupun non verbal. (Robbin & Couter, 2012:432). Setelah kepemimpinan dan komunikasi, perilaku pelayanan juga dapat mempengaruhi perilaku pelayanan adalah sistem kontrol. Hal ini berdasarkan dari pendapat Baldauf et al (2001) yang menjelaskan bahwa sistem kontrol perilaku dapat digunakan sebagai alat guna mendukung kinerja karyawan karena dengan adanya kontrol maka berbagai potensi permasalahan yang mungkin timbul dapat diantisipasi sejak dini.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti paparkan di atas, maka dapat diketahui bahwa dengan adanya pandemic Covid-19 membuat seluruh rumah sakit di Indonesia membuat kebijakan baru yang mana Banyak layanan kesehatan rutin dan elektif dihentikan sementara dan pendekatan-pendekatan pemberian layanan mulai diadaptasi sesuai konteks perkembangan pandemi serta seiring berubahnya analisis manfaat-risiko untuk setiap kegiatan. Kenyataan ini melatarbelakangi perlunya pihak Rumah Sakit di Jawa Barat khususnya di Tarumajaya Bekasi untuk menemukan cara guna meningkatkan pelayanannya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan pihak rumah sakit untuk meningkatkan kinerjanya adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasiennya (Suryadi, 2001). Ketidakpuasan pasien harus segera diatasi guna mencegah menurunnya minat pasien untuk memiliki rawat inap di rumah sakit tersebut. Secara internal, perbaikan terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan memperbaiki atau meningkatkan perilaku pelayanan para karyawan rumah sakit, khususnya para karyawan yang berhubungan langsung dengan penanganan rawat inap pasien. Oleh karena itu, permasalahan yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas perilaku pelayanan para karyawan di Rumah Sakit Tarumajaya Bekasi. Tetapi beberapa penelitian tersebut belum ada yang menggabungkan variabel keterampilan klinis, teknik supervisi dan perilaku *caring* dalam mempengaruhi penerapan standar keselamatan pasien pada satu penelitian utuh, sehingga penelitian ini memiliki kebaharuan yang menyatukan variabel-variabel tersebut dalam satu penelitian

utuh bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari karyawan medis maupun non medis yang bekerja di instalasi rawat inap pada RS Tarumajaya Bekasi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sugiyono (2010:13) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kausal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel (*independent variable*) terhadap variabel tertentu (*dependent variable*) yang kemudian dijabarkan dalam beberapa tahap pengujian.

Berdasarkan konsep yang disebutkan di atas, karena populasi jumlahnya lebih dari 100 maka peneliti mengambil sampel sebagian dari jumlah populasi yaitu 120 sampel. Dengan sampel sejumlah itu diharapkan sudah memenuhi persyaratan dalam pengambilan sampel. Skala Likert digunakan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini. Data primer diperoleh dengan menggunakan pernyataan yang telah terstruktur berdasarkan indikator kuesioner pada jurnal penelitian sebelumnya dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari karyawan medis maupun non medis yang bekerja di instalasi rawat inap pada RS Tarumajaya Bekasi sebagai responden dalam penelitian. Sebelum analisa data dilakukan uji pra penelitian terhadap poin pernyataan kuesioner yakni uji kualitas data uji validitas-reliabilitas, lalu uji normalitas terhadap data yang ada. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan di kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghazali, 2001).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dari penelitian ini diambil dari sebaran kuesioner yang diberikan kepada semua karyawan rumah sakit Tarumajaya Bekasi baik karyawan kontrak maupun karyawan tetap, dan jajaran pelaksana sampai kepala bidang yang berjumlah 120 orang. Pada penelitian di RS Tarumajaya Bekasi, penulis mengajukan seperangkat kuesioner kepada responden yang berjumlah 120 orang. Kuesioner ini terdiri dari 30 butir pernyataan yang mewakili 5 variabel yang diteliti. Keempat variabel penelitian yang berbentuk kuesioner itu adalah variabel Kepemimpinan, Komunikasi, Sistem Kontrol dan Kinerja Organisasi serta Perilaku Pelayanan. Kuesioner variabel Kepemimpinan terdiri dari 6 butir pernyataan dan variabel Komunikasi terdiri dari 6 butir pernyataan dan variabel Sistem Kontrol terdiri dari 6 butir pernyataan dan variabel Kinerja Organisasi terdiri dari 6 butir pernyataan serta variabel Perilaku Pelayanan terdiri dari 6 butir pernyataan.

Hasil Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua pernyataan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Jenis validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *construct validity* yaitu mencakup pemahaman argumentasi teoritik yang melandasi pengukuran yang diperoleh. Pendekatan yang dilakukan adalah menghubungkan suatu konstruk yang diteliti dengan konstruk lainnya yang dibentuk dari kerangka teoritik. Dasar pengambilan keputusan uji validitas adalah sebagai berikut: H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor; H_a : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor. Dari tabel r, untuk df = jumlah kasus, atau untuk kasus ini df = 30 dan tingkat signifikan 5% terdapat angka 0.361 di mana r hasil untuk tiap item (variabel) bisa dilihat pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*. Jika r hasil positif, serta r hasil > r tabel, maka

butir atau variabel tersebut valid. Jika r hasil tidak positif, serta r hasil $< r$ tabel, maka butir atau variabel tidak valid. Hasil uji validitas masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Nomor	r hasil	r tabel	Ket.
1. Kepemimpinan			
Sebagai pegawai di instalasi rawat inap Rumah Sakit Tarumajaya Bekasi mampu membuat keputusan dan menjawab permasalahan dalam waktu tertentu	0.913	0.361	Valid
Sebagai pegawai saya mau mengambil resiko dan berfikir keras untuk dapat bekerja dengan baik	0.865	0.361	Valid
Sebagai pegawai saya selalu mempunyai kemampuan dan kesediaan bekerja secara proaktif, kreatif, inovatif untuk dapat meningkatkan kinerja pada unit kerjanya	0.748	0.361	Valid
Sebagai pegawai saya selalu bekerja sesuai dengan target yang telah ditentukan	0.925	0.361	Valid
Dalam melaksanakan tugas saya selalu berorientasi pada keberhasilan	0.682	0.361	Valid
Saya selalu berusaha dan mencoba melakukan pekerjaan yang diberikan pimpinan walaupun sulit dan penuh tantangan	0.545	0.361	Valid
2. Komunikasi			
Pemimpin dapat mengatur dan mengarahkan anda dalam melaksanakan tugas	0.749	0.361	Valid
Pemimpin dapat memotivasi para bawahannya	0.768	0.361	Valid
Pemimpin selalu menciptakan semangat tim kerja	0.881	0.361	Valid
Pemimpin selalu dapat menjelaskan tugas dan rencana dengan baik	0.837	0.361	Valid
Pemimpin selalu memberikan informasi baru pada pegawai	0.838	0.361	Valid
Pemimpin selalu melakukan evaluasi kelayakan gagasan	0.705	0.361	Valid
3. Sistem Kontrol			
Saya diberikan perintah oleh atasan untuk mengerjakan suatu pekerjaan yang harus segera diselesaikan	0.740	0.361	Valid
Saya dijelaskan oleh atasan tentang prosedur/cara untuk setiap pekerjaan yang saya kerjakan	0.502	0.361	Valid
Saya diberi teguran oleh atasan saya atas kesalahan/kelalaian kerja yang Saya lakukan	0.815	0.361	Valid
Saya mengadukan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atasan saya	0.714	0.361	Valid
Saya memberitahukan atasan mengenai pekerjaan yang sedang berlangsung	0.699	0.361	Valid
Saya berdiskusi dengan pegawai lain untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan	0.684	0.361	Valid
4. Kinerja Organisasi			
Pegawai ditempatkan sesuai dengan pengetahuan dan keterampilannya	0.808	0.361	Valid
Dewan komisaris/komite audit mengawasi setiap aktivitas manajemen	0.790	0.361	Valid
Adanya Struktur organisasi dan job deskripsi yang jelas	0.421	0.361	Valid
Pegawai dapat bertanggung jawab dalam setiap tugas yang diberikan oleh rumah sakit	0.537	0.361	Valid
Pimpinan mengetahui proses penilaian risiko yang dilakukan manajemen	0.784	0.361	Valid
Adanya pemisahan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya	0.397	0.361	Valid
5. Perilaku Pelayanan			
Pegawai melayani dengan penuh perhatian	0.772	0.361	Valid
Pegawai memberikan penjelasan dengan jelas dan dengan kalimat yang mudah di mengerti	0.782	0.361	Valid
Pegawai memberikan penjelasan kepada pasien mengenai kegiatan yang dilakukan	0.904	0.361	Valid
Pegawai selalu memberi dukungan untuk kesembuhan penyakit pasien	0.780	0.361	Valid
Pegawai menanggapi segala keluhan pasien	0.821	0.361	Valid
Pegawai menganjurkan untuk berdoa kepada pasien	0.501	0.361	Valid

Dari tabel hasil uji validitas di atas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki r hasil bernilai positif dan lebih besar dari 0,361 sehingga dapat dikatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkaitan dengan dengan konsistensi, akurasi dan prediktabilitas suatu alat ukur. Hair, Anderson (1998. p.3) berpendapat bahwa "...*reliability extent to which a variables is consistent in what it is intended to measure*". Coefisien *reliability* diukur dengan menggunakan *Cronbach's alpha* bagi setiap variabel. Hair (1998, p.88) berpendapat bahwa pengukuran reliabilitas ini berkisar antara 0 sampai 1, Hasil dari uji reliabilitas masing-masing variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada dibawah ini:

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepemimpinan	0,916	6
Komunikasi	0,925	6
Sistem Kontrol	0,872	6
Kinerja Organisasi	0,839	6
Perilaku Pelayanan	0,908	6

Tabel 2 menunjukkan secara keseluruhan berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai *cronbach alpha* seluruh variabel berkisar antara 0 sampai 1, dengan demikian keseluruhan item dalam instrumen pengukuran dapat dinyatakan *reliabel*.

Hasil Uji Normalitas

Uji distribusi data normal dilakukan dengan *one sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Keputusan:

- Jika Asymp. sig. < 0.05 maka model regresi tidak berdistribusi normal.
- Jika Asymp. Sig. > 0,05 maka model regresi berdistribusi normal.

Tabel 3.
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepemimpinan	Komunikasi	Sistem Kontrol	Kinerja Organisasi	Perilaku Pelayanan
N		120	120	120	120	120
Normal Parameter s ^{a,b}	Mean	21.57	20.28	21.30	22.13	21.22
	Std. Deviation	5.146	5.058	4.672	4.355	4.927
Most Extreme Differences	Absolute	.123	.091	.105	.120	.096
	Positive	.072	.072	.105	.064	.068
	Negative	-.123	-.091	-.102	-.120	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		1.344	.998	1.146	1.319	1.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054	.272	.144	.062	.214

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel statistik di atas terlihat bahwa model regresi untuk variabel *Kepemimpinan* berdistribusi normal dengan Asymp. Sig. (0,054) > 0,05 dan untuk variabel *Komunikasi* berdistribusi normal dengan Asymp. Sig. (0,272) > 0,05 dan untuk variabel *Sistem Kontrol* berdistribusi normal dengan Asymp. Sig. (0,144) > 0,05 dan untuk variabel *Kinerja Organisasi* berdistribusi normal dengan Asymp. Sig. (0,062) > 0,05 serta untuk variabel *Perilaku Pelayanan* berdistribusi normal dengan Asymp. Sig. (0,214) > 0,05.

Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi adalah metode untuk mengetahui seberapa kuat hubungan *Kepemimpinan* dengan *Perilaku Pelayanan*.

Tabel 4.
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 ^a	.445	.441	3.685

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan

Dari hasil uji SPSS pada tabel 4, dapat diketahui nilai hubungan antara Kepemimpinan dengan Perilaku Pelayanan adalah sebesar $R = 0,667$ artinya Kepemimpinan mempunyai hubungan kuat dengan Perilaku Pelayanan sehingga dapat disimpulkan bahwa jika Kepemimpinan meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan Perilaku Pelayanan dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 5.
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 ^a	.510	.506	3.462

a. Predictors: (Constant), Komunikasi

Dari hasil uji SPSS pada tabel diatas, dapat diketahui nilai hubungan antara Komunikasi dengan Perilaku Pelayanan adalah sebesar $R = 0,714$ artinya Komunikasi mempunyai hubungan kuat dengan Perilaku Pelayanan sehingga dapat disimpulkan bahwa jika Komunikasi meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan Perilaku Pelayanan dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 6.
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.474	3.572

a. Predictors: (Constant), Sistem Kontrol

Dari hasil uji SPSS pada tabel diatas, dapat diketahui nilai hubungan antara Sistem Kontrol dengan Perilaku Pelayanan adalah sebesar $R = 0,692$ artinya Sistem Kontrol mempunyai hubungan kuat dengan Perilaku Pelayanan sehingga dapat disimpulkan bahwa jika Sistem Kontrol meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan Perilaku Pelayanan dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 7.
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603 ^a	.364	.358	3.947

a. Predictors: (Constant), Kinerja Organisasi

Dari hasil uji SPSS pada tabel diatas, dapat diketahui nilai hubungan antara Perilaku Pelayanan dengan Kinerja Organisasi adalah sebesar $R = 0,603$ artinya Perilaku Pelayanan mempunyai hubungan kuat dengan Kinerja Organisasi sehingga dapat disimpulkan bahwa jika Perilaku Pelayanan meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan Kinerja Organisasi dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 8.
Analisis Koefisien Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.439	1.455		5.113	.000
	Kepemimpinan	.639	.066	.667	9.733	.000

a. Dependent Variable: Perilaku Pelayanan

Dari hasil pengolahan data SPSS pada tabel diatas dapat diketahui persamaan regresinya yaitu $Y = 7,439 + 0,639 X_1$, artinya jika Kepemimpinan ditiadakan (misal $X_1 = 0$), maka Perilaku Pelayanan hanya

sebesar 7,439. Sedangkan untuk Kepemimpinan jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan Perilaku Pelayanan sebesar 0,639.

Tabel 9.
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.101	1.311		5.416	.000
	Komunikasi	.696	.063	.714	11.092	.000

a. Dependent Variable: Perilaku Pelayanan

Dari hasil pengolahan data SPSS pada tabel diatas dapat diketahui persamaan regresinya yaitu $Y = 7,101 + 0,696 X_2$, artinya jika Komunikasi ditiadakan (misal $X_1 = 0$), maka Perilaku Pelayanan hanya sebesar 7,101. Sedangkan untuk Komunikasi jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan Perilaku Pelayanan sebesar 0,696.

Tabel 10.
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.674	1.528		3.713	.000
	Sistem Kontrol	.730	.070	.692	10.412	.000

a. Dependent Variable: Perilaku Pelayanan

Dari hasil pengolahan data SPSS pada tabel diatas dapat diketahui persamaan regresinya yaitu $Y = 5,674 + 0,730 X_3$, artinya jika Sistem Kontrol ditiadakan (misal $X_1 = 0$), maka Perilaku Pelayanan hanya sebesar 5,674. Sedangkan untuk Sistem Kontrol jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan Perilaku Pelayanan sebesar 0,730.

Tabel 11.
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.124	1.873		3.270	.001
	Kinerja Organisasi	.682	.083	.603	8.212	.000

a. Dependent Variable: Perilaku Pelayanan

Dari hasil pengolahan data SPSS pada tabel diatas dapat diketahui persamaan regresinya yaitu $Y = 6,124 + 0,682 X_4$, artinya jika Perilaku Pelayanan ditiadakan (misal $X_1 = 0$), maka Kinerja Organisasi hanya sebesar 6,124. Sedangkan untuk Perilaku Pelayanan jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan Kinerja Organisasi sebesar 0,682. Hasil penelitian tentang pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Sistem Kontrol dan Kinerja Organisasi terhadap Perilaku Pelayanan RS Tarumajaya, Bekasi dapat diuraikan sebagai berikut:

Pertama, Kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pelayanan RS Tarumajaya, Bekasi. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh koefisien determinan = 0,445. Dalam penelitian ini dikatakan pengaruh signifikan, maka dinyatakan terdapat pengaruh langsung Kepemimpinan terhadap Perilaku Pelayanan. Ternyata nilai t_{hitung} untuk pengaruh Kepemimpinan terhadap Perilaku Pelayanan sebesar 9,733 lebih besar daripada $t_{tabel} = 1.645$ pada derajat kebebasan 118 dan taraf nyata $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung Kepemimpinan terhadap Perilaku Pelayanan. Berdasarkan pembuktian empirik ini, menunjukkan Kepemimpinan merupakan variabel yang dapat mempengaruhi secara langsung terhadap variabel Perilaku Pelayanan.

Kedua, Komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pelayanan RS Tarumajaya, Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif terhadap perilaku pelayanan RS Tarumajaya, Bekasi dengan koefisien determinan sebesar 0,510. Dalam penelitian ini dikatakan

pengaruh signifikan, maka dinyatakan terdapat pengaruh langsung Komunikasi terhadap Perilaku Pelayanan. Ternyata nilai t_{hitung} untuk pengaruh Komunikasi terhadap Perilaku Pelayanan sebesar 11,092 lebih besar daripada $t_{tabel} = 1.645$ pada derajat kebebasan 118 dan taraf nyata $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung Komunikasi terhadap Perilaku Pelayanan. Berdasarkan pembuktian empirik ini, menunjukkan Komunikasi merupakan variabel yang dapat berpengaruh langsung terhadap variabel Perilaku Pelayanan.

Ketiga, Sistem kontrol perilaku memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Kontrol berpengaruh positif terhadap Perilaku Pelayanan dengan koefisien determinan sebesar 0,479. Dalam penelitian ini dikatakan pengaruh signifikan, maka dinyatakan terdapat pengaruh langsung Sistem Kontrol terhadap Perilaku Pelayanan. Ternyata nilai t_{hitung} untuk pengaruh Sistem Kontrol terhadap Perilaku Pelayanan sebesar 10,412 lebih besar daripada $t_{tabel} = 1.645$ pada derajat kebebasan 118 dan taraf nyata $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung Sistem Kontrol terhadap Perilaku Pelayanan. Berdasarkan pembuktian empirik ini, menunjukkan Sistem Kontrol merupakan variabel yang dapat berpengaruh langsung terhadap variabel Perilaku Pelayanan.

Keempat, Perilaku pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perilaku Pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi dengan koefisien determinan sebesar 0,364. Ternyata nilai t_{hitung} untuk pengaruh perilaku pelayanan terhadap kinerja organisasi sebesar 8,212 lebih besar daripada $t_{tabel} = 1.645$ pada derajat kebebasan 118 dan taraf nyata $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung Perilaku pelayanan terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan pembuktian empirik ini, menunjukkan perilaku pelayanan merupakan variabel yang dapat berpengaruh langsung terhadap variabel kinerja organisasi.

SIMPULAN

Hasil analisis data penelitian terhadap pegawai Instalasi Rawat Inap RS Tarumajaya, Bekasi yang berstatus sebagai pegawai tetap maupun pegawai kontrak sebagaimana yang diuraikan dalam bab sebelumnya dan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung Kepemimpinan terhadap Perilaku Pelayanan. Kemudian untuk Kepemimpinan merupakan variabel yang dapat mempengaruhi secara langsung terhadap variabel Perilaku Pelayanan. untuk Komunikasi merupakan variabel yang dapat berpengaruh langsung terhadap variabel Perilaku Pelayanan. Selanjutnya menunjukkan Sistem Kontrol merupakan variabel yang dapat berpengaruh langsung terhadap variabel Perilaku Pelayanan. Dan yang terakhir perilaku pelayanan merupakan variabel yang dapat berpengaruh langsung terhadap variabel kinerja organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Defriani, N. W., Nyorong, M., & Nasution, R. S. (2022). Evaluasi Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(1), 183–189.
- Desrison, D., & Ratnasari, S. L. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rsud Sawahlunto. *Jurnal Bening*, 5(2), 91. <https://doi.org/10.33373/bening.v5i2.938>
- Dewi, L. S. dkk. (2021). *Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Sri Pamela*. 2, 241–247.
- Febrina, T., Edward, Z., & Nasution, N. (2020). Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 3(2), 1–12.
- Halawa, D. M., Nadapdap, T. P., & Silaen, M. (2020). Kinerja perawat di ruangan rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan ditinjau dari kompetensi, motivasi dan beban kerja. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), 42–51. <https://doi.org/10.34012/jpms.v2i2.1455>

- Hanafi, A., & Wahyuni, F. (2019). Factor Related to Nurse Performance in the in Patient Ward of the Rokan Hulu General Hospital 2017. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 5(2), 90–95. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol5.iss2.376>
- Handriyanto, N. T., Dewi, S., Hilmy, M. R., & Suryana, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Tuberkulosis di Unit Rawat Jalan RSUD Budi Asih Serang. *Salus Cultura: Jurnal Pembangunan Manusia Dan Kebudayaan*, 2(2), 124–137. <https://doi.org/10.55480/saluscultura.v2i2.60>
- Hardyanto, F., Suprpto, S. I., & Wardani, R. (2024). Pengaruh Tingkat Kepemimpinan Dan Tingkat Stres Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Nganjuk 2023. *Ikesma*, 20(1), 18. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v20i1.43103>
- Hasanah, R., & Maharani, C. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 75–82. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i1.51411>
- La Ede, A. R., Suandi, D. R. Y. S., & Mariam, I. (2023). Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Dan Instalasi Intensive Care Unit Rumah Sakit Umum Daerah Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Health Society*, 12(1), 59–68.
- Majannang, E. A. D., Kadir, A., & Hamsinah, S. (2021). Hubungan Motivasi Dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(27), 90157.
- Melissa, W. T., Tucunan, A. A., Mandagi, C. K., Kesehatan Masyarakat, F., & Sam Ratulangi Manado ABSTRAK, U. (2020). Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Gmim Bethesda Tomohon. *Jurnal KESMAS*, 9(1), 35–43.
- Mose, R. E. (2020). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Perawat di Ruang Perawatan Kelas III RS Husada Jakarta. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.33377/jkh.v4i1.58>
- Noovianty, T. (2022). Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Wijaya*, 14(1), 44–56. www.jurnalwijaya.com;
- Rofiqi, M., & Haksama, S. (2013). Analisis Kinerja Ruang Anak Instalasi Rawat Inap RSUD Pamekasan dengan Balance Scorecard. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(3), 217–224.
- Rudianti, Y., Handiyani, H., & Sabri, L. (2013). Peningkatan Kinerja Perawat Pelaksana Melalui Komunikasi Organisasi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 16(1), 25–32. <https://doi.org/10.7454/jki.v16i1.16>
- Rumita, R., Suliantoro, H., & A, M. L. (n.d.). *Rumah Sakit Umum Daerah Kodya Semarang Dengan Menggunakan Metode Performance Prism*.
- Salawangi, G. E., Kolibu, F. K., & Wowor, R. (2018). *Jurnal KESMAS*, Vol. 7 No. 5, 2018. *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahuna Kabupaten Sangihe*, 7(5).
- Sartiyah, Ngasu, K. E., & Septimar, Z. M. (2022). Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Pada Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2021. *Nusantara Hasana Journal*, 1(9), 45–52.
- Siska, A. (2022). Eran Kepemimpinan, Sistem Kontrol Dan Komunikasi Pada Instalasi Rawat Inap Terhadap Perilaku Pelayanan Kesehatan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 149–156. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/5008>
- Susanti, A., Megawati, & Yuniati. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII) Volume 3 No 2 Oktober 2019*, 3(7), 165–174. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSII%0ARumah>
- Taslim, A. M., Ahri, R. A., & Sulaeman, U. (2023). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di RSUD Haji Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(1), 114–123.

<http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph4114>

- Tinggi, S., Handriyanto, N. T., Kesehatan, F. I., Bangsa, U. B., Jaya, C., & Serang, K. (2023). *IMPLEMENTASI APLIKASI E-ANFRA BMHP FARMASI TEPAT DENGAN APPROPRIATE IMPLEMENTATION OF THE E-ANFRA BMHP PHARMACY APPLICATION BY CONSIDERING SHARIA PRINCIPLES PENDAHULUAN Pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat merupakan bagian penting dalam pelayanan pas. 12(4), 473–478.*
- Wiatr-Kmieciak, M. (2016). „Просто Наступила Зима” – Повторительный Урок Для Раздела 1 (Времена Года) Учебника „Вот И Мы 2”. *Studia Rossica Posnaniensia*, 40(1), 285–292. <https://doi.org/10.14746/strp.2015.40.1.28>.