

**ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PENCAPAIAN  
VISI DAN MISI DI RSUD XXX KABUPATEN XXX*****ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON THE  
ACHIEVEMENT OF VISION AND MISSION AT XXX RSUD,  
XXX REGENCY*****April Artinanda**Universitas Indonesia  
Timur, Indonesia<sup>1</sup>  
email:[Aprilartinanda@yahoo.com](mailto:Aprilartinanda@yahoo.com)

**Abstrak:** Rumah Sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh setiap rumah sakit dalam rangka pencapaian visi-misi suatu rumah sakit. Tercapainya visi-misi sangat dipengaruhi oleh daya dukung yang meliputi kepemimpinan, kinerja, kerjasama, komunikasi, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional. Variabel yang akan diteliti adalah budaya organisasi (Kepemimpinan, Kinerja, Kerjasama, Komunikasi dan Pelayanan) sebagai variabel independen serta visi dan misi sebagai variabel dependen. Penelitian dengan pendekatan survei cross sectional adalah jenis survei yang mengamati sebuah objek penelitian, baik satu maupun beberapa variabel, dengan cara menghimpun data pada suatu masa yang sama. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD XXX Kabupaten XXX menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap pencapaian visi dan misi di RSUD XXX Kabupaten XXX. Dari 58 responden sebanyak 23 responden (39,7%) yang merupakan presentase tertinggi memiliki pendidikan S1. Pendidikan akan membentuk karakter seseorang dalam berperilaku. Faktor lain yang juga turut berpengaruh adalah Usia yang mayoritas responden dibawah 30 tahun dengan persentase 56,9%. Faktor masa kerja juga memiliki pengaruh terhadap pencapaian visi dan misi organisasi. Adapun persentase masa kerja pegawai tertinggi di RSUD XXX Kabupaten XXX masih dibawah 5 tahun (51,7%). Hasil statistik data dari 58 responden diperoleh nilai  $\rho = 0,042$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel hubungan antara kepemimpinan dengan kepuasan pencapaian visi dan misi rumah sakit.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan, Kinerja, Budaya Organisasi, Visi-Misi.

**Abstract:** A hospital is a health service facility, therefore quality service is a must and is absolutely fulfilled by every hospital in order to achieve the vision and mission of a hospital. Achieving the vision and mission is greatly influenced by supporting capacity which includes leadership, performance, cooperation, communication and service quality. This research uses a quantitative survey research design with a cross sectional approach. The variables to be studied are organizational culture (Leadership, Performance, Collaboration, Communication and Service) as the independent variable and vision and mission as the dependent variable. Research with a cross-sectional survey approach is a type of survey that observes a research object, either one or several variables, by collecting data at the same time. Based on research conducted at RSUD XXX, XXX Regency, it shows that there is an influence of leadership on achieving the vision and mission at RSUD XXX, XXX Regency. Of the 58 respondents, 23 respondents (39.7%) which was the highest percentage had a bachelor's degree education. Education will shape a person's character in behavior. Another factor that also has an influence is the age of the majority of respondents under 30 years with a percentage of 56.9%. The length of service factor also has an influence on achieving the organization's vision and mission. The highest percentage of employee work experience at RSUD XXX XXX Regency is still under 5 years (51.7%). The statistical results of data from 58 respondents obtained a value of  $\rho = 0.042$ . Thus  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. This shows that there is a relationship between the variables of the relationship between leadership and satisfaction with achieving the hospital's vision and mission.

**Keywords:** Leadership, Performance, Vision-Mission.

IJI Publication  
p-ISSN: 2774-1907  
e-ISSN: 2774-1915  
Vol.3, No.3, pp. 179-190  
Juli 2023Unit Publikasi Ilmiah  
Intelektual Madani  
Indonesia**PENDAHULUAN**

Organisasi merupakan elemen kemasyarakatan, yang terdiri dari sekumpulan orang yang saling bekerjasama untuk bagaimana kemudian dapat menjangkau tujuan yang sistematis atau terstruktur

sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya dengan inti daripada kemasyarakatan, organisasi atau lembaga yang terdiri dari beberapa individu dan konteks sosial ekonomi, budaya, dan motivasi yang berbeda. Oleh sebab itu dari

setiap organisasi perlu melahirkan nilai-nilai dan norma yang di anut bersama untuk mengembangkan potensi didalam organisasi untuk menyamakan penafsiran dan perbuatan serta mengubah pola pikir perseorangan ke tingkah laku organisasi. Organisasi sebagai wadah dimana orang-orang menyatuh, kolektif secara rasional dan sistematis, dalam mengakomodir sumber daya organisasi secara efisien dan efektif untuk mencapai orientasi organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebuah organisasi dibentuk untuk bisa mencapai suatu tujuan. Tujuan merupakan sesuatu yang diharapkan organisasi, Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan, peningkatan kualitas produk atau jasa, peningkatan daya saing dan peningkatan kinerja organisasi. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut, sangat di pengaruhi oleh kinerja pegawai dalam mengoperasikan unit- unit kerja yang terdapat dalam sebuah organisasi.

Membahas budaya organisasi adalah sesuatu fundamental bagi suatu lembaga atau instansi dan juga termasuk rumah sakit, karena budaya organisasi yaitu budaya-budaya yang terbentuk didalam hirarki keorganisasian yang mewakili norma-norma pola pikir, karakter dan dianut oleh para anggota organisasi. Prioritas budaya organisasi yaitu pengendali roda organisasi dan arah atau tujuan dalam mengubah karakter manusia yang membawa diri atau terlibat dalam aktivitas organisasi. Budaya organisasi akan mengubah keadaan psikologis bagi seluru keanggotaan, sebagaimana anggota dalam melakukan pekerjaan, dan beradabtasi langsung dengan pimpinan maupun rekan kerja dan mekanisme apa untuk menanggulangi dinamika, ialah bagaimana eksistensi dari budaya yang khas untuk setiap lembaga organisasi.

Secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Ketiga

kelompok variabel tersebut mempengaruhi kelompok kerja yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja individu.

Budaya organisasi yang kokoh merupakan budaya-budaya yang dapat menjadi suatu ikatan untuk segenap anggotanya. Budaya berperan semacam sistem yang wajar dan sebagai bentuk esensial pada setiap lembaga atau organisasi dalam hal ini budaya yang menjelma menjadi milik bersama-sama dari sekujur organisasi. Budaya organisasi ialah suatu nilai yang dipercayai segenap warga lembaga organisasi, dipelajari, ditumbuh kembangkan, dan bisa menjadi acuan untuk berkepribadian didalam organisasi untuk menggapai orientasi lembaga yang sudah direncanakan sebelumnya.

Budaya organisasi merupakan konsep yang berkembang dan terus mengalami evolusi. Budaya adalah gabungan kompleks dari asumsi, tingkah laku, cerita, mitos, metafora, dan berbagai ide lain yang menjadi satu untuk menentukan apa arti menjadi anggota masyarakat tertentu.

Dikatakan juga bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Kontribusi dari kegiatan yang terjadi di dalam sebuah organisasi rumah sakit sangat menentukan kualitas pelayanan yang dihasilkannya. Untuk itu perlu adanya upaya peningkatan kinerja baik dari segi manajerial maupun sumber daya manusia. Budaya organisasi saat ini menjadi suatu hal yang harus menjadi perhatian oleh perusahaan. Perusahaan yang memiliki budaya yang tinggi memiliki keunggulan bersaing yang lebih baik. Selain itu, perusahaan yang memperhatikan budaya organisasinya memiliki tingkat keterlibatan karyawan yang lebih baik jika dibandingkan dengan perusahaan yang tidak memperhatikan budaya yang terdapat pada organisasinya.

Terciptanya budaya organisasi yang mendukung strategi organisasi dapat menjadi instrumen yang kompetitif. Dimensi-dimensi yang mendukung terciptanya budaya

organisasi meliputi komunikasi, pelatihan dan pengembangan, imbalan, pembuat keputusan, pengambilan resiko, kerja sama dan praktek manajemen.

Fakta membuktikan bahwa budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka untuk mencapai profesionalisme kerja, Manajemen puncak dan Divisi Sumber Daya Manusia dituntut untuk menciptakan budaya kerja organisasi yang berkualitas melalui penerapan sistem manajemen yang baik. Mulai dari konsep berawalan “ing” seperti reengineering, downsizing, restructuring, benchmarking atau konsep yang disingkat dengan tiga huruf seperti JIT (*Just In Time*) dan TQM (*Total Quality Management*) atau konsep lainnya yang baru muncul seperti Six Sigma.

Fleming (Lukman Bima,dkk, 2018), menilai bahwa kesalahan yang terjadi di rumah sakit merupakan suatu kegagalan sistem dari akibat kombinasi dan kebetulan berbagai kegagalan-kegagalan kecil dan multipel. Pekerja di garis depan merupakan komponen yang terlihat langsung (*sharp end*) menjadi penyebab kesalahan medis, padahal terdapat faktor-faktor tidak langsung yang memungkinkan kejadian tersebut. *Agency for Healthcare Research and Quality* (AHRQ) menyebutkan bahwa penyebab-penyebab kesalahan medis dapat mencakup masalah komunikasi, arus informasi yang tidak adekuat, masalah yang menyangkut faktor manusia, isu yang menyangkut faktor pasien, transfer pengetahuan di organisasi, pola ketenagaan dan beban kerja, kegagalan teknis serta kebijakan dan prosedur yang tidak adekuat.

Budaya organisasi kuat digambarkan dari nilai pokok oleh organisasi yang dipercayai dapat berpengaruh, diatur dengan efisien, dan dinikmati bersama-sama secara umum. Budaya organisasi secara signifikan mempengaruhi pekerjaan negara, penguasa dan pengelola dan pemerintahan daerah, setiap budaya organisasi berganti 100% maka

hendak mengikuti metamorphosis, perkembangan dalam pekerjaan pemerintahan secara desentralisasi sebesar 20%. Arti dari substansial penemuan ini yaitu untuk lebih memajukan pekerjaan pemerintahan yang secara desentralisasi (untuk bisa melahirkan pemerintahan yang baik) bahwa patut di benahi daya serap tujuan daripada budaya organisasi.

Analisis keterkaitan budaya organisasi dengan prestasi organisasi, memprediksi atau sebagai acuan dengan menjelaskan secara spesifik apa fungsi dari budaya organisasi sebagai tolak ukur untuk menentukan haluan lembaga organisasi dengan memusatkan pada jalan apa untuk mendistribusikan dan membenahi sumber daya organisasi, dan menjadi tolak ukur untuk membahas dan memecahkan dinamika-dinamika organisasi dengan penuh harapan di lingkungan organisasi. Permasalahannya dengan cara apa budaya organisasi di Indonesia karena dengan masyarakat paternalistik yang lebih banyak bergantung pada pemimpinya.

Rumah Sakit Umum XXX berstatus Rumah Sakit Swasta, yang dimiliki oleh PT. XXX Harapan Ibu, telah beroperasi penuh sejak 4 Desember 2007, terbuka bagi masyarakat umum, memberikan berbagai macam pelayan kesehatan bagi siapa pun dan dari kalangan manapun. Sebagaimana mestinya sebuah rumah sakit, Rumah Sakit Umum XXX beroperasi penuh 1×24 jam 7 hari dalam seminggu. Sebagai sebuah rumah sakit yang memiliki umur terbilang “muda”, RSUD XXX sama seperti Rumah Sakit Pada Umumnya, juga memberikan pelayanan umum seperti UGD, Rawat Jalan, Rawat Inap, Ruang Bersalin dan fasilitas Operasi. Dengan tersedianya berbagai layanan ini juga secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang diperoleh oleh setiap pasien yang ditangani khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pasien kepesertaan BPJS dan Non BPJS pada Unit Pelayanan Rawat Jalan.

Rumah Sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh setiap rumah sakit dalam rangka pencapaian visi-misi suatu rumah sakit. Tercapainya visi-misi sangat dipengaruhi oleh daya dukung yang meliputi kepemimpinan, kinerja, kerjasama, komunikasi, dan kualitas pelayanan.

Gaya kepemimpinan memainkan peranan penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, gaya kepemimpinan yang diterapkan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan suatu organisasi karena pada dasarnya pemimpin merupakan tulang punggung pengembangan suatu organisasi.

Peran karyawan sangat penting terhadap sukses atau tidaknya sebuah organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini memantau kinerja setiap karyawan sangatlah diperlukan, apakah karyawan sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai harapan. Penilaian kinerja ini sangat penting untuk menentukan apakah organisasi atau perusahaan akan terus melakukan kerja sama dengan karyawan jika kinerjanya baik. Selain itu Komunikasi yang efektif juga diperlukan untuk menghindari kesalahan persepsi dan menciptakan kualitas pelayanan yang optimal.

Alasan peneliti memilih lokasi penelitian yaitu di Rumah Sakit Umum XXX Kab. XXX dikarenakan visi dan misi rumah sakit tersebut disatu sisi bertujuan untuk mendapatkan laba dan juga sebagai fungsi daripada kehidupan sosial. Dan alasan yang lain, yaitu objek yang di peradatkan dengan rumah sakit adalah orang-orang yang berhubungan dengan karakter dengan berbagai nilai moral dan anggapan. Dengan kaitannya pada visi misi Rumah Sakit maka Rumah Sakit Umum XXX Kab. XXX membutuhkan sejumlah tenaga medis untuk lebih meningkatkan kinerja terhadap pelayanan masyarakat.

## **METODE**

Artikel ilmiah ini disusun dengan menggunakan metode penelitian survei kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel yang akan diteliti adalah budaya organisasi (Kepemimpinan, Kinerja, Kerjasama, Komunikasi dan Pelayanan) sebagai variabel independen serta visi dan misi sebagai variabel dependen. Penelitian dengan pendekatan survei *cross sectional* adalah jenis survei yang mengamati sebuah objek penelitian, baik satu maupun beberapa variabel, dengan cara menghimpun data pada suatu masa yang sama.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Budaya adalah suatu dampak dari proses yang berkesinambungan. Proses terjadinya suatu budaya dimulai dari tindakan misalnya bekerja hati-hati yang terjadi berulang-ulang menjadi kebiasaan, yang apabila terus berlangsung lama menjadi tabiat berhati-hati individu. Bangsa yang berbudaya dapat dilihat dari tingginya tingkat budi dan akal serta keanekaragaman hasil budayanya. Contohnya didalam hal organisasi, misalnya rumah sakit. Tinggi rendahnya budaya organisasi dapat dilihat dari tingkat komitmen anggota rumah sakit terhadap nilai-nilai dan keyakinan dari pimpinan hingga ke semua lapisan karyawannya.

Dibeberapa rumah sakit, suatu rencana yang telah berhasil disusun oleh suatu tim khusus dan disahkan oleh pimpinan tidak berjalan mulus dalam penerapannya. Sebab hal itu terjadi karena tidak didukung oleh komitmen karyawan terhadap nilai-nilai dan keyakinan dasar. Untuk membangun komitmen tinggi itulah diperlukan dukungan suatu kultur atau budaya organisasi rumah sakit yang positif. Budaya kerja organisasi adalah bentuk etika, sikap, perilaku dan cara pandang bersama dari kelompok yang tergabung dalam organisasi tersebut terhadap setiap masalah atau perubahan lingkungan yang bervariasi. Berkembang pesatnya

rumah sakit swasta, menjadi tantangan tersendiri bagi rumah sakit pemerintah dalam melakukan persaingan yang hendaknya dilakukan secara kompetitif.

Kondisi ini menuntut rumah sakit umum daerah bekerja lebih berkualitas, karena telah diberikan hak autonomi didalam manajemen rumah sakit yaitu sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), sudah seharusnya menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi lingkungan iklim rumah sakit swasta yang lebih maju dan lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Ukuran keberhasilan pembangunan sebuah Negara ditentukan oleh kualitas hidup (*quality of life*) warga Negara.

Ada empat macam fungsi budaya kerja yang sangat penting dalam membawa organisasi menuju sukses. Pertama, identitas organisasi (simbol dan harapan), sehingga anggota organisasi merasa bangga terhadap organisasinya dan pihak eksternal menaruh respek. Kedua, kestabilan organisasi sehingga secara internal seluruh karyawan merasa tenang dan yakin, demikian pula pihak eksternal yang berkepentingan. Ketiga alat pendorong organisasi, sehingga mampu menjadi dasar dan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi. Keempat, komitmen organisasi sehingga mampu sebagai katalisator dalam membentuk komitmen untuk pelaksanaan berbagai ide atau suatu rencana strategis.

Budaya Melayani di sebuah rumah sakit harus dikembangkan budaya kerja yang positif, maksudnya budaya kerja yang mendukung pencapaian visi, misi dan tujuan. Sementara budaya organisasi timbul dari budaya kelompok individu yang tergabung dalam organisasi tersebut. Adanya perubahan positif, baik etika, sikap, perilaku maupun cara pandang individu, yang berkembang menjadi tabiat kelompok individu (dari atasan hingga bawahan), maka akan membentuk perubahan budaya kerja baru yang positif pula.

Sesuai dengan perkembangan baru dalam paradigma pelayanan, budaya kerja rumah sakit yang positif adalah budaya kerja melayani. Caranya adalah dengan contoh membiasakan arah orientasi tindakan dan sikap serta perilaku kepada kepentingan orang lain yang dilayani, bukan kepentingan diri sendiri. Namun, apabila orientasi tindakan ke arah kepentingan diri sendiri akan bertentangan dengan "budaya kerja melayani" tersebut di atas. Contoh tindakan yang negatif adalah karyawan rumah sakit yang suka membolos atau terlambat datang. Kemudian perawat yang kurang perhatian terhadap pasien orang miskin, dan dokter menyuruh pasien membeli obat atau alat di apotik tertentu.

Apabila tindakan yang positif dari setiap individu dapat dilaksanakan secara konsisten dan terus menerus akan menghasilkan tabiat positif. Pada akhirnya secara kelompok akan menghasilkan budaya kerja positif. Jadi budaya kerja positif apapun yang akan kita kembangkan, yang penting pelaksanaannya harus secara konsisten, mulai dari pimpinan dan terus menerus. Juga bisa ditempuh pola pengembangan budaya kerja sama. Meningkatkan citra positif rumah sakit dan partisipasi masyarakat dengan cara mengembangkan budaya melayani, serta meningkatkan mutu pelayanan bagi semua karyawan.

Rumah Sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh setiap rumah sakit dalam rangka pencapaian visi-misi suatu rumah sakit. Tercapainya visi-misi sangat dipengaruhi oleh daya dukung yang meliputi kepemimpinan, kinerja, kerjasama, komunikasi, dan kualitas pelayanan.

Gaya kepemimpinan memainkan peranan penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, gaya kepemimpinan yang diterapkan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan suatu organisasi karena

pada dasarnya pemimpin merupakan tulang punggung pengembangan suatu organisasi.

Peran karyawan sangat penting terhadap sukses atau tidaknya sebuah organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini memantau kinerja setiap karyawan sangatlah diperlukan, apakah karyawan sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai harapan. Penilaian kinerja ini sangat penting untuk menentukan apakah organisasi atau perusahaan akan terus melakukan kerja sama dengan karyawan jika kinerjanya baik. Selain itu Komunikasi yang efektif juga diperlukan untuk menghindari kesalahan persepsi dan menciptakan kualitas pelayanan yang optimal.

Kepemimpinan merupakan aspek nonmedis yang memegang peranan penting dalam pelayanan. Gaya kepemimpinan diperlukan untuk menghadapi berbagai macam sifat pegawai. Faktor kepemimpinan penting di antara faktor-faktor lain dan kualitas kepemimpinan menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi (Salleh, Fareed, & Hamzah, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD XXX Kabupaten XXX menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap pencapaian visi dan misi di RSUD XXX Kabupaten XXX. Dari 58 responden sebanyak 23 responden (39,7%) yang merupakan presentase tertinggi memiliki pendidikan S1. Pendidikan akan membentuk karakter seseorang dalam berperilaku.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cincin L, (2021) yang menyatakan bahwa bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 64,4%, dan sisanya 35,6% tidak dipengaruhi oleh variabel lain diperiksa. Secara parsial, dimensi kepemimpinan yang paling besar pengaruhnya terhadap kinerja pegawai adalah dimensi inspirasi (58,15%), pengaruh terbesar kedua dari dimensi kepemimpinan pada kinerja karyawan adalah dimensi visioner (18,63%).

Pembahasan kepemimpinan cukup beragam hasilnya belum dapat memastikan kepemimpinan yang mana mempunyai pengaruh yang kuat pada kinerja karyawan, beberapa penelitian tidak fokus pada kepemimpinan dan kinerja karyawan, banyak variabel lain yang juga diamati antara lain Pancasila, Haryono, & Sulisty, (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan kerja lebih berpengaruh terhadap kinerja (pencapaian Visi dan Misi dibandingkan dengan faktor kepemimpinan).

Faktor lain yang juga turut berpengaruh adalah Usia yang mayoritas responden dibawah 30 tahun dengan persentase 56,9%. Faktor masa kerja juga memiliki pengaruh terhadap pencapaian visi dan misi organisasi. Adapun persentase masa kerja pegawai tertinggi di RSUD XXX Kabupaten XXX masih dibawah 5 tahun (51,7%).

Dalam Penelitian ini tentang pengaruh organisasi budaya terhadap pencapaian visi dan misi salah satu variabel yang diteliti adalah hubungan antar manusia yang mencakup kepemimpinan, kinerja, kerjasama, komunikasi dan pelayanan. Hasil statistik data dari 58 responden diperoleh nilai  $\rho = 0,042$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel hubungan antara kepemimpinan dengan pencapaian visi dan misi rumah sakit. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Prof. Dr. Anis Eliyana, SE., M.Si. (2021) yang mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja petugas atau pegawai disuatu organisasi seperti di Rumah Sakit merupakan salah satu faktor yang mendorong peningkatan kepuasan pasien sehingga dapat mengarah ke pencapaian suatu visi dan misi Rumah Sakit. visi misi sangat penting bagi sebuah instansi karena berkaitan dengan kinerja dan kinerja staf itu sendiri yang akan

menentukan visi misi tercapai dan tidaknya kemudian maksimal dan tidaknya.

Kinerja atau dapat disebut dengan performance ini ialah salah satu dari persyaratan dalam sebuah pekerjaan tertentu yang dapat tercermin secara nyata dengan hasil yang memuaskan (Wilis & Nurwulandari, 2020). Kinerja pegawai menunjukkan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi diantaranya kuantitas keluaran, kualitas keluaran, jangka waktu yang dibutuhkan, kehadiran atau kedisiplinan di tempat kerja dan sikap kooperatif di dalam organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai baik yang dicapai oleh individu maupun organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya pencapaian visi dan misi organisasi.

Penelitian ini menunjukan nilai signifikansi pada variabel kinerja adalah  $0,03 < 0,05$ , sehingga H2 diterima yang berarti variabel kinerja memiliki pengaruh terhadap pelayanan di RSUD XXX Kabupaten XXX. Ketika diobservasi, petugas kesehatan di RSUD XXX Kabupaten XXX terlihat memiliki kinerja yang tinggi, terlihat dari tingkat kemampuan intelektualitas dan disiplin kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunma dkk (2021) bahwa hasil penelitian yang telah dilakukan di KUA Kecamatan Solokanjeruk bahwa terdapat keterkaitan antara visi dan misi KUA terhadap kinerja. Yang mana visi merupakan langkah awal dalam melakukan suatu pekerjaan. Dibantu dengan misi untuk tercapainya visi dalam suatu organisasi. Sebagaimana yang telah disebutkan bahwa kinerja staf KUA Solokanjeruk adalah yang menjadi penentu dari tercapai atau tidaknya suatu visi dan misi.

Kerjasama juga berperan penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi, keberhasilan membina sebuah kerjasama tim

kerja dalam suatu organisasi merupakan titik kritis yang akan menentukan keberhasilan organisasi. Kerjasama tim merupakan kemampuan untuk bekerjasama menuju suatu visi dan misi yang sama.

Dalam penelitian ini nilai signifikansi pada variabel kerjasama adalah  $0,00 < 0,05$ , sehingga H3 diterima yang berarti variabel kerjasama memiliki pengaruh terhadap pencapaian suatu visi dan misi di RSUD XXX Kabupaten XXX. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri HS. Dkk, (2020) bahwa Teknik analisis data menggunakan analisis linear berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji f dan koefisien determinasi. hasil pembahasan dan kesimpulan menunjukkan bahwa kerjasama tim dan kompetensi secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Permata Bunda Medan.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel kerjasama tim diperoleh nilai thitung diperoleh 15.850 dimana nilai ttable pada  $\alpha 5\%$  yakni 1.666 artinya positif. Dimana taraf signifikan  $\alpha 5\%$  nilai thitung  $15.850 > ttable 1.666$  dan nilai p-value pada kolom sig  $0.000 < 0.05$  artinya signifikan dan berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel kompetensi diperoleh nilai thitung diperoleh 17.344 dimana nilai ttable pada  $\alpha 5\%$  yakni 7.881 artinya positif. Dimana taraf signifikan  $\alpha 5\%$  nilai thitung  $17.344 > ttable 1.666$  dan nilai p-value pada kolom sig  $0.000 < 0.05$  artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kerjasama tim dan kompetensi dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Permata Bunda Medan. Hal ini dapat dikatakan dengan baiknya kinerja perawat Rumah Sakit maka semakin terbuka pula peluang tercapainya Visi dan Misi.

Komunikasi diartikan sebagai proses interpersonal yang melibatkan dua orang atau lebih. Komunikasi bertujuan untuk menerjemahkan informasi, ide, atau gagasan

yang ingin disampaikan. Dalam berkomunikasi diperlukan umpan balik untuk memastikan informasi yang diberikan telah tersampaikan dengan baik dan dipahami maknanya. Dalam Hildegard Peplau's Theory of Nurse-Client Relationship yang dikenal dengan teori Hildegard Peplau dikatakan proses pelayanan sebagai proses interaktif dan kolaboratif antara petugas kesehatan dan pasien (Saprilla, 2018). Komunikasi yang baik akan memudahkan petugas kesehatan berinteraksi saling percaya dengan pasien, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif. (Kusumo, 2017). Komunikasi yang baik petugas kesehatan bisa mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan kepadap pasien. (Saprilla, 2018)

Nilai signifikansi pada variabel komunikasi adalah  $0,582 > 0,05$ , sehingga  $H_0$  diterima yang berarti variabel komunikasi tidak memiliki pengaruh terhadap pencapaian visi dan misi di RSUD XXX Kabupaten XXX. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar informasi kesehatan dan tata cara mendapatkan pelayanan sudah terpasang di dinding ruangan puskesmas. Hal ini membantu pasien dalam proses pelayanan, sambil menunggu waktu antrian mereka bisa membaca beberapa informasi yang tertempel di dinding atau standing banner atau flyer yang biasa ada dibagikan petugas. Sebagai contoh informasi perawatan antenatal yang menjelaskan berapa kali seharusnya pasien ibu hamil memeriksakan diri? Kapan mereka harus datang berkunjung secara rutin? Manfaat pemeriksaan antenatal bagi ibu hamil dan bayi.

Model promosi yang para petugas gizi kemas dalam bentuk sosialisasi baik lewat Puskesmas pembantu maupun door to door menambah wawasan masyarakat akan informasi kesehatan. Hal ini menjadikan komunikasi antara pasien dengan petugas menjadi terjalin secara intens sekaligus mengurangi interaksi jika menyangkut

informasi yang sama saat mereka melakukan pemeriksaan di RSUD XXX Kabupaten XXX.

Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi dengan pencapaian visi dan misi Rumah Sakit dalam artian pencapaian visi dan misi RSUD XXX Kabupaten XXX tidak dipengaruhi oleh komunikasi. Adapun Studi lain menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan penting untuk pemberian pelayanan kesehatan yang efisien dan pasien berorientasi komprehensif. Komunikasi yang buruk antara profesional kesehatan akan merugikan pasien. Keterampilan komunikasi yang penting adalah menyesuaikan bahasa untuk pasien. Hal ini efektif dalam praktek kolaboratif yang efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan. Mereka menyimpulkan bahwa komunikasi efektif adalah bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. (Rokmah and Anggorowati, 2017).

Komunikasi dapat diasumsikan salah satu alat untuk menerjemahkan informasi, ide maupun gagasan kepada orang lain sehingga orang tersebut bisa mendapatkan kejelasan atau pemahaman. Komunikasi antara petugas kesehatan dengan masyarakat atau pasien bisa memberikan pengaruh maupun sebaliknya. Hal ini bergantung pada kondisi masyarakat dan cara berkomunikasi petugas kesehatan.

Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan melakukan hal yang benar secara benar (*doing the right things right*). Kualitas pelayanan kesehatan adalah taraf terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang berlaku. Kualitas jasa pelayanan kesehatan mengungkapkan taraf kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memberikan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin



baik pula kualitas pelayanan kesehatan (Respati, 2015).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir dari interaksi dan ketergantungan yang kompleks antara berbagai aspek yang mempengaruhinya antara lain kualitas sarana fisik, ketersediaan petugas medis, obat, alat kesehatan serta proses pemberian layanan. Selain itu masyarakat memandang bahwa kualitas layanan kesehatan yang baik mampu memberikan dampak positif bagi kesembuhan pasien. (Etlidawati and Handayani, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari beberapa aspek antara lain sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*customers*). Lebih lanjut lagi dipaparkan bahwa sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan public yang baik pula, penerapan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol yang memadai sehingga pelayanan menjadi transparan. (Dwiyanto, 2019).

Maka, kualitas layanan secara umum merupakan tolok ukur suatu layanan kesehatan sejauh mana ia dapat memenuhi harapan pasien berdasarkan cara petugas kesehatan memenuhi kebutuhan pasien baik secara fisik maupun psikis. Nilai signifikansi pada variabel pelayanan adalah  $0,871 < 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima yang berarti variabel pelayan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian visi dan misi di RSUD XXX Kabupaten XXX.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD XXX Kabupaten XXX menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap pencapaian visi dan misi di RSUD XXX Kabupaten XXX. Dari 58 responden sebanyak 23 responden (39,7%) yang merupakan presentase tertinggi memiliki pendidikan S1. Pendidikan akan membentuk karakter seseorang dalam berperilaku. Faktor

lain yang juga turut berpengaruh adalah Usia yang mayoritas responden dibawah 30 tahun dengan persentase 56,9%. Faktor masa kerja juga memiliki pengaruh terhadap pencapaian visi dan misi organisasi. Adapun persentase masa kerja pegawai tertinggi di RSUD XXX Kabupaten XXX masih dibawah 5 tahun (51,7%). Hasil statistik data dari 58 responden diperoleh nilai  $\rho = 0,042$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel hubungan antara kepemimpinan dengan kepuasan pencapaian visi dan misi rumah sakit.

## REFERENSI

- A. Yustiawan (2018). Budaya Organisasi dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Kumala Siwi Jepara. DOI: <https://doi.org/10.14710/jmki.6.2.2018.107-113>.
- Andreas Aprilio Staygers Ruus, Dkk (2019). Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder. Jurnal KESMAS UNSRAT, Vol. 8, No. 7, November 2019.
- Ani Nuraini, Ida N, Rossalina A, Ervina R, (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. Jurnal J-REMI. VOL. 2 NO. 4 (2021).
- Alfitri R, Mukaram (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 4, No. 2, Agustus 2018.
- Alvin Fitrihady, (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.
- Cincin Lindayani, (2021). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Kajian Ekonomi dan

- Kebijakan Publik, Vol. 6 (2), Juli 2021
- Citra A.A, Rahmatullah (2020). Visi Dan Misi Menurut Fred R. David Dalam Perspektif Pendidikan Islam. Jurnal Alhikam, Vol. 4 No. 1 Maret 2020. : <http://e-journal.staima.alhikam.ac.id/index.php/evaluasi>
- Diny Vellyana, (2019). In House Training Perumusan Visi Misi Ruang Perawatan Perinatal RSUD Pringsewu. Jurnal PM Stikes Jombang, Vol. 5 No. 2 (2019).
- Dwiyanto, A., 2021. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Ugm Press.
- Dwi A.A, Sunarti (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2 Oktober 2017.
- Eryana, (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru. Vol 6 No 1 (2017): IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi.
- Etlidawati, E., Handayani, D.Y., 2017. Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Medisains 15,142–147.
- Habudin, (2020). Budaya Organisasi. Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara, Vol. 1, No. 1, Juni 2020, pp. 23-32.
- Hermanto, (2018). Pengaruh Tipe Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Knowledge Sharing: Pendekatan Konsep. Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram. e- issn : 2548-3919.
- Imanuel. (2019). Analisis Budaya Organisasi Dengan Menggunakan Metode Organizational Culture Assesment Instrument (OCAI) Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Sikka. Jurnal Unippa, 6(1), 1– 22.
- I P. Wiratnadi, M, A.Meitriana, L. Indrayani, (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberlanjutan Organisasi Nirlaba. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Volume 11 No. 2 Tahun 2019.
- Indar, Samsualam, W.,S,Daiyan (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Rs Tadjuddin Chalid Kota Makassar. Jurnal Mitrasehat, Volume VIII Nomor 2, November 2018.
- Ishiq R.P, Ningrum F.Y., (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dalam Menciptakan Perkembangan Organisasi. Jurnal Administrasi Publik Volume XVIII (1) 2022: 143-154 P-ISSN: 1858-2168, E-ISSN: 2621-251X doi : 10.52316/jap.v18i1.82.
- Laksana,Fajar.(2018). Manajemen Pemasaran.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Luh De P.P & Ni Ketut Sariyathi (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kerjasama Tim Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. E Journal Udayana. Vol 6 No 6 (2017).
- Lukman B.,Indahwaty S.,Ridwan A (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Tim Dalam Penerapan Patient Safety. Jurnal Unhas JKMM, Maret 2018, Vol 1 No. 2: 227-233.
- Mahfuzil Anwar, (2018). Faktor Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan Volume 2 No. 1 Edisi Maret 2018.
- Maiyulia F. Hardisman. Ibrarodes (2019). Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Pegawai RSUD Mukomuko Tahun 2017. Jurnal Kesehatan Andalas 8(2):305.
- Marianus S Neno, (2019). Analisis Budaya Organisasi (Studi Kasus Pada Koperasi Credit Union Kasih Sejahtera Atambua). Journal Of Management (SME's) Vol.

- 10, No.3, 2019, p347-360
- Moh. Muslim (2017). Membangun Visi Perusahaan, *Jurnal Esensi*, Vol. 20 No. 3/2017.
- Mutia Darmawan, (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rsud Cut Nyak Dhien Meulaboh, Tesis Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan.
- Nadifa M.F, Winny S. (2021). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*. Vol. 8, No. 1, Maret 2021, Hal. 357-374.
- Nadirasetya, N., Tama, I. P., & ... (2016). Analisis Budaya Organisasi Menggunakan Metode Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) dan Pendekatan Fuzzy Linguistik. *Jurnal Rekayasa ...*, 8(2), 215– 222.
- Nuraisyah Siregar, et al (2018). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Di Wilayah Puskesmas Dau Malang. *Jurnal Ilmiah Keperawatan, Nursing News*, Vol 3, No 2 (2018).
- Nurjaya, Dkk (2020). Gaya Kepemimpinan dan Motivasi, Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai.
- Nur Afnita, Sarah H, (2022). Hubungan Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Kepuasan Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur : Volume 8 Nomor 2 Tahun 2022*.
- Putri L.M, Hendro J,B, Rina K., (2019). Gaya Kepemimpinan Dengan Motivasi Kerja Perawat Di Rumah Sakit Jiwa. *Jurnal Keperawatan (JKp) (ISSN : 2302-1152) Volume 7 Nomor 2, November 2019*.
- Rahmat Hidayat, & Candra Wijaya (2017). Ilmu Komunikasi. *Jurnal Universitas Semarang*.
- Rakhman, A. (2018). Analisis Budaya Organisasi Menggunakan Metode Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI). *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman*, 3(4), 63–69.
- Respati, S.A., 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kotasemarang Tahun 2014 (Phd Thesis). Universitas Negeri Semarang.
- Robbins, Stephen P., (2008), *Perilaku Organisasi* (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia, PT Intan Sejati, Klaten.
- Rokhmah, N.A., Anggorowati, A., (2017). Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jhes J. Health Stud*. 1, 65–71.
- Salleh, S. S. M. M., Fareed, M., & Hamzah, A. W. (2018). Gender Differences in Leadership Styles and its Impact on Employees' Motivation. *Int. J. Manag. Bus. Res.*, 8(2), 86–97.
- Silvani, Eva dan Triatmanto, Boge. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang*, vol.5, No.1.
- Sumarto, (2019). Budaya, Pemahaman dan Penerapannya Aspek Sistem Religi, Bahasa, Pengetahuan, Sosial, Kesenian dan Teknologi. *Jurnal Literasiologi*. Vol. 1, No. 2 Juli – Desember 2019.
- Supriyadi (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta. *Health Sciences and Pharmacy Journal*. Vol. 1, No. 1, Desember 2017, pp. 30-37.
- Ugi A.S,Dkk (2022). Pengaruh Kepemimpinan Agility, Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Agilitas Organisasi Pada PT. Shield On

Services Tbk. Jurnal Ekonomi Global.  
Vol. 1 No. 2/2022.

Vidyastuti, (2019). Penerapan Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) terhadap Perumusan Visi dan Misi Perusahaan Jurnal Eksistensi, Vol.1, No.1, Februari 2019.

Wawan T, Rio A, (2019). Perbandingan Konsep Rekayasa Budaya Organisasi Model Pembentukan Kebiasaan, Shook, Dan Schein Pada Organisasi Proyek. J Ti Undip 14(3):139.

Wilis, R. A., & Nurwulandari, A. (2020). The effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and Brand Image Towards E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty of Traveloka's Customer. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 4(3), 1061-1099.

Wiyanto W, M Idrus (2021). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Putra Sinar Permana (South Quarter). Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol 4, No 1 (2021).

Yunma, Fauziah E.P, Mega J, S.Nur Apipah, (2021). Keterkaitan Visi Dan Misi Terhadap Kinerja Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Solokanjeruk. Jurnal Ilmiah Manajemen, KOMITMEN: Vol. 2 No. 1, Maret 2021.