

Pengaruh Kinerja Perawat Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepemimpinan Transformasional

Deny Damayanti, Budiharto, Jubery Marwan

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta
Jl. Hang Lekir I No.8, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta 10270

*Email Korespondensi: denydamayanti79@gmail.com

Abstract - This study aims to test and analyze the effect of nurse performance and work stress on patient satisfaction through transformational leadership as an intervening variable. The research locus was conducted at Pertamina Pusat Hospital, Jakarta. Using a quantitative research method categorized into explanatory research using a Hypotheses Testing research design. Primary data were obtained from direct survey results using a Likert scale as a measure of data. The sample used in this study was a saturated sample. The results showed that: 1) Nurse performance has a significant effect on transformational leadership and patient satisfaction; 2) Work stress does not have a significant effect on transformational leadership and patient satisfaction; 3) Transformational leadership has a significant effect on patient satisfaction; 4) Nurse performance has a significant effect on patient satisfaction through transformational leadership; 5) Work stress does not have a significant effect on patient satisfaction through transformational leadership. A leader often relates the behavior of subordinates to their performance results subjectively. They are considered loyal and obedient because there is no excessive pressure that causes stress. With the increase in service performance accompanied by the role of a transforming leader, the impact will increase patient satisfaction.

Keywords: Nurse performance; Job stress; Transformational leadership and Patient satisfaction

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja perawat dan stres kerja terhadap kepuasan pasien melalui kepemimpinan transformasional sebagai variabel intervening. Locus penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Pertamina Pusat Jakarta. Menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dikategorikan kedalam penelitian explanatory research yang menggunakan rancangan penelitian pengujian *Hypotheses Testing*. Data primer diperoleh dari hasil survei secara langsung menggunakan skala likert sebagai ukuran data. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional dan kepuasan pasien; 2) Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional dan kepuasan pasien; 3) Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; 4) Kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kepemimpinan transformasional; 5) Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kepemimpinan transformasional. Seorang pemimpin sering kali menghubungkan perilaku bawahan dengan hasil kerjanya secara subyektif. Mereka dianggap loyal dan patuh disebabkan oleh tidak ada tekanan yang berlebihan sehingga menjadi stres. Dengan meningkatnya kinerja pelayanannya disertai dengan perannya pemimpin yang bertransformasi, maka dampaknya akan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kinerja Perawat; Stres Kerja; Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Pasien

Pendahuluan

Berdasarkan data dari Manajemen Mutu Rumah Sakit Pusat Pertamina, bahwasanya terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien. Kunjungan pasien pada tahun 2020 disemester 1 sebesar 89,99 %, di semester 2 sebesar 80,01 %, pada tahun 2021 pada semester 1 sebesar 78,78 %, pada semester 2 sebesar 79,86. berdasarkan data terlihat bahwasanya kepuasan konsumen menjadi salah satu penyebab penurunan jumlah pasien. Untuk mencapai kepuasan konsumen salah satunya dibutuhkan sumberdaya manusia unggul dan berkualitas, disamping juga pimpinan. Gaya kepemimpinan, dapat mempengaruhi profitabilitas, baik dari segi keuangan maupun kinerja (Khustina & Laily, 2019), sehingga target kinerja dapat terpenuhi (Verawati Wote & Patalatu, 2019).

Gaya kepemimpinan yang baik mampu memberikan motivasi, memahami kebutuhan anggota, memperlakukan manusia secara utuh, memberikan pengaruh yang kuat, dan menggerakkan anggota mencapai harapannya (Northouse, 2019). Peran tersebut dapat mempengaruhi kinerja pegawai baik secara individu atau kelompok. Kinerja pegawai dapat dilihat berdasarkan kualitas dan kuantitas dalam menjalankan pekerjaannya (Dedi & Dwiantoro, 2020).

Kinerja perawat merupakan bagian dari menerapkan wewenang, tugas dan tanggung jawab dalam rangka pencapaian tugas pokok profesi. Pengukuran kinerja perawat biasanya berdasarkan objektifitas, jelas dan dapat dikomunikasikan. Perawat akan lebih termotivasi dalam mencapai prestasi kerja sampai tingkat lebih tinggi, jika kinerjanya diperhatikan dan dihargai pimpinan dalam suatu unit kerja (Lestari, 2015). Hal ini selaras dengan temuan Desrison dan Ratnasari (2018) bahwa terdapat hubungan antara kepemimpinan dengan kinerja perawat. Peningkatan kinerja perawat sangat berpengaruh

terhadap kepuasan pasien. (Desrison & Ratnasari, 2018)

Fenomena menarik yang terjadi adalah kepemimpinan transformasional sangat efektif dalam mendorong perilaku kerja yang inovatif, manakala karyawan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap manajer atau pimpinan mereka serta dapat menghindari ketidakpastian. Gaya kepemimpinan ini cocok diterapkan di rumah sakit, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan dan kepuasan pasien.

Stres kerja perawat, berkaitan erat dengan kinerja perawat. Secara menyeluruh rumah sakit seharusnya memiliki kinerja perawat yang baik, sebab kinerja yang baik dapat membantu rumah sakit memperoleh keuntungan dan menjaga keberlanjutan bisnis mereka. Dengan kondisi diatas, peneliti melihat adanya permasalahan, tentang kinerja perawat, kemudian stress kerja serta kepemimpinan transformasional.

Kinerja Perawat

Variabel kinerja perawat dimaknai sejalan dengan Kewuan (2019) bahwa tingkat pencapaian sasaran/tujuan yang telah ditetapkan oleh seorang perawat, sedangkan indikator kinerja perawat menurut Bangun (2017) antara lain : Sedangkan indikator kinerja perawat menurut Bangun (2017) antara lain : 1). Kuantitas Kerja Hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. 2). Kualitas Kerja Setiap karyawan dalam suatu perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu 3). Ketepatan Waktu Ketepatan setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu. 4). Kehadiran suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang

ditentukan 5). Kemampuan kerjasama. Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu karyawan saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih. (Bangun, 2017) (Kewuan, 2019)

Stres Kerja

Variabel stres kerja didefinisikan menurut Robbins (2007) bahwa stres kerja merupakan kondisi yang dinamis dimana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkan dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti. Pengukuran stres kerja, berdasarkan Mangkunegara, Anwar Prabu (2013;93) menyatakan bahwa stres kerja terdiri dari indikator berikut: 1) Kondisi pekerjaan; a) Kondisi kerja yang buruk; Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab anggota pegawai mudah jatuh sakit, beberapa penyebabnya adalah ruangan tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan; b) *Overload*; *Overload* dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualitatif. Dikatakan *overload* secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas anggota kepolisian tersebut. Akibatnya pegawai tersebut mudah lelah dan berada dalam tegangan tinggi. *Overload* secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit sehingga menyita kemampuan karyawan; c) *Deprivational* stres; Kondisi pekerjaan tidak lagi menantang, atau tidak lagi menarik bagi karyawan. Biasanya keluhan yang muncul adalah kebosanan, ketidakpuasan, atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial (kurangnya komunikasi sosial); d) Pekerjaan beresiko tinggi; Pekerjaan yang beresiko tinggi atau berbahaya bagi keselamatan, seperti pekerjaan di

pertambangan minyak lepas pantai, tentara, dan sebagainya; 2) Konflik Peran; Stres Kerja karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu yang diharapkan oleh manajemen. Akibatnya sering muncul ketidakpuasan kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Para wanita yang bekerja mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Masalahnya wanita bekerja ini menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga; 3) Pengembangan Karir; Setiap orang pasti punya harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Namun cita-cita dan perkembangan karir banyak sekali yang tidak terlaksana; 4) Struktur Organisasi; Gambaran perusahaan yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab, aturan main yang terlalu kaku atau tidak jelas, iklim politik perusahaan yang tidak jelas serta minimnya keterlibatan atasan membuat anggota kepolisian menjadi stres; 5) Pengendalian Kerja; Pengendalian Kerja yang buruk penyebab stres kerja dapat berakibat pada penyakit dan menurunnya penampilan dan produktivitas; 6) Beban Kerja; Stres kerja dapat disebabkan oleh beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak menentu, otoritas yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara pegawai dengan perusahaan, dan frustrasi. (Anwar, 2013) (Robbins & Judge, 2008)

Kepemimpinan Transformasional

Variabel kepemimpinan transformasional berdasarkan Bernard, M. Bass dan B.J. Avolio (1990) adalah upaya pemimpin dalam mentransformasikan harapan, dengan indikator sebagai berikut:

a) *Individual consideration* (perhatian individual); yakni Pemimpin mengembangkan para pengikut dengan menciptakan lingkungan dan iklim organisasi yang mendukung. Perhatian individual adalah tinggi rendahnya pemimpin mengurus setiap para pengikut; mendengarkan keinginan dan kebutuhan mereka. Pemimpin memberikan empati dan mendukung para pengikut; membuka canal komunikasi terbuka dan memberikan tantangan kepada mereka. Para pengikut mempunyai motivasi *intrinsic* untuk melaksanakan tugas mereka; b) *Intellectual stimulation* (stimulasi intelektual); artinya seorang pemimpin menstimulasi para pengikut agar kreatif dan inovatif. Pemimpin mendorong para pengikutnya untuk memakai imajinasi mereka dan untuk menantang cara melakukan sesuatu yang dapat diterima oleh sistem social; c) *Inspirational motivation* (motivasi insprasional); yakni pemimpin menciptakan gambaran yang jelas mengenai keadaan masa yang akan datang (visi) yang optimis dapat dicapai dan mendorong para pengikut untuk meningkatkan harapan dan mengikatkan diri kepada visi tersebut; d) *Idealized influence* (pengaruh teridealisasi); yakni pemimpin bertindak sebagai panutan (role model). Ia menunjukkan keteguhan hati, kemantapan dalam mencapai tujuan, mengambil tanggung jawab yang sepenuhnya untuk tindakannya dan menunjukkan percaya diri tinggi terhadap visi. Pemimpin siap untuk mengorbankan diri, memberikan penghargaan atas prestasi dan kehormatan kepada para pengikut. (Bass & Avolio, 1990)

Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien berdasar Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler (2017) bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan diukur berdasarkan dimensi mutu yang meliputi lima dimensi *ServQual*

yaitu; a) *Tangible* (Bukti Fisik) Dokter dan perawat berpenampilan rapi dan selalu berada di balai pengobatan selama jam kerja rumah sakit; b) *Reliability* (Keandalan); yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, seperti; kehadiran dokter dan perawat tepat waktu, dokter dan perawat mempunyai keterampilan yang cukup; c) *Responsiveness* (Daya Tanggap); kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif). Dokter dan perawat memberikan informasi tentang pengobatan dan prosedur pelayanan dengan jelas, dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien dengan cepat; d) *Assurance* (Jaminan); memberikan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan dokter dan perawat untuk menumbuhkan rasa percaya pasien. Dokter mampu memegang rahasia penyakit pasien, dokter dan perawat bersikap ramah, pasien yakin dokter memeriksa dan memberikan obat dengan tepat, perawat memiliki pengalaman yang memadai; e) *Empathy*; memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dokter dan perawat tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan, dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien dengan menjadi pendengar baik, dokter mempunyai waktu untuk berkomunikasi dengan pasien. (Zeithaml et al., 2017)

Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang digolongkan kedalam jenis *eksplanatory reasearch* yaitu penelitian yang bermaksud untuk menguji dan menjelaskan hubungan antar variabel bebas (Ruslan, 2006). Penelitian ini menggunakan rancangan pengujian hipotesis (*Hyphotheses Testing*), menguji

secara empirik pengaruh antar variabel (Sugiono, 2009).

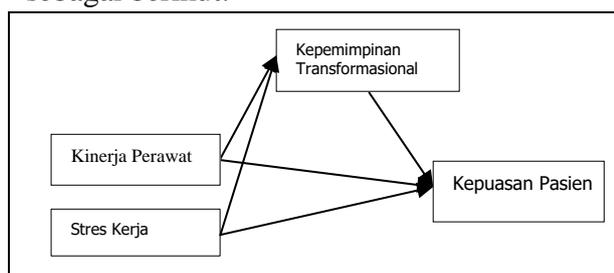
Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pusat Jakarta, dimulai tanggal 4 September 2024 sampai dengan 28 Februari 2025. Populasinya adalah pimpinan, perawat dan pasien. Sumber data menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, artinya seluruh populasi dijadikan sampel.

Data primer diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala likert yang telah dikondisikan sebelumnya, seterusnya data diolah untuk menguji valid atau tidaknya suatu instrumen dan realibel-nya suatu variabel. Selain uji kualitas data juga data juga diuji kenormalan datanya agar data berdistribusi normal. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dan uji t menggunakan SPSS versi 23 dan analisis jalur (path Analysis) menggunakan bantuan aplikasi Sobel-Test.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Untuk lebih memahami hasil penelitian, peneliti membuat gambar persamaan model yang dikembangkan sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Persamaan Model Penelitian

Dari gambar 1, menunjukkan persamaan model dalam penelitian yang dikembangkan. Selanjutnya untuk mengetahui informasi karakteristik responden diketahui bahwa; responden

berdasarkan lamanya masa kerja 11-20 tahun atau 37.51% mendominasi jumlah responden dalam karakteristik kelompok ini, berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh strata satu sebesar 76.25%. dan karakteristik berdasarkan gender didominasi oleh perempuan sebesar 80%. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat dari tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Seluruh Variabel Penelitian

Variabel	Validitas	Reliabilitas		Keputusan	
	R hitung lebih besar dari R tabel Produk moment diatas 0.5	Cronbach Alpha	N of Item	Valid	Reliabel
Kinerja Perawat	Tinggi	0,962	09	Valid	Reliabel
Stres Kerja	Tinggi	0,963	14	Valid	Reliabel
Kepemimpinan Transformasional	Tinggi	0,964	09	Valid	Reliabel
Kepuasan Pasien	Tinggi	0,975	14	Valid	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Dari data tabel 1 tersebut diatas, menunjukkan bahwa seluruh instrumen variabel yang terlibat dalam persamaan model memiliki validitas dengan kategori tinggi dan memiliki realibilitas diatas 0.7. Dengan demikian seluruh jawaban dalam instrumen telah valid dan telah realibel (ajeg).

Seterusnya untuk mengetahui hasil uji normalitas data, peneliti menyajikan hasil uji normalitas data berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov seperti tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Kinerja Perawat	Stres Kerja	Kepemimpinan Transformasional	Kepuasan Pasien
N		128	128	128	128
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	37.9297	34.1719	40.0313	62.1641
	Std. Deviation	4.97899	8.06481	4.45085	6.74015
Most Extreme Differences	Absolute	.252	.232	.302	.304
	Positive	.252	.232	.302	.304
	Negative	-.240	-.192	-.209	-.200
Test Statistic		.252	.232	.302	.304
Asymp. Sig. (2-tailed)		.121 ^a	.086 ^a	.180 ^a	.066 ^a

a. Test distribution is Normal.

Dari tabel 2 diatas, hasil uji normalitas data menunjukkan : a) Variabel kinerja perawat dengan nilai Asymp.sig. (2-tailed)-nya 0,121; b) Variabel stres kerja sebesar 0,086; c) Variabel kepemimpinan transformasional sebesar 0,180; dan d) Variabel kepuasan pasien sebesar 0,066. Dengan demikian seluruh variabel telah berdistribusi normal.

Selanjutnya untuk mengetahui

berpengaruh atau tidaknya suatu variabel independen terhadap dependennya, maka dapat dilihat dari tabel 3 hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Uji t Persaman Model Penelitian 1

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	22.954	2.915		7.876	.000
	Kinerja Perawat	.452	.069	.506	6.528	.000
	Stres Kerja	-.002	.043	-.004	-.047	.963

a. Dependent Variable: Kepemimpinan Transformasional

Dari tabel 3 diatas, diketahui bahwa: a) Kinerja perawat berpengaruh terhadap kepemimpinan transformasional. Disebabkan nilai t hitung sebesar 6.528 lebih besar dari t tabel sebesar 1.9792 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000; b) Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepemimpinan transformasional disebabkan hasil uji nilai t hitung sebesar -0.047 lebih kecil dari t tabel sebesar 1.9792 dengan nilai signifikansi sebesar 0.963. Selanjutnya untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel kinerja perawat dan stres kerja terhadap kepuasan pasien, maka peneliti membuat tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Uji t Persaman Model Penelitian 2

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
2	(Constant)	37.440	4.471		8.374	.000
	Kinerja Perawat	.658	.106	.486	6.197	.000
	Stres Kerja	-.007	.066	-.009	-.110	.913
	Kepemim Trans	1.508	.012	.996	123.761	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Data tersebut pada tabel 4 diatas, diketahui bahwa: a) Kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Disebabkan nilai t hitung sebesar 6.197 lebih besar dari t tabel sebesar 1.9792 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000; sedangkan b) Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepemimpinan transformasional disebabkan hasil uji nilai t hitung sebesar -0.110 lebih kecil dari t tabel sebesar 1.9792 dengan nilai signifikansi sebesar 0.913; dan c) Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap kepuasan pasien disebabkan hasil uji nilai t hitung sebesar

123.761 lebih besar dari t tabel sebesar 1.9792 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000.

Seterusnya untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya secara tidak langsung dapat dilihat dari hasil uji sobel test sebagai berikut: a) Hasil uji Sobel-test menunjukkan bahwa nilai statistik sobel test sebesar 6,54184 dengan tingkat signifikansi two-tailed probability sebesar 0,000. Selanjutnya nilai t_{tabel} sebesar 1,9792, jika dibandingkan dengan t statistik sobel test, maka t statistik sobel test hasilnya lebih besar dari t tabel-nya ($6,54184 > 1,9792$) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Hasil ini berindikasi bahwa kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kepemimpinan transformasional; b) hasil uji Sobel-test menunjukkan bahwa nilai statistik sobel test sebesar -0,04651 dengan tingkat signifikansi two-tailed probability sebesar 0,9629 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,9792, jika dibandingkan dengan t statistik sobel test, maka t statistik sobel test hasilnya lebih kecil dari t tabel-nya ($-0,04651 < 1,9792$) dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5%. Hasil ini berindikasi bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui kepemimpinan transformasional.

Pembahasan

Dalam pembahasan hasil penelitian ini dibahas tentang hasil-hasil uji statistik disertai dengan analisis yang mendalam dan mengkonfirmasi temuan penelitian sebelumnya. Bahasannya hasil penelitian ini mencakup hasil-hasil uji statistik dan relevansi teori yang digunakan. Hasil-hasil pembahasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja Perawat Berpengaruh Terhadap Kepemimpinan Transformasional
 Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat nilai t_{hitung} sebesar 6,528 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9792 dan hasil Sig-nya diperoleh nilai sebesar

0,000 atau lebih kecil dari tingkat signifikansinya sebesar 0,05. Dengan demikian kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional.

Seorang pemimpin tanpa didukung oleh kinerja bawahannya, maka kepemimpinannya kurang baik, karena kinerja bawahan merupakan elemen yang penting. Pertimbangan utama seorang pemimpin dalam mengangkat seorang pimpinan harus subyektif memilih bawahan yang punya kinerja yang baik, oleh karena seorang pemimpin itu dipengaruhi oleh bawahan yang dipimpinya, maka pemimpin dapat menyesuaikan diri terhadap orang-orang yang dipimpinya agar kepemimpinannya berjalan efektif dan optimal, sejalan dengan temuan (Marwan, 2022) bahwa seorang pemimpin sering kali menghubungkan perilaku bawahan dengan hasil kinerja bawahannya secara subyektif, begitu juga dengan temuan Humairah (2005) dalam penelitiannya menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional lebih cocok digunakan di rumah sakit dari pada gaya kepemimpinan transaksional, karena kepala ruangan memperlakukan perawat sebagai mitra yang harus bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang dijalankan sehingga meningkatkan ketrampilan perawat dalam menjalankan tugas tugasnya dan mengatasi setiap kesulitan yang ditemukan di lapangan. (Humairah, 2005)

2. Stres Kerja Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepemimpinan Transformasional

Hasil uji statistik menunjukkan nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar -0,047 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9792 dan hasil Sig-nya diperoleh nilai sebesar 0,963 atau lebih besar dari tingkat signifikansinya sebesar 0,05. Ketika para perawat mengalami stres kerja, maka

seorang pemimpin harus mampu memberikan inspirasi dan motivasi yang kuat agar mereka dapat memberikan seluruh kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaan. Stres kerja perawat akan berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, manakala seorang pemimpin tidak mempertimbangkan faktor subyektifitas individu, stimulasi, intelektual dan inspirasi terhadap perawat pelaksana. Perhatian pemimpin semestinya ditujukan untuk kepuasan internal dan eksternal bawahan seperti; gaji dan tunjangan, promosi, pekerjaan itu sendiri, pengawasan, teman kerja yang baik. Para perawat yang stres berada pada kurangnya sentuhan peran pemimpin yang adil.

Hasil temuan ini sejalan dengan Yolanda Yosephine Irawan et al (2020) bahwa tingkat stres kerja yang dirasakan oleh perawat secara umum berada pada kategori tingkat sedang dan tingkat kepuasan kerja perawat berada pada kategori tingkat yang cukup, memungkinkan akan berpengaruh terhadap kinerjanya. Disebabkan oleh peran pemimpin yang selalu mempertimbangkan kepuasan kerja bawahannya. (Irawan, 2020)

3. Kinerja Perawat Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar 6,197 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9792 dan hasil Sig-nya diperoleh nilai sebesar 0,000 atau lebih kecil dari tingkat signifikansinya sebesar 0,05. Oleh karenanya kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perawat yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pasien, anggapan mereka adalah bagian dari dirinya sendiri. Mereka berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra rumah sakit dimana mereka bekerja. Mereka bekerja sepenuh hati

yang dapat ditunjukkan dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Perawat selalu tanggap melayani pasien secara objektif, responsif dan berorientasi pada tujuan organisasi rumah sakitnya. Ketika pelanggan merasa puas, pelanggan akan kurang sensitif terhadap harga yang akan dibayarkan mereka dan akan berkomentar baik tentang pelayanan rumah sakit yang mereka rujuk. Pasien justru akan memberikan komentar sehingga dapat meningkatkan brand image rumah sakit tersebut.

Hasil temuan ini sejalan dengan Nurmulyani et al (2021) bahwa kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu perawat. Kepuasan pasien tercermin dalam suatu bentuk perasaan di dalam diri seseorang pasien yang berupa suka cita, senang, dan kenyamanan yang terjadi karena apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan. (Nurmulyani et al., 2021)

4. Stres Kerja Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} diperoleh sebesar -0,110 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9792 dan hasil Sig-nya diperoleh nilai sebesar 0,913 atau lebih besar dari tingkat signifikansinya sebesar 0,05. Oleh karenanya maka stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Tingginya stresing pimpinan terhadap pekerjaan dan tingginya beban pekerjaan yang dihadapi sehingga terjadi dalam jangka waktu cukup lama akan mengakibatkan seorang perawat merasa kelelahan fisik, emosional, dan kelelahan mental, sehingga akan mengakibatkan perawat mengalami titik kejenuhan yang mendalam. Dampaknya adalah

ketidakpuasannya pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hasil temuan ini sejalan dengan Moustaka et al., (2011) bahwa perawat rumah sakit akan mengalami stres kerja karena mereka sering terpapar dengan kewajiban untuk mengontrol kebutuhan emosional pasien sehingga menyebabkan ansietas yang akan berkembang menjadi stres. Seterusnya keadaan stress yang tinggi dan terjadi dalam jangka waktu yang lama akan ditandai dengan kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental, sehingga akan mengakibatkan perawat mengalami gejala burnout. Dampak selanjutnya adalah ketidakpuasannya pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit yang diakibatkan oleh perilaku perawat yang kurang bersahabat akibat terpapar stres kerjanya. (Moustaka, 2011)

5. Kepemimpinan Transformasional Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar 123,761 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9792 dan hasil Sig-nya diperoleh nilai sebesar 0,000 atau lebih kecil dari tingkat signifikansinya sebesar 0,05. Dengan demikian kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pemimpin yang bertransformasi dapat meningkatkan inovasi gagasan dalam menyelesaikan masalah pekerjaan. Sikap tersebut mampu memberikan gagasan, dan ide kepada bawahan dalam bertindak menyelesaikan masalah pekerjaan melebihi kepentingan pribadinya. Gaya kepemimpinan transformasional mampu menciptakan motivasi kerja dan rasa percaya diri perawat pelaksana terhadap pekerjaannya. Perawat pelaksana merasa diakui, merasa hasil pekerjaannya dihargai, sehingga loyal

dan respek kepada pemimpinnya. Motivasi perawat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya mampu melebihi dari yang diharapkan.

Hasil temuan ini sejalan dengan Abdullah (2019) bahwa kepemimpinan transformasional akan menerapkan pengaruh, penilaian perorangan, dan eksitasi mental untuk menghasilkan upaya yang lebih baik, efektivitas, dan kepuasan bagi bawahannya. Model kepemimpinan transformasional akan memperbaiki kondisi secara nyata pemikiran terhadap karyawan dari penyelesaian masalah dengan cara konvensional menjadi penyelesaian masalah yang inovatif. Semangat kerja karyawan akan meningkat dengan adanya perilaku pemimpin yang bertransformasi dalam mencapai tujuan organisasi dan berdampak terhadap kepuasan pelanggan atau pasien. (Abdullah, 2019)

6. Kinerja Perawat Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepemimpinan Transformasional

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hasil uji statistik nilai sobel test sebesar 6,54184 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9792 ($6,54184 > 1,9792$) dengan tingkat signifikansi two-tailed probability sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kepemimpinan transformasional. Seorang pemimpin itu dipengaruhi oleh bawahan yang dipimpinya, sehingga dapat menyesuaikan diri terhadap bawahannya agar kepemimpinannya berjalan efektif dan optimal. Hal ini sejalan dengan temuan (Marwan, 2022) bahwa seorang pemimpin sering kali menghubungkan perilaku bawahan dengan hasil kerjanya secara subyektif. Argumentasinya adalah bahwa para perawat yang berkinerja baik memungkinkan akan terpilih menjadi

pimpinan disuatu unit kerja mereka, disebabkan oleh subyektifitas pemimpin dalam meregenerasi kepemimpinannya. Mereka dapat memenuhi kinerja pelayanannya, loyal dan patuh terhadap pimpinannya. Dengan meningkatnya kinerja pelayanannya, maka dampaknya akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil temuan ini sejalan dengan Humairah (2005) menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformational lebih cocok digunakan di rumah sakit dari pada gaya kepemimpinan transaksional, karena kepala ruangan memperlakukan perawat sebagai mitra yang harus bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang dijalankan sehingga meningkatkan ketrampilan perawat dalam menjalankan tugas tugasnya dan mengatasi setiap kesulitan yang ditemukan di lapangan. Dengan meningkatnya kinerja pelayanan terhadap pasien, maka dampaknya akan meningkatkan kepuasan pasien. (Humairah, 2005)

7. Stres Kerja Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepemimpinan Transformasional

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hasil uji statistik nilai sobel test sebesar -0,04651 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,9792 ($-0,04651 < 1,9792$) dengan tingkat signifikansi two-tailed probability sebesar 0,9629 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kepemimpinan transformasional. Tingginya stresing pimpinan terhadap pekerjaan dan banyaknya beban pekerjaan yang dihadapi dalam kurun waktu yang lama sehingga mengakibatkan seorang perawat merasa kelelahan fisik, emosional, dan kelelahan mental, sehingga akan mengakibatkan perawat mengalami titik kejenuhan yang mendalam. Dampaknya adalah

ketidakpuasannya pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hasil temuan ini sejalan dengan Moustaka et al., (2011) bahwa perawat rumah sakit akan mengalami stres kerja karena mereka sering terpapar dengan kewajiban untuk mengontrol kebutuhan emosional pasien sehingga menyebabkan antitesa yang akan berkembang menjadi stres. Seterusnya keadaan stress yang tinggi dan terjadi dalam jangka waktu yang lama akan ditandai dengan kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental, sehingga akan mengakibatkan perawat mengalami gejala burnout. Dampak selanjutnya adalah ketidakpuasannya pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit yang diakibatkan oleh perilaku perawat yang kurang bersahabat akibat terpapar stres kerjanya. (Moustaka, 2011)

Kesimpulan

Ketika para perawat Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta bekerja dengan sungguh-sungguh dibarengi dengan ketaatannya terhadap aturan dan didukung oleh peran kepemimpinan yang menjadikan contoh teladan, memotivasi, memberikan arahan dan bimbingan penyelesaian pekerjaan, empati terhadap kariernya serta memberikan penghargaan bawahannya, maka para perawat dapat meningkatkan kepuasan pasiennya. Karena pada dasarnya mereka bekerja untuk melayani pasien dengan baik.

Pada saat yang sama jika pemimpin sering emosional, memberikan beban pekerjaan terlalu berat, tingginya stresing pimpinan terhadap pekerjaan bawahannya, seringnya terjadi *miss communication* antara realita dan tugas serta tidak memberikan pernah penghargaan bawahannya, maka dalam kurun waktu relatif lama dapat mengakibatkan seorang perawat merasa kelelahan fisik, emosional, dan kelelahan mental, sehingga akan

mengakibatkan perawat mengalami titik kejenuhan yang mendalam. Dampaknya pasien tidak terlayani dengan baik dan mengakibatkan ketidakpuasannya pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Saran

Rumah Sakit Pusat Pertamina disarankan agar melaksanakan rotasi (mutasi) tugas personal untuk memberikan penyegaran di lingkungan tempat kerja baru. Dan melakukan seleksi terbuka terhadap para pegawai yang berprestasi untuk mengisi posisi naik jabatan. Pentingnya saran tersebut dilakukan agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman bagi para pegawai.

Daftar Pustaka

- Abdullah, R. P. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *UMI Medical Journal*, 4(1), 24–36.
- Anwar, A. A. P. M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Bangun, W. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). The implications of transactional and transformational leadership for individual, team, and organizational development. *Research in Organizational Change and Development*, 4(1), 231–272.
- Dedi, B., & Dwiantoro, L. (2020). *Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan: Teori, Konsep dan Implementasi*. Jakarta, PT. Trans Info Media..
- Desrison, D., & Ratnasari, S. L. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rsud Sawahlunto. *Jurnal Bening*, 5(2), 91–113.
- Humairah. (2005). *Hubungan Gaya*

- Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional terhadap Efektivitas Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jantung Harapan Kita. Yogyakarta: Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada.*
- Irawan, Y. Y. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Keperawatan Malang*, 5(2), 103–113. <https://doi.org/10.36916/jkm.v5i2.111>
- Kewuan, N. (2019). *Manajemen Kinerja Keperawatan*. Penerbit: Jakarta: EGC.
- Khustina, H., & Laily, N. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kompensasi dan Job Burnout Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen.*, 2(2), 48–60.
- Lestari. (2015). *Kumpulan Teori Untuk Kajian Pustaka Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika.
- Marwan, J. (2022). PERAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM MEMEDIASI STRES KERJA, MOTIVASI KERJA DAN TURNOVER INTENTION TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT INDAH KIAT PULP & PAPER Tbk. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 75–98.
- Moustaka, E. (2011). Sources And Effects Of Work-Related Stres In Nursing. *Health Science Journal*, 4(2), 210–216.
- Northouse, P. G. (2019). *Kepemimpinan: “Teori dan Praktik” Edisi (Keenam)*. Jakarta; PT Indeks.
- Nurmulyani, Hakim, L., & Haerana. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal KIMAP (Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik)*, 2(1), 240–252.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi, Edisi Kedua belas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruslan, R. (2006). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada.
- Verawati Wote, A. Y., & Patalatu, J. S. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Sekolah Dasar*, 3(4), 465. <https://doi.org/10.23887/jisd.v3i4.21782>
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm 7th Edition*. New York, McGraw-Hill Education.