

**PERANAN KEPALA RUMAH SAKIT DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI  
DI RUMAH SAKIT TK II  
PUTRI HIJAU MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**PRIMA AKBAR  
178520029**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



Document Accepted 26/12/24

Access From (repository.uma.ac.id)26/12/24

**PERANAN KEPALA RUMAH SAKIT DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI  
DI RUMAH SAKIT TK II  
PUTRI HIJAU MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**

**OLEH :**

**PRIMA AKBAR  
NPM 178520029**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Kepala Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai  
Di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan  
Nama : Prima Akbar  
Npm : 178520029  
Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Disetujui oleh,  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I Pembimbing II

Dr. Beby Masitho Batubara, S. Sos, MAP Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Mengetahui

Dekan

Ka. Prodi Ilmu Administrasi Publik

  
Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP

  
Prima Akbar, MUDA, MAP

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan berikut ini;

Nama : Prima Akbar  
Npm : 178520029  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir / Skripsi

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi yang berjudul "**PERANAN KEPALA RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU MEDAN**". Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Medan, 18 September 2024

  
**Prima Akbar**  
**NPM . 178520069**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

Nama : Prima Akbar  
NPM : 178520029  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **"PERANAN KEPALA RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU MEDAN"**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan , 18 September 2024



**Prima Akbar**  
Npm. 178520029

## ABSTRAK

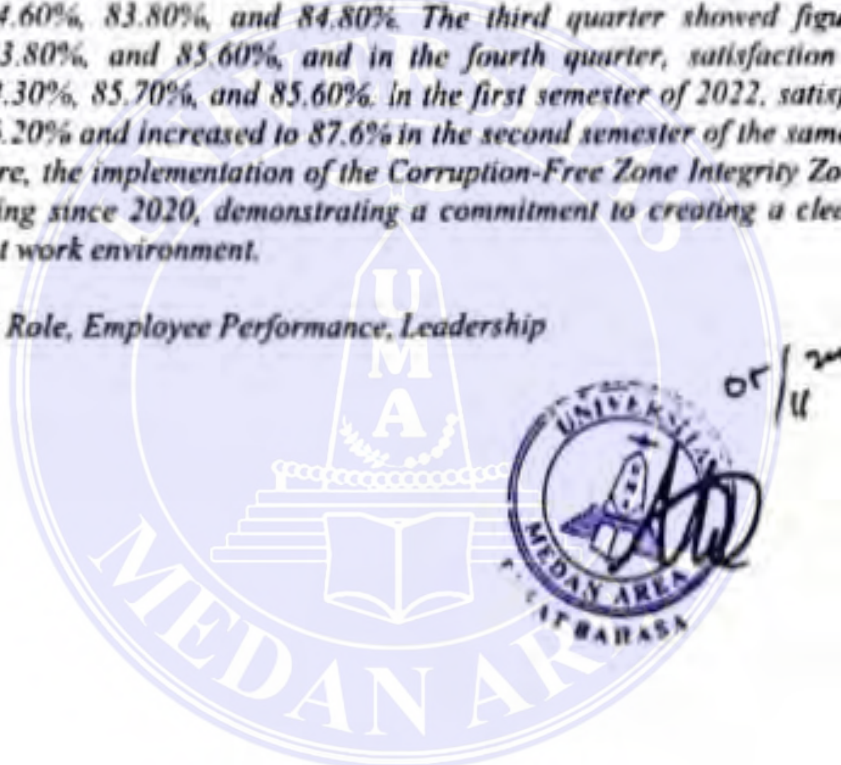
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak peran Kepala Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Masalah difokuskan pada pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan pasien dan penerapan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari metodologi kualitatif deskriptif dengan alat ukur skala likert. Data-data dikumpulkan melalui wawancara dengan Kepala Rumah Sakit, Kepala Bagian Keperawatan, dan 15 pegawai, serta melalui sumber sekunder seperti catatan lapangan, memo, naskah, gambar, dokumen pribadi, dan dokumen resmi, kemudian dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa peran Kepala Rumah Sakit memiliki dampak positif pada peningkatan kinerja pegawai, tercermin dari hasil Survei Kepuasan Pasien yang menunjukkan peningkatan tingkat kepuasan pada triwulan pertama tahun 2021, tingkat kepuasan mencapai 83,20%, 82,50%, dan 85,20%, sedangkan pada triwulan kedua mencapai 84,60%, 83,80%, dan 84,80%. Triwulan ketiga menunjukkan angka 84,30%, 83,80%, dan 85,60%, dan pada triwulan keempat mencapai 84,30%, 85,70%, dan 85,60%. Pada semester pertama tahun 2022, tingkat kepuasan mencapai 86,20%, dan meningkat menjadi 87,6% pada semester kedua tahun yang sama. Selain itu, implementasi Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi telah berjalan sejak tahun 2020, gerakan ini menunjukkan komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan transparan.  
Kata Kunci : Peranan; Kinerja Pegawai; Kepemimpinan

**Kata Kunci** : Peranan, Kinerja Pegawai, Kepemimpinan

## ABSTRACT

*This research aimed to analyze the impact of the role of the Head of Putri Hijau Level II Hospital Medan in improving employee performance. The research focuses on the effect of leadership on patient satisfaction and the implementation of the Corruption-Free Zone Integrity Zone. This study used a descriptive qualitative methodology with a Likert scale as a measurement tool. Data was collected through interviews with the Hospital Head, Head of the Nursing Department, and 15 employees, as well as secondary sources such as field notes, memos, manuscripts, images, personal documents, and official documents, then analyzed qualitatively. This study concludes that the role of the Hospital Head has a positive effect on improving employee performance, as reflected in the results of the Patient Satisfaction Survey. During the first quarter of 2021, satisfaction levels reached 83.20%, 82.50%, and 85.20%, while in the second quarter, they reached 84.60%, 83.80%, and 84.80%. The third quarter showed figures of 84.30%, 83.80%, and 85.60%, and in the fourth quarter, satisfaction levels reached 84.30%, 85.70%, and 85.60%. In the first semester of 2022, satisfaction reached 86.20% and increased to 87.6% in the second semester of the same year. Furthermore, the implementation of the Corruption-Free Zone Integrity Zone has been ongoing since 2020, demonstrating a commitment to creating a clean and transparent work environment.*

**Keywords:** Role, Employee Performance, Leadership



## RIWAYAT HIDUP

### **DATA PRIBADI**

1. Nama : Prima Akbar
2. Alamat : Jl. Sipare pare Tengah Dsn V Kec. Merbau, Labuhanbatu Utara
3. Tempat /Tanggal Lahir : Sipare-pare Tengah, 19 Mei 1994
4. Jenis Kelamin : Laki Laki
5. Agama : Islam
6. Status Pernikahan : Belum Menikah
7. Warga Negara : Indonesia
8. Nomor Telepon /HP : 082184325077
9. E-mail : primaakbar2019@gmail.com
10. Kode Pos : 20452

### **PENDIDIKAN FORMAL**

- 2001 - 2006 : SD Negeri 115478  
2007 - 2010 : MTS Al Washliyah  
2010 - 2013 : SMK Swasta Sumber Mulyo  
2017 - Sekarang : Universitas Medan Area  
Jurusan : Administrasi Publik, Fakultas Isipol



## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik, adapun judul dari penelitian skripsi ini yaitu **“PERANAN KEPALA RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU MEDAN”**.

Penyusunan Laporan ini sebagai bukti dalam pelaksanaan penyusunan skripsi dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami penulis, baik dalam segi isi, penulisan maupun kata-katanya yang tidak tersusun secara baik, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan hati yang tulus dan ikhlas, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih serta penghargaan yang tak terhingga sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Walid Musthafa, S.Sos, M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan serta masukan dalam penulisan Proposal Skripsi ini.

4. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan serta masukan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Ibu Dra. Nurhayati Harahap M.AP selaku Sekretaris yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
6. Bapak Drs. Indra Muda MAP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
7. Yts. Kedua orangtua penulis tercinta, Ayahanda Bahraingsyah Rambe serta Ibunda Mutiah yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
8. Yts. Saudara kandung Penulis yang telah menjadi motivasi penulis dalam menyusun Laporan Skripsi ini.
9. Kepada seluruh teman seperjuangan Administrasi Publik, Stambuk 2017 yang selalu membantu dalam suka duka yang tidak bosan memberikan semangat.

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Penulis Juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna, dalam hal ini penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi terwujudnya kesempurnaan skripsi ini.

Medan, 18 September 2024  
Penulis

**Prima Akbar**

**NPM. 178520029**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	v
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Akademis.....	4
2. Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Peranan.....	6
2.2 Kinerja Pegawai.....	9
2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai.....	9
2.2.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	10
2.2.3 Indikator Kinerja.....	11
2.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja.....	11
2.2.5 Komponen Kinerja.....	12
2.2.6 Penilaian Kinerja.....	13
2.2.7 Prinsip Prinsip Penilaian Kinerja.....	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	16
2.4 Kajian Pustaka.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian.....	19
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.2.1 Wawancara.....	19
3.2.2 Wawancara Mendalam.....	20
3.2.3 Dokumentasi.....	23
3.3. Analisis Data.....	23

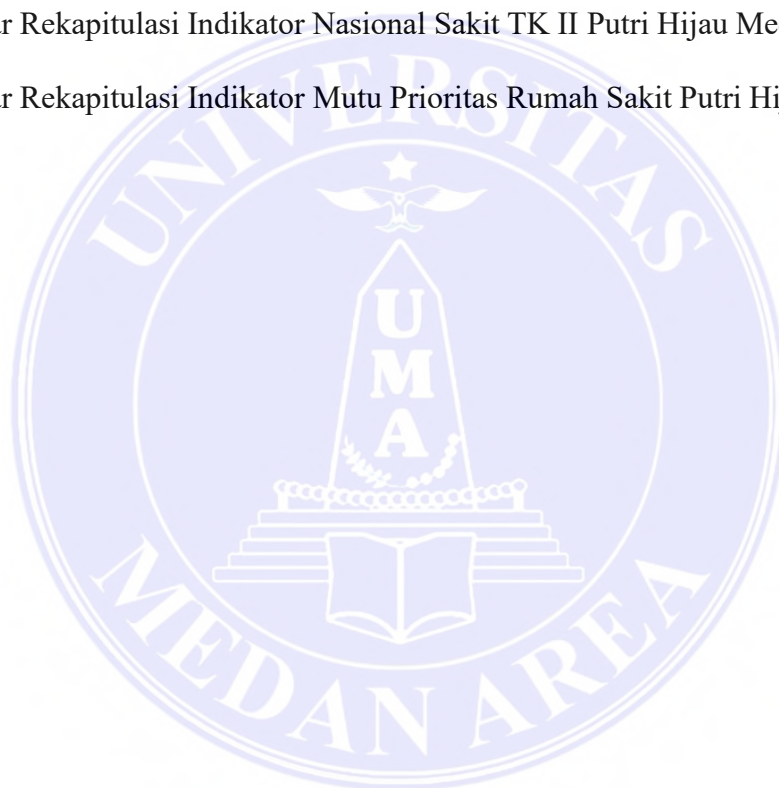
3.3.1 Reduksi Data.....	23
3.3.2 Penyajian Data.....	24
3.3.2 Penarikan Kesimpulan.....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	25
4.1.2 Sejarah Umum Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	27
4.1.3 Kepala Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	28
4.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	30
4.1.5 Laporan Pelayanan Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	32
4.2 Pembahasan Penelitian.....	41
4.2.1 Analisis Hasil Wawancara Narasumber.....	41
4.2.2 Deskripsi dan Analisis Hasil.....	52
4.2.3 Temuan Penelitian.....	58
4.3 Faktor Pendukung.....	61
4.4 Faktor Penghambat.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR GAMBAR

*Halaman*

Gambar Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	25
Gambar Struktur Organisasi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	30
Gambar Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	31
Gambar Rekapitulasi Indikator Mutu Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	34
Gambar Rekapitulasi Indikator Nasional Sakit TK II Putri Hijau Medan.....	36
Gambar Rekapitulasi Indikator Mutu Prioritas Rumah Sakit Putri Hijau Medan.....	39



## DAFTAR TABEL

*Halaman*

Pengkodean Hasil Wawancara.....	41
---------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

*Halaman*

Pedoman Wawancara.....	69
Data Penelitian.....	72



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Tk II Putri Hijau Medan sebagai organisasi yang bergerak dibidang jasa khususnya pemberian jasa pada pasien, pemberian pelayanan keperawatan secara professional merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan. Dalam memberikan pelayanan profesionalnya, rumah sakit khususnya perawat dituntut untuk memiliki akuntabilitas sesuai dengan kewenangannya. Untuk mencapai pelayanan keperawatan yang berkualitas, pelayanan keperawatan harus dilaksanakan sesuai dengan pedoman asuhan keperawatan dan standar operasional prosedur (SOP).

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi aktivitas - aktivitas sebuah kelompok yang diorganisasi ke arah pencapaian tujuan. Dalam pengertian lain kepemimpinan adalah kemampuan dan keterampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pimpinan satuan kerja untuk mempengaruhi, membimbing, atau mengarahkan orang lain, terutama bawahannya, untuk berfikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga melalui perilaku yang positif ia memberikan sumbangan nyata dalam pencapaian tujuan organisasi. Seorang pemimpin dalam suatu organisasi memainkan peranan yang sangat penting tidak hanya secara internal, akan tetapi juga dalam menghadapi berbagai pihak diluar organisasi, yang dimana organisasi yang bersangkutan dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam mencapai suatu tujuan.

Kinerja pegawai pada dasarnya terbentuk setelah pegawai merasa adanya kepuasan, karena kebutuhannya terpenuhi dengan kata lain apabila kebutuhan pegawai belum terpenuhi sebagaimana mestinya maka kepuasan kerja tidak akan tercapai, dan pada hakikatnya kinerja pegawai akan sulit terbentuk. Setiap orang yang bekerja digerakan oleh suatu motif. Motif pada dasarnya bersumber pertama-tama berbagai kebutuhan dasar individu atau dapat dikatakan bahwa kekuatan yang memotivasi seorang untuk bekerja giat dalam pekerjaannya tergantung dari hubungan timbal balik antar apa yang



diinginkan atau dibutuhkan dari hasil pekerjaan tersebut dan seberapa besar keyakinan organisasi akan memberikan kepuasan bagi keinginannya sebagai imbalan atas usaha yang dilakukannya. Dampak motivasi yang diinginkan pimpinan dari pegawai ( bawahan ) sangat dipengaruhi penilaian pegawai atas nilai ( *valensi* ) yang diharapkan berupa hasil baik langsung maupun hasil sekunder yang dinikmati karena melakukan perilaku yang ditentukan dan kuatnya pengharapan bahwa perilaku tersebut akan benar - benar merealisasikan hasil pada pelayanan publik tersebut.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia dan semakin banyak pula tenaga kesehatan yang harus disediakan oleh rumah sakit agar tercapainya pelayanan kesehatan yang memuaskan (Yani, 2008). Salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan para pegawai. Pelayanan para pegawai merupakan suatu faktor penentu bagi mutu pelayanan dan citra rumah sakit di mata masyarakat. Melihat begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pegawai di rumah sakit, maka rumah sakit membutuhkan sumber daya yang profesional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggung jawab pegawai dalam melayani pasien (Sitorus, 2006).

Profesionalisme dalam pelayanan para pegawai dapat dicapai dengan mengoptimalkan peran dan fungsi pegawai. Salah satu cara untuk dapat mengoptimalkan hal tersebut adalah dengan kinerja peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan kinerja atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja (Pangastuti, 2008).

Upaya untuk meningkatkan pelayanan para pegawai di rumah sakit yaitu dengan memberikan motivasi kepada para pegawai rumah sakit. Pegawai yang termotivasi akan menghasilkan penampilan kerja yang baik (Potter & Perry, 2005). Dalam penelitian tersebut yang dapat dijadikan sebuah permasalahan adalah bagaimana seorang pimpinan dan pegawai memperlihatkan peran yang baik, seorang pimpinan harus bertanggung jawab dalam membimbing dan mengarahkan pegawainya, dan peran sebagai seorang

pegawai harus bekerjasama dalam menciptakan kinerja yang baik, bahkan banyak pegawai yang memiliki kinerja yang rendah atau semakin menurun walaupun telah banyak memiliki pengalaman kerja dan lembaga pun telah banyak melakukan pelatihan maupun pengembangan terhadap sumber daya manusianya, untuk dapat meningkatkan kemampuan kerja pegawainya. Kinerja pegawai yang rendah akan menjadi suatu permasalahan bagi sebuah organisasi atau lembaga, karena kinerja yang dihasilkan pegawai tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi.

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang besar, untuk menjalankan kepemimpinan di organisasi yang besar diperlukan pemikiran dan tindakan yang besar pula serta kebijakan dan keputusan yang matang, bukanlah perkara mudah menjalankan hal tersebut dan bagaimana seseorang dikatakan menjadi pemimpin yang berhasil dalam melaksanakan tugasnya dan bagaimana metode yang sebaiknya digunakan dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang pemimpin khususnya di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.

Dari uraian latar belakang di atas, peneliti menentukan benang merah bahwa model kepemimpinan akan memengaruhi kinerja pegawai salah satunya dengan cara memberi motivasi antarpegawai, dalam penelitian ini akan melihat bagaimana pimpinan Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan menerapkan gaya kepemimpinannya untuk meningkatkan kinerja pegawai Rumah Sakit.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Peranan Kepala Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana Peranan Kepala Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian hendaknya dapat memberikan manfaat tertentu. Demikian pula manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Akademis

Dalam melakukan penelitian ini merupakan suatu hal yang bermanfaat bagi penulis karena penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan dan dituangkan dalam suatu karya ilmiah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada semua kalangan yang terkait dan menambah khazanah kepustakaan di FISIP UMA khususnya prodi Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya bagi rumah sakit dalam meningkatkan kinerja pegawai.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Peranan

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia, peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa. Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul *Sosiologi suatu pengantar* (2012:212), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan - kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal. Kepribadian seseorang barangkali juga amat mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul karena seseorang memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Mempunyai lingkungan, yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing akan mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan Miftah Thoha (2012:10).

Menurut Mintzberg dalam buku *Pengantar Manajemen Dan buku Kepemimpinan Dalam Manajemen* yang di tulis oleh Siswanto dan Miftah Thoha (2012: 21 dan 12), ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu:

- 1) Peran antarperibadi (*Interpersonal Role*), dalam peranan antar pribadi, atasan harus bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai

penghubung agar organisasi yang dikelolanya berjalan dengan lancar. Peranan ini oleh Mintzberg dibagi atas tiga peranan yang merupakan perincian lebih lanjut dari peranan antarpribadi ini. Tiga peranan ini dijelaskan sebagai berikut:

- a) Peranan sebagai tokoh (*Figurehead*), yakni suatu peranan yang dilakukan untuk mewakili organisasi yang dipimpinnya didalam setiap kesempatan dan persoalan yang timbul secara formal.
  - b) Peranan sebagai pemimpin (*Leader*), dalam peranan ini atasan bertindak sebagai pemimpin. Ia melakukan hubungan interpersonal dengan yang dipimpin, dengan melakukan fungsi-fungsi pokoknya diantaranya pemimpin, memotifasi, mengembangkan, dan mengendalikan.
  - c) Peranan sebagai pejabat perantara (*Liaison Manager*), disini atasan melakukan peranan yang berinteraksi dengan teman sejawat, staf, dan orang-orang yang berada diluar organisasinya, untuk mendapatkan informasi.
- 2) Peranan yang berhubungan dengan informasi (*Informational Role*), peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi. Peranan interpersonal diatas Mintzberg merancang peranan kedua yakni yang berhubungan dengan informasi ini. Peranan itu terdiri dari peranan-peranan sebagai berikut:
- A. Peran pemantau (*Monitor*), peranan ini mengidentifikasikan seorang atasan sebagai penerima dan mengumpulkan informasi. Adapun informasi yang diterima oleh atasan ini dapat dikelompokkan atas lima kategori berikut :
    - 1) *Internal operations*, yakni informasi mengenai kemajuan pelaksanaan pekerjaan didalam organisasi, dan semua peristiwa yang ada hubungannya dengan pelaksanaan pekerjaan tersebut.

2) Peristiwa-peristiwa diluar organisasi (*external events*), informasi jenis ini diterima oleh atasan dari luar organisasi, misalnya informasi dari langganan, hubungan-hubungan pribadi, pesaing- pesaing, asosiasi-asosiasi dan semua informasi mengenai perubahan atau perkembangan ekonomi, politik, dan teknologi, yang semuanya itu amat bermanfaat bagi organisasi.

3) *Informasi dari hasil analisis*, semua analisis dan laporan mengenai berbagai isu yang berasal dari bermacam-macam sumber sangat bermanfaat bagi atasan untuk diketahui.

4) *Buah pikiran dan kecenderungan*, atasan memerlukan suatu sasaran untuk mengembangkan suatu pengertian atas kecenderungan-kecenderungan yang tumbuh dalam masyarakat, dan mempelajari tentang ide-ide atau buah pikiran yang baru.

5) *Tekanan-tekanan*, atasan perlu juga mengetahui informasi yang ditimbulkan dari tekanan-tekanan dari pihak-pihak tertentu.

B. *Sebagai disseminator*, peranan ini melibatkan atasan untuk menagani proses transmisi dari informasi-informasi kedalam organisasi yang dipimpinnya.

C. Sebagai juru bicara (*Spokesman*), peranan ini dimainkan manajer untuk menyampaikan informasi keluar lingkungan organisasinya.

Menurut David Berry (2003:105), mendefenisikan peranan sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan - harapan tersebut merupakan imbangan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma- norma didalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban - kewajibannya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa peran adalah prilaku yang ditunjukkan oleh seseorang karena kewajibannya dari jabatan atau pekerjaannya.

Menurut Veitzal Rivai (2004: 148), peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu. Selanjutnya menurut Ali (2000: 148) peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian yang memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa.

Secara ringkas dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kedudukan seseorang dalam suatu hierarki organisasi, semakin sedikit keterampilan teknis yang diperlukan. Sebaliknya, semakin rendah kedudukan seseorang dalam suatu hierarki organisasi, semakin penting keterampilan teknis yang diperlukan, Siswanto (2012:21).

Menurut Soejono Soekanto (2012:213) peranan mencakup dalam tiga hal yaitu

1. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan- peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Norma-norma tersebut secara sosial di kenal ada empat meliputi :

- a) Cara (*usage*), lebih menonjol di dalam hubungan antar individu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubunginya.
- b) Kebiasaan (*folkways*), sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.
- c) Tata kelakuan (*mores*), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
- d) Adat istiadat (*custom*), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola - pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi *custom* atau adat istiadat. Soejono Soekanto (2012:174).

2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.

3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Perilaku individu adalah aktivitas seorang atasan dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian untuk mengambil keputusan tentang kecocokan antar individu, tugas pekerjaan dan efektivitas.

## 2.2 Kinerja Pegawai

### 2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Setiap perusahaan apapun selalu berupaya agar pegawai terlibat dalam bentuk kinerja setinggi mungkin untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan merupakan suatu kriteria untuk mengukur kemauan suatu kegiatan suatu perusahaan.

Menurut Irianto dalam Sutrisno (2010:171) mengemukakan kinerja pegawai adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Menurut Moehariono (2014 :95) menyatakan bahwa kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian melaksanakan suatu program kegiatan dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Kinerja perawat merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan akan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien. Dapat disimpulkan bahwa kinerja ialah suatu prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya, sesuai dengan standar kriteria yang ditetapkan dalam pekerjaannya itu. Kinerja yang baik atau tinggi dapat membantu organisasi mendapatkan keuntungan, begitu juga sebaliknya jika kinerja turun maka dapat kerugian organisasi. Kinerja menjadi rendah jika diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan.

Menurut Edison (2018:190) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan di ukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau



kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Suntoro (2013:212) kinerja (*performence*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Kinerja pegawai merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan dan produktivitas yang berbeda dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pegawai dapat dikatakan mempunyai kinerja yang tinggi yaitu jika pegawai tersebut mempunyai dan memercayai akan integritas, karakteristik, dan kemampuan.

Dari defenisi diatas dapat dikemukakan bahwa kinerja merupakan suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara hasil satuan waktu yang dibutuhkan untuk menghasikan kinerja pegawai yang meningkat.

### **2.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pegawai**

Menurut Mathis (2012:191), faktor - faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja yaitu :

- a) Faktor kemampuan: secara psikolog, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri atas kemampuan potensi (IQ) dan kemampun realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perluh dapat ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kehliannya.
- b) Faktor motivasi : faktor ini terbentuk dari sifat (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai kearah pencapaian tujuan kerja.
- c) Faktor dukungan yang diterima : kondisi dimana pegawai mendapat dukungan dari atasan, atas apa yang dikerjakannya. Hal ini merupakan pendorong semangat dalam pegawai untuk mencapai tujuan kerja.
- d) Faktor keberadaan: pekerjaan yang mereka lakukan adalah kondisi dimana keberadaan kerja pegawai cukup memadai untuk mendorong pegawai mencapi tujuan kerja.

- e) Faktor hubungan: mereka dengan organisasi merupakan situasi dimana adanya hubungan yang baik antara pegawai dengan atasannya, antara pegawai dengan atasan. Hal ini terpancar terhadap budaya organisasi yang dimiliki budaya tersebut.

### 2.2.3 Indikator Kinerja

Menurut Miner dalam Sutrisno (2010:172) menyatakan bahwa indikator kinerja adalah sebagai berikut :

- a) Kualitas yang dihasilkan menjelaskan kesalahan pegawai, waktu, dan ketepatan dalam melakukan pekerjaan.
- b) Kuantitas yang dihasilkan berapa nilai pelayanan jasa yang dihasilkan oleh pegawai.
- c) Waktu kerja, menjelaskan berapa jumlah absen keterlambatan pegawai serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
- d) Kerjasama, menerangkan bagaimana budaya organisasi dalam organisasi, bagaimana individu pegawai dalam membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

### 2.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Sinambela (2012) mengemukakan bahwa salah satu permasalahan pokok yang ditemui oleh perusahaan dalam menilai kinerja pegawai adalah tujuan rangkap (*dual purpose*) dari penilaian kinerja. Di satu pihak, perusahaan memerlukan evaluasi yang objektif dari kinerja masa lalu individu dalam membuat keputusan - keputusan bagian SDM, sedangkan dipihak lain, perusahaan membutuhkan alat-alat agar memampukan manager membantu individu-individu meningkatkan kinerja mereka, merencanakan pekerjaan mendatang, mengembangkan keahlian-keahlian dan kemampuan-kemampuan bagi pertumbuhan karir dan mempererat kualitas hubungan mereka sebagai manajer dan pegawai.

### 2.2.5 Komponen Kinerja

Komponen dari kinerja meliputi jumlah kegiatan, tanggung jawab, kerja sama dan kedisiplinan (Nur Hidayah, 2013). Evaluasi terhadap kinerja perawat dapat dilakukan dengan menilai berbagai hal yang berkaitan dengan pekerjaan

yang dilakukan perawat yaitu. Kualitas pekerjaan yang dilakuakan, tanggung jawab, kecepatan/ ketepatan dalam bekerja hubungan dengan staf lain/ kerja sama, kehadiran/ kedisiplinan. (Agus Kuntoro 2010: 120).

a. Jumlah Kegiatan

Kegiatan adalah sejumlah tugas yang dibebankan kepada seseorang sesuai dengan kemampuannya. Selain itu kegiatan terdiri dari banyaknya aktivitas penting meliputi bagaimana kegiatan tindakan keperawatan langsung, kegiatan keperawatan tidak langsung dan kegiatan pengajaran dilaksanakan secara efektif dan efisien untuk sejumlah pasien.

b. Tanggung Jawab

Menurut Ilyas, bahwa tanggung jawab merupakan kesanggupan seorang personal dalam melaksanakan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.

c. Kerja Sama

Kerja sama merupakan kemampuan mental untuk seseorang personel untuk dapat bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang ditentukan.

d. Kedisiplinan

Disiplin adalah pelatihan pikiran dan sikap untuk mampu mengendalikan diri melaksanakan kebiasaan-kebiasaan untuk mentaati peraturan yang berlaku. dengan demikian disiplin merupakan alat yang dapat dijadikan sebagai pengendali diri, dan dapat dijadikan salah satu indikator yang berhubungan dengan kinerja perawat pelaksana.

### 2.2.6 Penilaian Kinerja

Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi, perusahaan atau instansi adalah menilai kinerja karyawan atau pegawai. Penilaian kinerja dikatakan penting Mengingat melalui penilaian kinerja dapat diketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya. Ketepatan pegawai dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, hasil

penilaian kinerja pegawai akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan pegawai.

Menurut Cummings dan Schwab seperti dikutip Marwansyah dan Mukaram, bahwa penilaian kinerja pegawai pada umumnya memiliki dua fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi *summative* : fungsi ini biasanya berhubungan dengan rencana pengambilan keputusan yang bersifat administratif.

2. Fungsi *formative* : fungsi ini berkaitan dengan rencana untuk meningkatkan keterampilan pegawai dan memfasilitasi keinginan pegawai untuk meningkatkan kemampuan mereka.

Penilaian kinerja merupakan alat yang paling dapat dipercaya oleh manajer perawat dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas. Proses penilaian kinerja dapat digunakan secara efektif dalam mengarahkan perilaku pegawai, dalam rangka menghasilkan jasa keperawatan dalam kualitas dan volume yang tinggi. Perawat manajer dapat menggunakan proses operasional kinerja untuk mengatur arah kerja dalam memilih, melatih, membimbing perencanaan karier, serta memberi penghargaan kepada perawat yang berkompoten (Nursalam, 2012: 56).

Pengukuran kinerja juga dapat dilakukan melalui beberapa penilaian antara lain:

- a) Kualitas kerja, merupakan tingkat dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan/organisasi.
- b) Kuantitas kerja, merupakan jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.
- c) Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang di inginkan.
- d) Sikap, merupakan hal-hal yang berkaitan dengan sikap yang menunjukkan seberapa jauh tanggung jawab terhadap

pelaksanaan pekerjaan, serta tingkat kemampuan seseorang untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

- e) Efektifitas, tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuangan.

### **2.2.7 Prinsip-Prinsip Penilaian Kinerja**

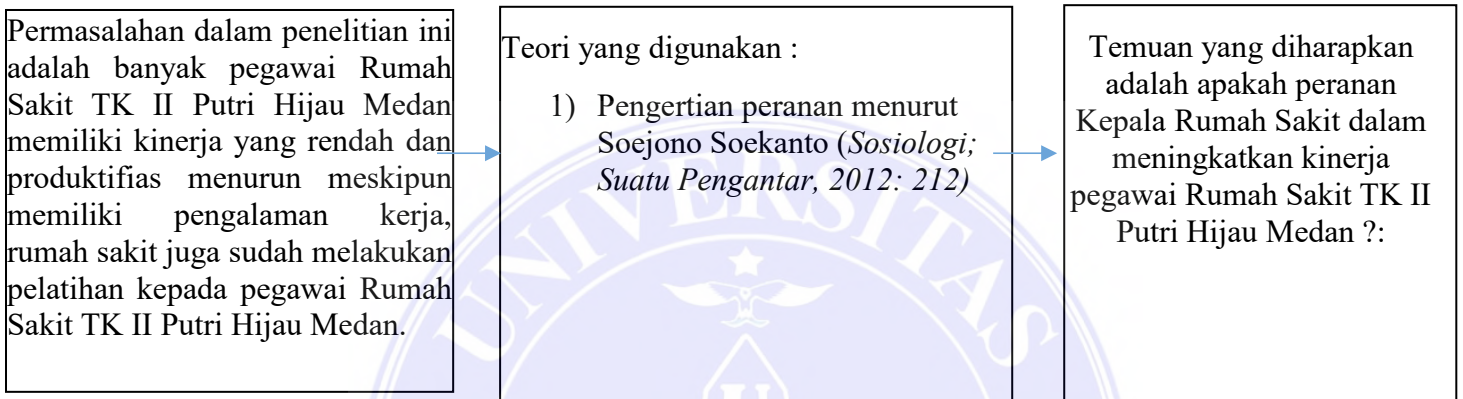
Menurut Gillies (dalam Nursalam 2010: 78), untuk mengevaluasi bawahan secara tepat dan adil, manajer sebaiknya mengamati prinsip tertentu sebagai berikut :

- a) Evaluasi pekerjaan sebaiknya didasarkan pada standar pelaksanaan kerja, dan orientasi tingkah laku untuk posisi yang ditempati. Karena deskripsi dan standar pelaksanaan kerja disajikan ke pegawai selama masa orientasi sebagai tujuan yang harus diusahakan, pelaksanaan kerja sebaiknya dievaluasi berkenaan dengan sasaran- sasaran yang sama.
- b) Sampel tingkah laku perawat yang cukup representatif sebainya diamati dalam rangka evaluasi pelaksanaan kerjanya. Perhatian harus diberikan untuk mengevaluasi tingkah laku umum atau tingkah laku konsistensi, serta guna menghindari hal - hal yang tidak diinginkan.
- c) Perawat sebaiknya diberi salinan deskripsi kerjanya. Standar pelaksanaan kerja, dan bentuk evaluasi untuk peninjauan ulang sebelum pertemuan evaluasi dari kerangka kerja yang sama.
- d) Didalam menuliskan penilaian pelaksanaan kerja pegawai, manajer sebaiknya menunjukkan segi-segi di mana pelaksanaan kerja itu bisa memuaskan dan perbaikan apa yang diperlukan. Sehingga supervisor sebaiknya merujuk kepada contoh- contoh khusus mengenai tingkah laku yang memuaskan maupun yang tidak memuaskan, supaya dapat menjelaskan dasar-dasar komentar yang bersifat positif.
- e) Jika diperlukan manajer sebaiknya, menjelaskan area mana yang akan diprioritaskan, seiring dengan usaha perawat untuk meningkatkan pelaksanaan kerja.
- f) Pertemuan evaluasi sebaiknya dilakukan pada waktu yang cocok bagi perawat dan manajer, dan diskusi evaluasi sebaiknya dilakukan dalam

waktu yang cukup bagi keduanya.

- g) Baik laporan evaluasi maupun pertemuan sebaiknya disusun dengan terencana, sehingga perawat tidak merasa kalau pelaksanaan kerjanya sedang. Seorang pegawai dapat bertahan dari kecaman seorang manajer yang menunjukkan pertimbangan atas perasaannya, serta menawarkan bantuan untuk meningkatkan pelaksanaan kerjanya.

### 2.3 Kerangka Konseptual



### 2.4 Kajian Pustaka

Adapun penelitian terdahulu yang meneliti variabel yang sama dengan penulis lakukan antara lain adalah :

- A. Nuryanti Samosir,dkk (*Pengaruh Peran Kepemimpinan Kepala Ruang Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Kanker, Indonesian Journal of Nursing Health Science, hal 68-76, 2021*) menunjukkan hasil bahwa peran kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat ( $p < 0,05$ ) dan *burnout* bukan merupakan variabel mediasi. Besar pengaruh peran kepemimpinan secara langsung (0.274) lebih besar dibandingkan dengan besar pengaruh melalui variabel mediasi (0.034), sehingga dapat disimpulkan bahwa *burnout* bukan merupakan variabel mediasi peran kepemimpinan kepala ruang rawat inap terhadap kinerja. Perlu adanya upaya pencegahan dan peningkatan komunikasi antara kepala ruangan dan staff, kegiatan *refreshing*, bimbingan kerohanian untuk memperkuat psikologis perawat, pencatatan yang sistematis, pelatihan *caring* pelayanan pada pasien dan *treatment* untuk menurunkan kejenuhan

rutinitas kerja.

B. Suardi (*Peran Pimpinan Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Aji Batara Agung Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, eJournal Ilmu Pemerintahan; 2014*) menunjukkan pimpinan Rumah Sakit sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan perannya sebagai seorang pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai, Adapun peran yang dilaksanakan oleh pimpinan Rumah Sakit yaitu membimbing dan mengarahkan pegawai, menggerakkan pegawai untuk mengikuti jejaknya serta bertanggungjawab. Hanya saja sebageian pegawai belum melaksanakan tugasnya dengan disiplin. Dalam hal ini pegawai perlu meningkatkan kinerjanya sebagai seorang pegawai, Adapun yang perlu ditingkatkan dari pegawai adalah kualitas, kuantitas dan penyelesaian pekerjaan.

C. Alfi Hidayati, (*Pengaruh Peran Kepemimpinan Kepala Ruangan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor; 2016*) menunjukkan secara empiris bahwa 1) Peran Kepemimpinan berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan baik terhadap motivasi kerja maupun kinerja perawat. 2) Peran kepemimpinan berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan baik terhadap kinerja perawat 3). Motivasi Kerja berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan baik terhadap kinerja perawat 4). Peran Kepemimpinan berpengaruh secara tidak langsung, positif dan signifikan terhadap kinerja perawat melalui motivasi kerja. Hasil pengujian hipotesis tersebut pada dasarnya berimplikasi bahwa peran kepemimpinan kepala ruangan dapat meningkatkan motivasi kerja perawat serta kinerja perawat dapat menjadi lebih baik. Saran bagi Rumah Sakit Palang Merah Indonesia bogor adalah dengan memberikan pelatihan rutin kepada setiap kepala ruangan untuk meningkatkan peran kepemimpinan dan motivasi kerja perawat.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian yang akan peneliti buat menggunakan pendekatan deskriptif – kualitatif dengan judul penelitiannya adalah “Peranan Kepala Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.”

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* atau *enterpretatif*, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan wawancara, wawancara mendalam, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis”.

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi sebagai menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

### 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini bermaksud sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian. Pengumpulan data penelitian dapat dilakukan berdasarkan cara-cara tertentu.

#### 3.2.1 Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*), yaitu kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data. Wawancara dapat dilakukan secara: *open-ended* (peneliti bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta suatu peristiwa dan opini mereka mengenai peristiwa yang ada), terfokus (responden diwawancarai dalam waktu yang pendek), dan terstruktur (menggunakan pertanyaan yang terstruktur) (Widodo: 2018).



### 3.2.2 Wawancara Mendalam (*indepth interview*)

Wawancara mendalam (*indepth interview*) merupakan metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, pewawancara, dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara mendalam (*indepth interview*), adapun wawancara mendalam dilakukan ke :

Subjek	Keterangan	Sifat	Jumlah
Kolonel Ckm dr.Mhd Irsan Basyroel, SP.KK- FINS DV,M.H	Kepala Rumah Sakit Tk.II Putri Hijau Medan	Narasumber Utama	1 orang
Mompang Harahap, S.Kep	Kepala Bagian Keperawatan	Narasumber Kunci	1 orang
	Pegawai	Narasumber Tambahan	15 orang

Adapun data pegawai Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan yang menjadi narasumber pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Nama	Jabatan	Unit Organisasi	Lokasi Unit
Kiki Pratama Sari	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Loy Nike Ompusunggu	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau	AJENDAM I BB

		Medan (Tenaga Kesehatan)	
Maria Ulpa	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Maya Susanti BR Tarigan	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Nindia Dini Prihatiningrum	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Noppita Anggraini	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Nuri Desviyanti Pulungan	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Purnama Malau	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB

Ririn Rubihadlan	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Rita Rama Yanti	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Sally Agustyaningsih	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Santa Ulina	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Tri Ervina Br Tarigan	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Wilda Ramadhani	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	AJENDAM I BB
Dedy Supriyatna	Terampil - Bidan	UD TNI AD Rumkit TK II	AJENDAM I BB

		Putri Hijau Medan (Tenaga Kesehatan)	
--	--	--	--

### 3.2.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen - dokumen berupa foto, laporan penelitian, dan lain-lain (Sadiah, 2015: 88). Jadi pada tahap dokumentasi, peneliti berupaya mengumpulkan dokumen-dokumen berupa foto ataupun data - data lama yang dapat digunakan sebagai penguat penelitian berdasarkan dokumentasi tersebut.

### 3.3 Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data maka dilakukan suatu analisis yang merupakan hal terpenting dalam metode ilmiah yang berguna untuk memecahkan masalah. Analisis data meliputi kegiatan meringkas data yang telah dikumpulkan menjadi suatu jumlah yang dapat dikelola.

Data – data yang diperoleh peneliti, selanjutnya akan dianalisis menggunakan teknik analisis data yang akan dilakukan menggunakan versi Miles dan Huberman, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitasnya meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan. (Sugiyono: 2017)

#### 3.3.1 Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal- hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

#### 3.3.2 Penyajian data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah dengan teks bersifat naratif dan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun sehingga mudah dipahami.

### 3.3.3 Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan saat mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel, dengan demikian kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah tetapi mungkin juga tidak karena dalam penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Dengan menggunakan metode ini seluruh kemungkinan yang didapatkan di lapangan dapat dijelaskan dan dijabarkan secara umum serta luas. Hal ini dilakukan terlebih dahulu untuk menganalisa fakta dilapangan sehingga akan memberikan jawaban terhadap Bagaimana Peranan Kepala Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

Kepala rumah sakit memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja pegawai rumah sakit. Upaya yang dapat dilakukan oleh Kepala Rumah Sakit TK II Putri hijau Medan dalam peningkatan kinerja pegawai berkaitan dengan peran dan tugasnya sebagai pemimpin adalah menjalankan fungsi monitor atau pengawasan terhadap kinerja pegawai secara berkala, berkomitmen dalam kompetensi setiap pegawai, menciptakan budaya kerja yang aman dan suasana pendidikan berkelanjutan dengan keilmuan medis yang tepat, dan meningkatkan rasa percaya diri pegawai dengan memberikan punishment dan berencana memberikan reward

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran dari penelitian ini adalah :

1. Penulis berharap kepada Kepala Rumah Sakit TK II Putri hijau Medan dan Kepala Bagian Keperawatan untuk dapat menjaga pengimplementasian upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai Rumah Sakit TK II Putri hijau Medan.
2. Penulis juga memberikan masukan yaitu melakukan pembaruan data survey untuk tahun 2023 dan tahun 2024, survey pasien yang dapat meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan mengimplementasikan manajemen Rumah Sakit TK II Putri hijau Medan dengan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Kuntoro, 2010, *Managemen Keperawatan*, Yogyakarta, Nuha Medika
- Ali, Novel.2000. *Peradaban Komunikasi Politik:Potret Manusia Indonesia*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Berry, David. 2003. *Pokok-Pokok Pikiran Dalam Sosiologi*: Raja Grafindo Persada, Jakarta Edison, Emron, Imas Komariyah dan Yohny Anwar. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Iwan Maryawan, Sumadi, Irawan Suntoro, 2013, *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web*, Lampung : FKIP UNILA
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie, Salemba Empat. Jakarta.
- Miftah Thoha. 2012. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*: PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta Moehariono, 2014, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Nursalam, dan Siti Pariani. 2010. *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. CV. Agung Seto. Jakarta.
- Pangastuti. (2008). *Pengaruh Partisipasi Penganggaran dan Kejelasan Sasaran Anggaran terhadap Kinerja Managemen Pemerintahan Daerah Dengan Tengah Utara*). Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Potter & Perry, A.G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik*. Edisi 4. Volume 2. Alih Bahasa: Renata Komalasari,dkk.

Jakarta: EGC.

- Rivai, Veitzal. 2004. *Kepemimpinan*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Siswanto. 2012. *Pengantar Manajemen*: PT.Bumi Aksara, Jakarta
- Sitorus. (2006). *Model Praktik Keperawatan Profesional di Rumah Sakit*. Jakarta: EGC
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Widodo. (2018). *Metodologi Penelitian: Populer & Praktis*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sadiah, Dewi. 2015. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Yani. (2008). *Buku Ajar Riset Keperawatan: Konsep, Etika, dan Instrumen*. Edisi 2. Jakarta: EGC.

#### Jurnal

- Nuryanti, S, dkk (2021) *Pengaruh Peran Kepemimpinan Kepala Ruang Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Kanker*, Indonesian Journal of Nursing Health Science; Vol.6 No.2, hal.68-76
- Suardi, (2014) *Peran Pimpinan Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Aji Batara Agung Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2014.
- Alfi Hidayati (2016) *Pengaruh Peran Kepemimpinan Kepala Ruangan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah*



- Sakit Palang Merah Indonesia Bogor*, Tesis Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2016
- Agus Kuntoro (2010) *Managemen Keperawatan*, Yogyakarta, Nuha Medika
- Ali, Novel (2000) *Peradaban Komunikasi Politik: Potret Manusia Indonesia*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Alfi Hidayati (2016) *Pengaruh Peran Kepemimpinan Kepala Ruangan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor*, Tesis Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2016
- Berry, David (2003) *Pokok-Pokok Pikiran Dalam Sosiologi*: Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Edison, Emron, Imas Komariyah dan Yohny Anwar (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung Alfabeta
- Iwan Maryawan, Sumadi, Irawan Suntoro (2013) *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web*, Lampung : FKIP UNILA
- Lavinsa Purba (2018) *Pengaruh Peran Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening*, Universitas Diponegoro
- Lexy Meleong (2000), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung

## LAMPIRAN I

### PEDOMAN WAWANCARA

#### I. Pedoman Wawancara dengan Kepala Rumah Sakit TK II Putri Hijau

1. Siapa pihak yang bertugas dan berwenang dalam melakukan penilaian dan pengawasan terhadap kinerja pegawai di RS TK II Putri Hijau Medan?
2. Apa saja kriteria atau indikator dalam penilaian kinerja pegawai?
3. Seberapa sering penilaian terhadap kinerja pegawai dilakukan?
4. Bagaimana bapak/ibu melakukan proses penilaian terhadap kinerja pegawai?
5. Apa tindakan yang dilakukan oleh kepala rumah sakit/kepala bagian keperawatan jika terdapat kinerja pegawai yang buruk atau tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan?
6. Apakah terdapat reward sebagai bentuk pencapaian kinerja pegawai yang baik? Jika ada, dalam bentuk apakah reward yang diberikan kepada pegawai tersebut?
7. Bagaimana kepala rumah sakit/kepala bagian keperawatan memberikan motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai?
8. Apa saja rencana yang dilakukan oleh kepala rumah sakit/kepala bagian keperawatan sebagai upaya untuk mengembangkan pegawai kedepannya?

## **II. Pedoman Wawancara dengan Kepala Bagian Keperawatan**

1. Siapa pihak yang bertugas dan berwenang dalam melakukan penilaian dan pengawasan terhadap kinerja pegawai di RS TK II Putri Hijau Medan?
2. Apa saja kriteria atau indikator dalam penilaian kinerja pegawai?
3. Seberapa sering penilaian terhadap kinerja pegawai dilakukan?
4. Bagaimana bapak/ibu melakukan proses penilaian terhadap kinerja pegawai?
5. Apa tindakan yang dilakukan oleh kepala rumah sakit/kepala bagian keperawatan jika terdapat kinerja pegawai yang buruk atau tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan?
6. Apakah terdapat reward sebagai bentuk pencapaian kinerja pegawai yang baik? Jika ada, dalam bentuk apakah reward yang diberikan kepada pegawai tersebut?
7. Bagaimana kepala rumah sakit/kepala bagian keperawatan memberikan motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai?
8. Apa saja rencana yang dilakukan oleh kepala rumah sakit/kepala bagian keperawatan sebagai upaya untuk mengembangkan pegawai kedepannya?

### III. Pedoman Wawancara dengan Pegawai Rumah Sakit Putri Hijau

1. Apakah terdapat pelatihan kinerja oleh rumah sakit ini? Jika ada, bagaimanapendapat bapak/ibu terhadap pelatihan yang dilakukan?
2. Apa saja kriteria atau indikator yang ditetapkan dalam penilaian kinerja pegawai di rumah sakit ini?
3. Apakah bapak/ibu pernah mendapatkan teguran karena kinerja yang buruk?
4. Apa bentuk teguran yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap kinerja bapak/ibu?
5. Apakah proses evaluasi yang dilakukan selama ini telah baik menurut bapak/ibu?
6. Apakah bapak/ibu pernah mendapatkan reward karena kinerja yang baik atau memuaskan?
8. Apa bentuk reward yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap kinerja bapak/ibu?
9. Apakah kepala rumah sakit/kepala bagian keperawatan sering memberikan motivasi untuk meningkatkan kinerja bapak/ibu?
8. Menurut bapak/ibu, apa saja faktor yang dapat meningkatkan atau memotivasi kinerja bapak/ibu di rumah sakit ini?

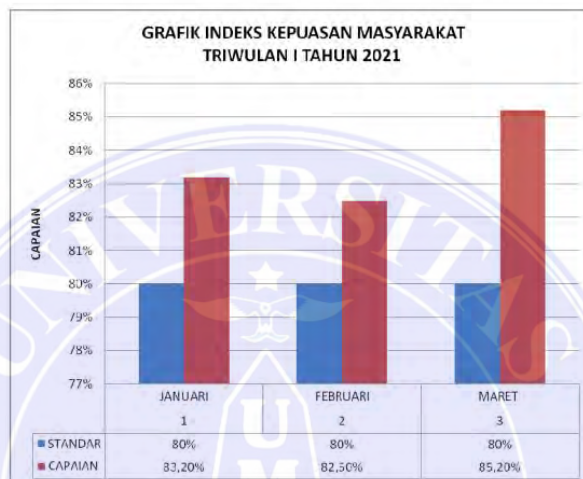
## LAMPIRAN II DATA PENELITIAN



KESEHATAN DAERAH MILITER I BUKIT BARISAN  
RUMAH SAKIT TINGKAT II PUTRI HIJAU



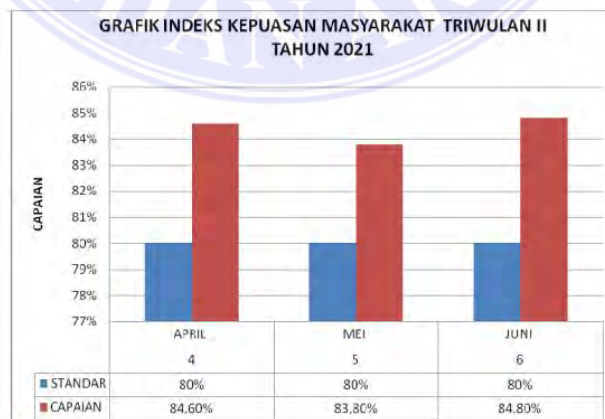
### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2021



KESEHATAN DAERAH MILITER I BUKIT BARISAN  
RUMAH SAKIT TINGKAT II PUTRI HIJAU



### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2021

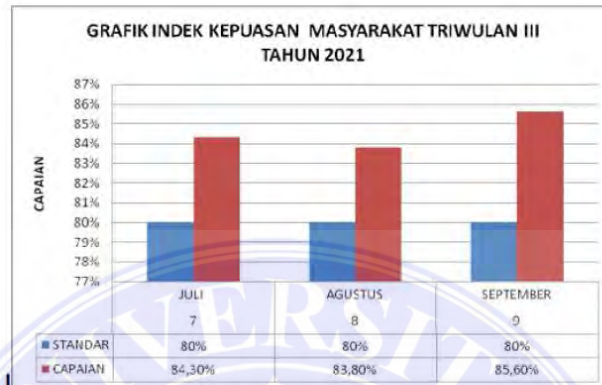




KESEHATAN DAERAH MILITER I BUKIT BARISAN  
RUMAH SAKIT TINGKAT II PUTRI HIJAU



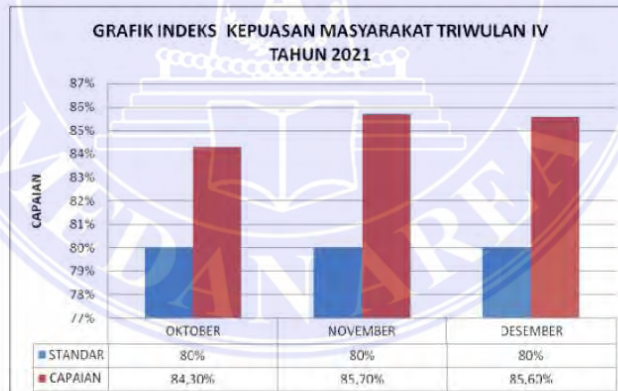
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2021



KESEHATAN DAERAH MILITER I BUKIT BARISAN  
RUMAH SAKIT TINGKAT II PUTRI HIJAU



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2021



III. TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU  
SEMESTER I TAHUN 2022

NO	BULAN	NILAI IKM	SEMESTER	NILAI IKM
		2022		2022
1	JANUARI	84,0	I	86.20 %
2	FEBRUARI	84,0		
3	MARET	85,0		
4	APRIL	86,7		
5	MEI	88,6		
6	JUNI	88,9		

I. TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU  
SEMESTER II TAHUN 2022

NO	BULAN	NILAI IKM	SEMESTER	NILAI IKM
		2022		2022
1	JULI	86.6	II	87.6
2	AGUSTUS	87.2		
3	SEPTEMBER	87.9		
4	OKTOBER	87.0		
5	NOVEMBER	88.8		
6	DESEMBER	88,2		

