

**HUBUNGAN ORGANIZATIONAL FACTORS DENGAN KINERJA
DOKTER RSUP Dr. TADJUDDIN CHALID**

**Andi Niartiningih¹, Noviani Munsir², Nurul Hidayah Nur³, Mene Paradilla⁴,
Nurfitriani⁵, Muhammad Takwa⁶**

^{1,3,4,5,6}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Cokroaminoto Makassar

²Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Pelita Ibu Kendari

Surel¹: andiniar30@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the relationship between organizational factors and the performance of doctors at RSUP Dr. Tadjuddin Chalid. The type of research carried out was quantitative research using an observational study with a cross sectional study design. The results of the research show that there is a relationship between Organizational Factors and doctor's performance. The statistical test results obtained a value of $p = 0.000$, because the value of $p < \alpha = 0.000 < 0.05$. It is recommended that hospital management improve by holding regular general briefings, room or installation heads to develop relationships between employees, respond more and provide support to their subordinates in order to create good relationships between superiors and subordinates.

Keywords: *Organizational Factors; Performance; Doctor; Hospital*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan *organizational factors* dengan kinerja dokter RSUP Dr. Tadjuddin Chalid. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan desain *cross sectional study*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan *Organizational Factors* dengan kinerja dokter dengan hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$. Disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit agar meningkatkan dengan mengadakan *general briefing* secara rutin, kepala ruangan atau instalasi mengembangkan hubungan antar karyawan, lebih menanggapi dan memberi dukungan terhadap bawahannya agar terciptanya hubungan yang baik antara atasan dan bawahan.

Kata kunci: *Organizational Factors; Kinerja; Dokter; Rumah Sakit*

Tanggal Masuk
14 April 2024

Tanggal Revisi
19 April 2024

Tanggal Diterima
30 April 2024

PENDAHULUAN

Rumah sakit dianggap sebagai salah satu organisasi atau sarana kesehatan yang memiliki peran penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Sumber daya manusia rumah sakit yaitu tenaga kesehatan salah satunya adalah Dokter yang dianggap sebagai kunci utama dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dokter juga merupakan pemangku kepentingan utama yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan kesehatan kepada pasien sebagai seorang DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan). DPJP adalah seorang dokter merupakan manajer kasus kesehatan yaitu dokter yang mengelola pelayanan medis kepada pasien sesuai kewenangan klinisnya (Mazurenko & O'Connor, 2013).

Salah satu perilaku karyawan yang berpengaruh di rumah sakit ialah kinerja dokter. Kinerja (*job performance*) merupakan suatu perilaku karyawan yang terlibat di dalam pekerjaan. Kinerja merepresentasikan perilaku yang secara formal dievaluasi oleh organisasi atau perusahaan sebagai bagian dari tanggung jawab dan kewajiban karyawan (Cazares, 2011). Untuk mencapai kinerja yang baik, organisasi harus mengusahakan peningkatan kinerja pegawai yang sebaik-baiknya, karena kinerja pegawai sangat mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja, dan dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Koopmans *et al.*, 2014).

Salah satu faktor yang berperan penting terhadap kinerja seorang karyawan, adalah *organizational factors* yang terdiri dari indikator *Perceived Organizational Support*, *Service Climate* dan *Authentic Leadership* (Nandini, 2018). *Organizational factors* terkait dengan organisasi itu sendiri, dalam hal ini adalah organisasi memerlukan pemikiran, tenaga, kemahiran dan kepakaran yang disumbangkan oleh pekerja, sedangkan pegawai tergantung pada apa yang diberikan oleh pihak organisasi. Keterkaitan tersebut dapat ditinjau dari ditinjau dari lingkungan pekerjaan, *supervise* dan konsistensi. Apakah lingkungan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan karyawan, apakah pimpinan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan serta peraturan atau kebijakan tentang *job description* maupun sistem penggajian. Jika faktor organisasional ini sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan maupun karyawan, maka kinerja akan terbentuk dengan baik.

Tenaga dokter merupakan sumber daya terbaik organisasi, sehingga evaluasi kinerja mereka menjadi salah satu variabel yang penting bagi efektivitas organisasi. Penilaian kinerja untuk dokter bahkan sangat sulit untuk dilakukan, hal ini karena sifat dari pekerjaan dokter. Terdapat 2 (dua) komponen yang terdapat pada pekerjaan seorang dokter yaitu, komponen klinis dan komponen humanistik. Dokter harus memberikan perlakuan yang berbeda terkait perilakunya untuk menangani pasien yang memiliki penyakit yang sama. Berdasarkan faktor ini sehingga membuat pengukuran kinerja dokter lebih rumit dan kurang konsisten (Scholle *et al.*, 2008).

Penilaian kinerja yang harus rutin dilakukan adalah *Ongoing Professional Practice Evaluation* (OPPE), hal ini juga merupakan tuntutan Standar Akreditasi Versi 2012 pada BAB Kualifikasi dan Pendidikan Staf (KPS) yang mengharuskan rumah sakit melakukan penilaian/evaluasi secara berkesinambungan. Standar Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 yang menyadur sepenuhnya dari Standar Akreditasi Internasional *Joint Commission International* (JCI), memberikan standar bahwa seluruh rumah sakit harus menerapkan evaluasi kinerja terhadap dokter melalui 6 kompetensi umum dokter berdasarkan *Accreditation Council of Graduate Medical Education* (ACGME) yaitu asuhan pasien, *medical knowledge*, pembelajaran dan perbaikan berbasis praktik, keterampilan interpersonal dan komunikasi, praktik berbasis sistem, dan profesionalisme (Mathis & Jackson, 2017).

Hasil evaluasi kinerja rumah sakit diukur dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2012. Dari 22 pelayanan yang diukur, terdapat lima pelayanan yang berkaitan langsung dengan kinerja dokter dalam pengukuran indikatornya menunjukkan bahwa baik di RSUD Haji Provinsi Sulawesi maupun di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid ada empat dari tujuh indikator SPM (57,14%) yang belum tercapai sesuai standar (100%) yaitu Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Farmasi dan Pelayanan Rekam Medik. Dari penjelasan – penjelasan diatas, maka penelitian ini bertujuan menganalisis, menyimpulkan dan memberikan solusi dalam pembuatan laporan kinerja dokter dengan kinerja organisasi di rumah sakit.

TINJAUAN PUSTAKA

1. *Organizational Factors*

Nandini (2018) membagi tiga indikator dalam *organizational factors* yang terdiri dari indikator *Perceived Organizational Support*, *Service Climate* dan *Authentic Leadership*. Dalam organisasi, interaksi sosial bisa terjadi dalam konteks individu dengan organisasinya. Terkait dengan itu, konsep *perceived organizational support* atau persepsi dukungan organisasi menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan individu – individu (anggotanya). Berdasarkan teori *perceived organizational support* bahwa untuk memenuhi kebutuhan sosio-emosional dan untuk menilai manfaat dari peningkatan usaha kerja, karyawan membentuk persepsi umum tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Eisenberger *et al.*, 2002).

Perceived organizational support didefinisikan sebagai persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi peduli tentang mereka kesejahteraan dan nilai kontribusi mereka. Dukungan organisasi merupakan bagian tak terpisahkan dari hubungan pertukaran sosial antara karyawan dan majikan, karena kandungannya tentang apa yang dilakukan organisasi untuk mereka, setidaknya dalam hal kepercayaan karyawan.

Service climat memiliki efek yang sangat kuat ketika *customer* berkomunikasi secara langsung, dan bahwa jika sebuah produk semakin intangible atau tidak berwujud. Efek yang diinginkan setiap perusahaan jasa terhadap karyawannya adalah ketika pelayanan dilakukan secara konsisten sebagai strategi, tujuan dan karyawan akan merasakan kepuasan adalah sebuah hal yang penting, seperti contohnya *service is a top priority here* dan perilaku mereka terhadap pelanggan akan merefleksikan sendiri kepada pelanggan, sehingga pelanggan pun akan mampu berbicara *service in here is a top*

priority. Ketika pelayanan menjadi sebuah keunggulan dan dapat diterima akan muncul otomatis *service climate*. Berbeda ketika karyawan menganggap sebuah *service climate* tidak terlalu penting, dampak yang terjadi seperti contohnya adalah *shortterm profit* dalam perusahaan tersebut. *Service climate* diartikan pula sebagai persepsi bersama karyawan mengenai prosedur, praktik dan jenis perilaku yang mendapatkan imbalan dan didukung dengan layanan pelanggan dan kualitas pelayanan. *Service climate* di jelaskan dalam istilah mengharapkan, mendukung dan memberikan penghargaan kepada karyawan karena memberikan kualitas pelayanan yang tinggi kepada *customer* (Ali, 2014).

Authentic Leadership ialah bentuk dari sikap pemimpin yang memanfaatkan serta meningkatkan di dalam kinerja mental yang baik serta keadaan sikap yang baik, demi menumbuhkan pemahaman kepada diri sendiri yang lebih baik, sudut pandang sikap yang diajarkan, penggarapan sesuai dari informasi, serta hubungan yang terlihat antara pemimpin dan pegawainya, memajukan pembangunan yang positif pada diri sendiri. *Authentic Leadership* ialah karakter moral pemimpin, kepedulian terhadap orang lain dan kesesuaian antara nilai-nilai etika dan tindakan (Khan, 2010). *Authentic Leadership* adalah karakter non-otoriter (Costas & Taheri, 2012) pemimpin, pola perilaku yang etis dan transparan yang dapat dilihat sebagai dasar dan inti dari semua bentuk kepemimpinan positif (Heru & Haryokusumo, 2018).

2. Kinerja

Eksistensi suatu organisasi dapat dilihat dari tingkat produktivitas termasuk kualitas dan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Ada dua pendekatan manajemen dalam hal ini yaitu : (1) Manajemen Berdasarkan Hasil (*Management by Objectives* atau MBO) dan (2) Manajemen Pengendalian Mutu (*Total Quality Management* atau TQM). Khususnya dalam bidang Manajemen Rumah Sakit MBO menitik beratkan pada rasio masukan dan luaran, sementara TQM terfokus pada proses berkualitas yang menghasilkan suatu hasil yang berkualitas, Tingkat produktivitas suatu organisasi dipengaruhi secara langsung oleh kinerja karyawannya.

Menurut Koopmans *et al.* (2014) kinerja individu terdiri atas *task performance* dan *contextual performance*. *Task performance* atau kinerja dalam tugas adalah kinerja yang berhubungan dengan kemampuan dan ketetapan karyawan dalam menyelesaikan tugas, sementara *contextual performance* atau kinerja kontekstual adalah sikap dan perilaku yang mendukung lingkungan organisasional, sosial dan psikologis suatu organisasi seperti menawarkan diri, membantu sejawat, bekerja sama, dan mengikuti aturan. Kinerja karyawan dapat digunakan sebagai ukuran seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Kinerja merupakan landasan bagi produktivitas dan mempunyai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi. Kinerja dari setiap pekerja harus mempunyai nilai tambah bagi suatu organisasi atas penggunaan sumber daya yang telah dikeluarkan. Dalam implementasinya, terdapat beberapa penyesuaian tolak ukur kinerja sesuai dengan kompetensi profesi dan kebutuhan organisasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu rancangan yang mengkaji dinamika korelasi antara variabel independen dan variabel dependen pada saat yang bersamaan. Penelitian ini dilaksanakan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid pada bulan Desember 2020 – Februari 2021. Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda, yang dijadikan objek penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh dokter yang melakukan pelayanan dan bertugas di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid yaitu 104 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Adapun besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *total sampling* yaitu 104 orang responden.

Pada penelitian kuantitatif, pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang berisi pertanyaan seputar variabel yang diisi oleh responden. Pengambilan data mengenai variabel *organizational factors* dan *organizational citizenship behaviour* diisi oleh dokter pelayanan sebagai responden. Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian (Sugiyono, 2019). Analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS untuk menjawab tujuan dari penelitian dengan Analisis univariat yang terdiri atas analisis deskriptif karakteristik responden, analisis deskriptif variabel penelitian dan analisis *crosstabulation* antara karakteristik responden dengan variabel penelitian. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen pada dependen. Uji statistik digunakan adalah *chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Responden penelitian ini berjumlah 104 responden. Karakteristik ini bertujuan untuk menilai beberapa karakteristik umum sampel meliputi umur, jenis kelamin, lama bekerja, pendidikan, status kepegawaian. Karakteristik umum responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden Dokter

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	n	%
Umur		
20-35 Tahun	20	19.2
35-45 Tahun	48	46.2
> 45 Tahun	36	34.6
Jenis Kelamin		
laki-laki	24	23.1
Perempuan	80	76.9
Masa Kerja		
3-5 Tahun	13	12.5
6-8 Tahun	54	51.9

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	n	%
> 8 Tahun	37	35.6
Pendidikan		
dr. umum	12	11.5
dr. spesialis	80	76.9
drg. spesialis	12	11.5
Status Kepegawaian		
PNS	70	67.3
Lainnya	34	32.7

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat umur 35-45 tahun yaitu sebanyak 48 responden (46.2%). Dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 80 responden (79.6%). Berdasarkan masa kerja, sebagian besar responden bekerja selama 6-8 tahun yaitu sebanyak 54 responden (51.9%). Dilihat dari pendidikan terakhir sebagian besar responden berpendidikan dr. spesialis yaitu sebanyak 80 responden (76.9%). Dan dilihat dari status kepegawaian, sebagian besar lainnya yaitu PNS sebanyak 70 responden (67.3%).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh distribusi frekuensi setiap variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian Dokter

Variabel	Sampel Penelitian	
	n	%
Organizational Factor		
Tinggi	46	44.2
Rendah	58	55.8
Kinerja		
Baik	48	46.2
Kurang Baik	56	53.8

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan berada dalam kategori *Organizational Factor* rendah dengan sebesar 55,8% dan dalam kategori kinerja rendah sebesar 53.8%.

Hasil analisis hubungan *organizational factor* dengan kinerja ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Hubungan Organizational Factor dengan Kinerja Dokter

Organizational Factor	Kinerja				Jumlah		p
	Tinggi		Rendah		n	%	
	n	%	n	%			
Tinggi	33	71.7	13	13	46	100.0	0.000
Rendah	15	25.9	43	43	58	100.0	
Total	48	46.2	56	56	104	100.0	

Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa dari 46 responden dengan *organizational factor* tergolong tinggi, sebanyak 33 responden (71.7%) yang memiliki kinerja tinggi dan sebanyak 13 responden (13%) yang memiliki kinerja rendah. Sedangkan dari 58 responden dengan *organizational factor* tergolong rendah, sebanyak 15 responden (25.9%) yang memiliki kinerja tinggi dan sebanyak 43 responden (43%) yang memiliki kinerja rendah. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, ini berarti bahwa ada hubungan yang bermakna secara statistik variabel *organizational factor* dengan kinerja dokter di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan *organizational factor* dengan kinerja dokter dengan hasil yang signifikan juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga dalam hal ini hipotesis penelitian diterima. Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan *organizational factor* yang termasuk kategori tinggi paling banyak terdapat pada jenis kelamin perempuan sebanyak 35 responden (43.8%). Karakteristik responden berdasarkan usia dengan termasuk kategori tinggi paling banyak terdapat pada usia 36 – 45 tahun sebanyak 22 responden (45.8%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dengan termasuk kategori tinggi yaitu pendidikan terakhir dr. spesialis sebanyak 37 responden (46.3%). Karakteristik responden berdasarkan masa kerja termasuk kategori tinggi paling banyak terdapat pada masa kerja 6-8 tahun sebanyak 23 responden (42.6%) sedangkan termasuk kategori rendah paling banyak terdapat pada masa kerja 3-5 tahun sebanyak 7 responden (53.8%). Karakteristik responden berdasarkan status kepegawaian termasuk kategori tinggi paling banyak yaitu status kepegawaian PNS sebanyak 31 responden (44.3%).

Salah satu faktor yang berperan penting terhadap kinerja seorang karyawan, adalah *Organizational Factors* yang terdiri dari indikator *Perceived Organizational Support*, *Service Climate* dan *Authentic Leadership* (Nandini, 2018). *Organizational factors* terkait dengan organisasi itu sendiri, dalam hal ini adalah organisasi memerlukan pemikiran, tenaga, kemahiran dan kepakaran yang disumbangkan oleh pekerja, sedangkan pegawai tergantung pada apa yang diberikan oleh pihak organisasi. Keterkaitan tersebut dapat ditinjau dari lingkungan pekerjaan, *supervise* dan konsistensi. Apakah lingkungan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan karyawan, apakah pimpinan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan serta peraturan atau kebijakan tentang *job description* maupun sistem penggajian. Jika faktor organisasional ini sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan maupun karyawan, maka kinerja akan terbentuk dengan baik.

Perceived organizational support yaitu kemampuan untuk menunjukkan dan mempekerjakan diri tanpa konsekuensi negatif dimana hubungan interpersonal yang mendukung dan saling percaya serta manajemen yang mendukung akan meningkatkan keamanan secara psikologis. Karyawan akan merasa aman di lingkungan kerja yang ditandai dengan keterbukaan dan dukungan organisasi. Lingkungan yang mendukung memungkinkan anggota untuk bereksperimen dan mencoba hal-hal baru dan bahkan gagal tanpa takut konsekuensi (Saks, 2006).

Perceived organizational support mengacu pada penilaian karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan

mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan penilaian yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dengan menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasinya.

Dukungan organisasi merupakan bentuk perlakuan organisasi kepada karyawan sebagai bentuk perhatian dan penghargaan atas kerja karyawannya baik diberikan dalam bentuk *financial* maupun *non financial*. Perlakuan dari organisasi ini menciptakan hasil yang baik bagi karyawan yaitu peningkatan kepuasan jabatan dan *mood* positif maupun bagi organisasi yaitu meningkatnya komitmen dan kinerja karyawan. Dukungan yang diberikan tersebut mampu menimbulkan persepsi karyawan terhadap organisasi. Karyawan dengan tingkat *perceived organizational support* yang tinggi lebih maksimal memberikan kinerjanya.

Hal ini dapat dilihat bahwa *perceived organizational support* yang dimiliki rumah sakit masih kurang karena masih terdapat adanya ketidakadilan perlakuan yang diberikan oleh rumah sakit dalam menghargai kontribusi dokter ketika bekerja di rumah sakit. Bentuk penghargaan yang diberikan organisasi kepada karyawan bisa dikatakan adil apabila suatu perasaan adil yang dirasakan oleh karyawan terhadap semua pendapatan yang diperoleh karyawan dari organisasi yang besarnya sebanding dengan usaha yang telah karyawan kerjakan, serta sebanding dengan pendapatan yang diterima oleh karyawan lain.

Setiap karyawan akan membandingkan rasio *input* dan *outcome* yang diterimanya serta membandingkan *outcome* yang diterimanya dengan *outcome* dari *comparison persons*. Apabila tercapai perimbangan antara *input* dan *outcome* serta *comparison persons* maka *outcome* bisa dikatakan adil. Perasaan adil atau tidak diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang dinilai sekelas, jabatan sama, dan masa kerja sama. Apabila perbandingan tersebut dirasakan cukup maka dianggap adil.

Service climate adalah persepsi karyawan mengenai seperangkat kebijakan, praktek dan prosedur dalam organisasi yang mendukung dan memberi penghargaan terhadap perilaku-perilaku yang menciptakan pelayanan berkualitas terhadap pelanggan. *Service climate* yang kuat terbentuk manakala para karyawan menyepakati bahwa kualitas pelayanan benar – benar difokuskan dalam organisasinya dan itu tercermin dalam perilaku manajemen.

Pernyataan ini didukung oleh penelitian Parmin & Savitri (2020) mengenai Pengaruh *Service Climate* terhadap kinerja dan Kepuasan Pelanggan. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa ketika karyawan merasa dimotivasi, didorong dan didukung oleh perusahaan, maka akan menghasilkan pengaruh yang tinggi terhadap kinerja karyawan, sehingga membuat mereka menjadi berkomitmen tinggi terhadap perusahaan dan memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan. Persepsi karyawan terhadap dukungan perusahaan yang berkaitan dengan terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan ini disebut sebagai *service climate*.

Di dalam sebuah organisasi atau perusahaan dibutuhkan peran *leader* yang sangat penting dan tanggung jawab demi berjalannya suatu organisasi atau perusahaan. Perusahaan dapat dikatakan gagal atau berhasil dalam mencapai targetnya yaitu terletak pada peran seorang pemimpin. Beberapa teori kepemimpinan menekankan pada kemampuan dalam menjalankan tugas dan memiliki ciri khas serta keahlian untuk menyelesaikan masalah yang ada pada perusahaan. Sementara teori lain menekankan pada kemampuan yang dimiliki seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain seperti kemampuan mempengaruhi orang yang ada disekitarnya. Sebagian teori lain lebih fokus pada kepribadian yang menjadikan seorang pemimpin yang berkualitas (Andiyasari & Pitaloka, 2010).

Seiring berjalannya waktu perkembangan model kepemimpinan ikut menyusul mengalami perubahan dan dituntut untuk *integratif*, dapat memecahkan masalah dengan keahliannya. Kepemimpinan sering didefinisikan sebagai proses membimbing orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Seseorang dapat dikatakan menjadi pemimpin ketika program yang dijalankan dan visi misi yang memiliki berjalan dengan baik, berhasil menginspirasi orang lain hingga memberikan keuntungan bagi organisasi atau perusahaan. Seorang pemimpin dianggap berhasil ketika ia mampu membawa organisasi yang dipimpinnya menjadi lebih baik dan efektif. Jika ia dapat memberikan dampak positif yang besar terhadap perilaku orang disekitarnya di perusahaan. Kepemimpinan yang inspiratif, berarti mengembangkan orang lain, pengaruh manajemen konflik, membangun kerja tim, dan kolaborasi. *Authentic leadership* menjadi hal penting dalam perubahan dengan mendorong pemimpin dan anggota yang lain untuk melakukan perubahan berinteraksi secara terbuka dan memiliki wawasan luas dan terbuka dan memperoleh pengetahuan yang diperlukan (Novira, 2015).

Menurut Khan (2010) *authentic leadership* adalah percaya diri, penuh harapan, optimis, ulet, bermoral atau etis, berorientasi pada masa depan dan mengutamakan mengembangkan rekan menjadi pemimpin. Pemimpin sejati jujur pada dirinya sendiri dan perilaku yang ditunjukkan secara positif mengubah atau mengembangkan rekan menjadi pemimpin itu sendiri.

Authentic Leadership atau kepemimpinan otentik adalah seorang pemimpin yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan *secure* dengan menggunakan ilmu psikologi sebagai variabel mediator untuk masing – masing individu dalam organisasi secara optimal (Christina & Irianto, 2023). Teori kepemimpinan otentik mengandung kapasitas psikologi positif yang berupa keyakinan diri, optimisme, harapan dan mampu beradaptasi dengan lingkungan dalam situasi apapun sebagai kekuatan utama seorang pemimpin. Kapasitas tersebut yang akan meningkatkan *self-awareness* dan *self-regulatory* pada tindakan pemimpin.

Authentic leadership sebagai konstruksi yang dibangun di atas banyak hal dimensi yang mendasari. Kepemimpinan otentik didefinisikan sebagai "proses yang bersumber dari keduanya kapasitas psikologis dan konteks organisasi yang sangat berkembang, yang menghasilkan kesadaran diri yang lebih besar dan perilaku positif yang diatur sendiri di bagian dari pemimpin dan rekan, mendorong pengembangan diri. *Authentic leadership* tidak hanya mengandalkan kemampuan psikologis untuk mencapai hasil yang positif, tetapi dia juga memiliki pandangan yang sangat berkembang tentang

konteks organisasi, yang semuanya merupakan hasil dalam pengembangan diri baik untuk pemimpin maupun rekan-rekannya.

Authentic leadership sangat menyadari nilai hidup dan keyakinannya, percaya diri, asli (*genuine*), dapat diandalkan dan dipercaya, fokus pada pengembangan kekuatan para pengikutnya, memperluas pemikiran pengikutnya, dan menciptakan suasana organisasi yang positif dan menyenangkan. Kepemimpinan otentik yaitu memotivasi mereka sendiri untuk melakukan apa yang benar dan adil bagi pengikut, menciptakan jenis hubungan dengan pengikut yang mencakup rasa saling percaya yang tinggi, komunikasi terbuka dan jujur, memiliki tujuan bersama yang bernilai positif (Winbaktianur & Sutono, 2019). Menurut Rego *et al.* dalam Heru *et al.* (2018) Konsep kepemimpinan otentik adalah dikembangkan atas dasar sikap dan perilaku pemimpin yang berpengaruh positif pengikut mereka dan model yang digabungkan perilaku organisasi yang positif.

Menurut Rahman & Kistyanto (2019) dalam penelitiannya terdapat fenomena yang ada diperusahaan selama melakukan penelitian yaitu PT Rosan Permai Sidoarjo. Terdapat beberapa permasalahan yaitu para karyawannya dinilai kurang memperhatikan indikator kinerja karyawan yang menjadi acuan perusahaan yaitu prestasi, kedisiplinan dan tanggung jawab.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky (2021) juga menemukan koefisien diterminan (R^2) sebesar 0.190. Dengan demikian dapat diartikan bahwa *authentic leadership* mempunyai kontribusi sebesar 19% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya 81% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Beberapa penelitian menunjukkan variabel lain yang ikut mempengaruhi kinerja pada karyawan selain *authentic leadership* seperti lingkungan kerja, motivasi kerja, pengembangan karyawan (Setyawan, 2018), efikasi diri (Mukrodi & Reza, 2018), kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) (Efendi & Wibowo, 2017). Selain itu, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan (Akbar, 2018).

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *organizational factors* dengan kinerja dokter RSUP dr. Tadjuddin Chalid. Pengaruh ini menunjukkan bahwa dengan adanya faktor – faktor organisasi yang baik akan meningkatkan kinerja karyawannya. Disarankan untuk *organizational factor* sebaiknya meningkatkan dengan mengadakan *general briefing* secara rutin untuk membicarakan dan mendiskusikan hal – hal terkait organisasi, sehingga ada informasi dua arah antara manajemen sebagai pihak struktural dengan dokter sebagai pihak fungsional sekaligus menghasilkan solusi untuk penyelesaian masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. *Jiaganis*, 3(1).
- Ali, H. M. (2014). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: The Case of Kuwait. *International Journal of Business Administration*, 5(3).
- Andiyasari, A., & Pitaloka, A. (2010). PERSEPSI KEPEMIMPINAN OTENTIK DAN WORK ENGAGEMENT PADA GENERASI X & Y DI INDONESIA. *Jurnal Universitas Paramadina*, 7(3), 371–388.
- Christina, E., & Irianto, J. (2023). The Influence of Authentic Leadership and Organizational Culture on Performance through Satoria Pharma's Employee Satisfaction. *RSF Conference Series: Business, Management and Social Sciences*, 3(3), 467–476. <https://doi.org/https://doi.org/10.31098/bmss.v3i3.711>
- Costas, J., & Taheri, A. (2012). The Return of the Primal Father' in Postmodernity? A Lacanian Analysis of Authentic Leadership. *Organization Studies*, 33(9), 1195–1216. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0170840612448157>
- Efendi, A. F. W., & Wibowo, S. S. A. (2017). PENGARUH DEBT TO EQUITY RATIO (DER) DAN DEBT TO ASSET RATIO (DAR) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI SEKTOR KEUANGAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 1(2), 157–163.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lamastro, V. (2002). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51–59.
- Heru, T., & Haryokusumo, D. (2018). "Black Box" between Authentic Leadership and Follower Commitment. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(1), 126–139. <https://doi.org/10.15294/jdm.v9i1.14658>
- Khan, S. (2010). Impact of Authentic Leaders on Organization Performance. *International Journal of Business and Management*, 5(12).
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resources Management)*.
- Mazurenko, O., & O'Connor, S. J. (2013). The impact of physician job satisfaction on the sustained competitive advantage of health care organizations. *Journal of Management Policy and Practice*, 13(4), 23–40.
- Mukrodi, & Reza, M. (2018). PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT EXPRESS KENCANA LESTARI (EXPRESS GROUP) DEPOK. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(1), 88–94.
- Parmin, & Savitri, E. N. (2020). THE INFLUENCE OF SCIENCE, ENVIRONMENT, TECHNOLOGY, AND SOCIETY IN CREATIVE INDUSTRIES ON SCIENTIFIC BASED BUSINESS DESIGNING SKILLS OF PRE-SERVICE SCIENCE

TEACHERS. *Indonesian Journal of Science Education*, 8(1), 27–38.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.160>

- Rahman, M. F. W., & Kistyanto, A. (2019). Hubungan antara iklim psikologis terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 410–429.
- Rizky, H. (2021). *Pengaruh Authentic Leadership Terhadap Kinerja Karyawan*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619. <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Scholle, S. H., Roski, J., Adams, J. L., Dunn, D. L., Kerr, E. A., Dugan, D. P., & Jensen, R. E. (2008). Benchmarking physician performance: Reliability of individual and composite measures. *American Journal of Managed Care*, 14(12), 829–838.
- Setyawan, A. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA TIGA PERUSAHAAN FABRIKASI LEPAS PANTAI DI BATAM DAN KARIMUN). *Journal of Accounting and Management Innovation*, 2(1), 67–89.
<https://doi.org/https://doi.org/10.19166/%25JAMI%256%252%252022%25>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Chapter 1 : Performance Concepts and performance Theory. In *Psychological Management of Individual Performance* (pp. 1–24). <https://doi.org/10.1002/0470013419.ch1>
- Winbaktianur, W., & Sutono. (2019). KEPEMIMPINAN OTENTIK DALAM ORGANISASI. *Al-Qalb Jurnal Psikologi Islam*, 10(1), 71–78.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15548/alqalb.v10i1.830>