

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan aman sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk fasilitas, teknologi, dan sumber daya manusia. Perawat, sebagai tenaga kesehatan profesional, memegang peran penting dalam memastikan kualitas pelayanan rumah sakit. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 yang mengatur tentang persyaratan pendidikan dan kualifikasi perawat.

Klinik swasta memegang peranan penting dalam sistem pelayanan kesehatan, khususnya dalam melayani kebutuhan masyarakat akan aksesibilitas layanan yang cepat dan fleksibel. Namun, tantangan utama yang dihadapi oleh klinik swasta adalah memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien serta mematuhi regulasi dan standar yang berlaku. Dalam lingkungan yang kompetitif, faktor kepemimpinan memainkan peran strategis dalam menentukan arah kebijakan klinik dan menjamin kualitas pelayanan kesehatan yang optimal.

Klinik swasta memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan di masyarakat, menghadapi berbagai tantangan seperti persaingan ketat, keterbatasan sumber daya, dan kebutuhan untuk beradaptasi dengan regulasi yang ketat. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap

kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan, klinik swasta perlu mengoptimalkan faktor-faktor internal yang memengaruhi performa klinik secara keseluruhan. Dalam konteks ini, variabel-variabel seperti operasional klinik, kolaborasi operasional, serta pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi krusial dalam menunjang keberhasilan klinik (Murray et al., 2020; Saville et al., 2019)

Operasional klinik mencakup seluruh proses dan kegiatan yang memastikan kelancaran layanan kesehatan di klinik, mulai dari manajemen fasilitas hingga alur pelayanan pasien. Efisiensi operasional klinik berkontribusi pada pengalaman pasien yang lebih baik, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kualitas perawatan. Operasional klinik yang terstruktur dengan baik mampu meningkatkan produktivitas karyawan dan mendukung keberhasilan klinik (Cho et al., 2023) Selain itu, efisiensi dalam operasional juga berpengaruh pada penghematan biaya dan pengelolaan sumber daya secara optimal. Kolaborasi operasional dalam klinik menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya kompleksitas layanan kesehatan. Kolaborasi ini melibatkan sinergi antara berbagai departemen dalam klinik, seperti administrasi, keuangan, dan medis, untuk mencapai tujuan bersama yang berfokus pada pasien. Kolaborasi operasional yang efektif mampu mengurangi kesalahan medis, meningkatkan koordinasi antar staf, serta memberikan perawatan yang lebih holistik bagi pasien. Dengan demikian, kolaborasi operasional tidak hanya meningkatkan efisiensi klinik tetapi juga mendukung keberlanjutan organisasi (Apostolopoulos et al., 2022; Ingels et al., 2023)

Sumber daya manusia atau tenaga kerja merupakan aset yang sangat berharga bagi setiap organisasi. Kualitas sumber daya manusia akan sangat menentukan keberhasilan organisasi di masa mendatang. Kepemimpinan yang baik sangat penting dalam mengelola organisasi dan mencapai tujuan bersama. Kemampuan memimpin tidak hanya dibutuhkan dalam lingkungan kerja, tetapi juga dalam berbagai aspek kehidupan. Melalui kepemimpinan, perilaku individu maupun kelompok dapat diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Hutabarat et al., 2023)

SDM merupakan elemen inti yang mendukung keberhasilan operasional dan efektivitas klinik secara keseluruhan. Kualitas SDM, yang mencakup tenaga kesehatan, manajer, dan staf pendukung, sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pengembangan SDM melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi karyawan berkontribusi pada perbaikan kualitas layanan dan kepuasan pasien. SDM yang berkompeten dan berkomitmen pada visi klinik mampu membawa perubahan positif bagi organisasi dan membantu mencapai performa yang optimal (Tworek et al., 2020)

Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas kepemimpinannya. Pemimpin yang inspiratif mampu memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja optimal. Dengan memberikan perhatian pada kinerja individu dan memberikan apresiasi yang layak, pemimpin dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif (Yudiatmaja et al., 2023)

Kepemimpinan yang efektif merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah klinik. Kepemimpinan yang kuat dan berfokus pada pengembangan tenaga kerja serta inovasi akan memengaruhi kebijakan yang diterapkan dalam klinik. Kebijakan yang baik dirumuskan berdasarkan prinsip-prinsip yang mendukung keselamatan pasien, kepuasan kerja, dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Misalnya, kepemimpinan transformasional yang menginspirasi dan memotivasi karyawan akan cenderung menghasilkan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan pasien, menciptakan lingkungan kerja yang produktif, dan meningkatkan kualitas pelayanan (Djunaedi & Gunawan, 2018)

Kepemimpinan organisasi adalah suatu proses yang kompleks yang melibatkan berbagai aspek, mulai dari perencanaan strategis hingga pengelolaan sumber daya manusia. Seorang pemimpin yang sukses adalah mereka yang mampu menggabungkan visi yang jelas dengan pemahaman yang mendalam terhadap realitas organisasi. Selain itu, integritas dan keberanian juga menjadi ciri khas pemimpin yang efektif (Hutabarat et al., 2023)

Kebijakan klinik berperan sebagai pedoman dalam menjalankan operasional dan memberikan arah yang jelas bagi karyawan. Kebijakan ini meliputi aturan yang mengatur keselamatan pasien, pengembangan staf, efisiensi layanan, dan pemanfaatan teknologi dalam menunjang pelayanan. Kebijakan klinik yang efektif akan berdampak langsung pada *Output* pasien, yang mencakup kepuasan, tingkat kesembuhan, serta efisiensi biaya. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kepemimpinan memengaruhi

kebijakan klinik dan bagaimana kebijakan tersebut memengaruhi hasil layanan bagi pasien (Andargie et al., 2024; Ingels et al., 2023)

Kebijakan klinik swasta merupakan seperangkat aturan dan prosedur yang mengatur segala aspek operasional klinik, mulai dari pelayanan pasien, manajemen sumber daya manusia, hingga keuangan (Desta et al., 2020; Tortorella et al., 2020) Kebijakan ini sangat penting untuk menjamin kualitas pelayanan, keamanan pasien, dan kelancaran operasional klinik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan klinik swasta diantaranya yaitu pertama dari regulasi pemerintah dimana peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang kesehatan seperti izin operasional, standar pelayanan, dan perlindungan konsumen, kedua standar profesi yaitu pedoman praktis klinik yang ditetapkan oleh organisasi profesi terkait seperti misalnya IDI untuk dokter. Ketiga, asosiasi klinik dimana pedoman dan standar yang telah ditetapkan oleh asosiasi klinik swasta. Kemudian dari visi dan misi klinik itu sendiri, yaitu adanya nilai-nilai serta tujuan yang ingin dicapai oleh klinik. Keempat, yaitu karakteristik pasien serta perkembangan teknologi kesehatan yang mempengaruhi cara pelayanan, dan yang terakhir ada etika profesi yaitu nilai-nilai etika yang harus dipegang oleh tenaga kesehatan (Alolayyan & Alyahya, 2023; Apostolopoulos et al., 2022)

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan isu sentral dalam dunia kesehatan modern. Pasien saat ini memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan kesehatan yang mereka terima, mulai dari aksesibilitas, kualitas pelayanan, hingga hasil yang optimal (Desta et al., 2020; Piubello Orsini et al., 2021) Klinik swasta, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, dituntut

untuk mampu memenuhi ekspektasi tersebut. Keberhasilan sebuah klinik swasta tidak hanya diukur dari segi finansial, tetapi juga dari sejauh mana klinik tersebut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien. Kepemimpinan memainkan peran yang sangat krusial dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk klinik swasta. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi budaya organisasi, kebijakan yang diambil, serta kinerja karyawan. Pemimpin yang efektif mampu menginspirasi karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan mendorong inovasi. Dalam konteks klinik swasta, kepemimpinan yang baik akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Ciasullo et al., 2022; Rasool et al., 2020)

Budaya organisasi dan pengelolaan SDM di klinik memainkan peran penting dalam mendukung pencapaian visi dan misi klinik (Saleem et al., 2020). Budaya organisasi yang kuat memengaruhi sikap dan perilaku karyawan dalam menjalankan tugas mereka, serta membentuk persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja. Budaya organisasi yang positif berkontribusi pada kepuasan kerja, kolaborasi tim, serta kepatuhan terhadap kebijakan klinik yang berorientasi pada keselamatan dan kualitas. Inovasi menjadi elemen penting yang memungkinkan klinik untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memenuhi ekspektasi pasien yang dinamis (Saleem et al., 2020). Dalam konteks klinik swasta, inovasi meliputi penerapan teknologi kesehatan terbaru, perbaikan proses kerja, dan pengembangan layanan baru yang meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi klinik tidak hanya meningkatkan

efisiensi operasional tetapi juga mempengaruhi citra dan daya saing klinik di mata pasien. Performa klinik atau *clinic performance* merupakan hasil akhir yang mencerminkan efektivitas operasional, kepemimpinan, kebijakan, budaya, dan inovasi yang diterapkan dalam klinik (Totten et al., 2024) *Clinic performance* diukur melalui indikator seperti kepuasan pasien, tingkat kunjungan, efisiensi biaya, dan kualitas layanan. Kinerja klinik yang tinggi terkait erat dengan praktik manajerial yang baik, lingkungan kerja yang mendukung, dan kebijakan klinik yang berorientasi pada keselamatan pasien dan kualitas layanan (Andargie et al., 2024)

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara gaya kepemimpinan dengan kebijakan klinik (Cho et al., 2023; Indriasari et al., 2023) Gaya kepemimpinan transformasional, misalnya, yang dicirikan oleh visi yang jelas, kemampuan memotivasi karyawan, dan fokus pada pengembangan karyawan, cenderung menghasilkan kebijakan yang lebih berorientasi pada pasien dan inovasi. Kebijakan yang baik, seperti kebijakan yang berfokus pada keselamatan pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien, akan berdampak positif pada performa klinik (Cho et al., 2023) Performa klinik dan *output* pasien merupakan hasil akhir dari seluruh proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik. Beberapa indikator yang sering digunakan untuk mengukur performa klinik antara lain yaitu kepuasan pasien, tingkat kesembuhan, serta efisiensi biaya. Kebijakan klinik yang baik merupakan kunci untuk mencapai performa klinik dan *Output* pasien yang optimal. Kebijakan yang berorientasi pada pasien akan mendorong karyawan

untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien (Anwar & Abdullah, 2021)

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kebijakan klinik serta efeknya terhadap performa klinik XYZ di Jabodetabek memiliki implikasi yang sangat penting bagi pengembangan layanan kesehatan di klinik swasta. Dalam penelitian ini, penulis menemukan kurangnya kolaborasi antar departemen dan adanya transformasi kebijakan klinik pasca wabah covid 2019 di suatu klinik swasta sehingga dibutuhkan suatu kepemimpinan yang bersifat transformasional dan inovasi berbasis RME (Rekam Medik Elektronik) dan *Teledentistry* (konsultasi berbasis informasi teknologi) untuk membantu membuat kebijakan klinik yang lebih efektif dan efisien. Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel tersebut, kita dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen kesehatan dan kepemimpinan (Ciasullo et al., 2022; Rasool et al., 2020)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut:

- 1) Apakah ada pengaruh positif operasional klinik terhadap kebijakan klinik?
- 2) Apakah ada peran operasional klinik dapat mendukung efektivitas dan berpengaruh positif terhadap performa klinik?

- 3) Apakah ada pengaruh operasional klinik terhadap pengelolaan sumber daya manusia (SDM)?
- 4) Apakah ada peran kolaborasi operasional klinik berpengaruh terhadap kebijakan klinik dalam aspek kepuasan pasien, efisiensi biaya, dan kualitas layanan?
- 5) Apakah peran kolaborasi operasional klinik berpengaruh terhadap performa klinik?
- 6) Apakah peran sumber daya manusia (SDM) berpengaruh dalam mendukung performa klinik yang efektif?
- 7) Apakah kebijakan klinik yang diterapkan berkontribusi dan berpengaruh pada peningkatan performa klinik?
- 8) Apakah, kepemimpinan berpengaruh terhadap budaya organisasi di klinik?
- 9) Apakah peran kepemimpinan berpengaruh terhadap inovasi di suatu klinik?
- 10) Apakah peran kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kebijakan suatu klinik?
- 11) Apakah budaya organisasi memiliki peran dan berpengaruh terhadap performa klinik?
- 12) Apakah suatu inovasi yang diterapkan memiliki pengaruh terhadap performa klinik?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi kebijakan dan performa klinik, dengan fokus pada operasional, kolaborasi, SDM,

kepemimpinan, budaya organisasi, dan inovasi klinik. Adapun tujuan penelitian ini secara spesifik adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis operasional klinik terhadap kebijakan klinik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana operasional klinik yang efisien dapat mendukung kebijakan klinik
- 2) Mengidentifikasi peran operasional klinik dalam mendukung performa klinik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana peran operasional klinik dapat meningkatkan efektivitas dan menunjang performa klinik secara keseluruhan.
- 3) Menilai kontribusi operasional klinik dapat menunjang peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana pengembangan dan manajemen SDM di klinik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan klinik.
- 4) Mengevaluasi peran kolaborasi operasional terhadap peningkatan kebijakan klinik. Tujuan ini difokuskan pada peningkatan kolaborasi antar departemen dalam meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan.
- 5) Menganalisis peran kolaborasi operasional terhadap performa klinik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana peningkatan kolaborasi yang diterapkan dapat meningkatkan koordinasi antar bagian dalam meningkatkan performa klinik.
- 6) Mengidentifikasi peran sumber daya manusia (SDM) dalam mendukung performa klinik. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kontribusi SDM yang kuat dapat mendukung performa klinik yang tinggi.

- 7) Menganalisis peran kebijakan klinik terhadap peningkatan performa klinik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana kebijakan klinik yang baik dalam proses pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan performa klinik secara keseluruhan.
- 8) Mengidentifikasi peran kepemimpinan berpengaruh terhadap budaya organisasi. Tujuan ini dilakukan untuk menguji apakah kepemimpinan yang baik seperti pengambilan keputusan dan penentuan arah visi misi klinik dapat meningkatkan budaya organisasi yang baik.
- 9) Menganalisis peran kepemimpinan berpengaruh terhadap inovasi di suatu klinik. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah ada kepemimpinan yang baik memberikan inovasi yang tinggi dalam suatu organisasi seperti dalam sebuah klinik.
- 10) Mengidentifikasi peran kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kebijakan suatu klinik. Penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah kepemimpinan yang bagus dapat mempengaruhi kebijakan yang diambil dan menguntungkan suatu organisasi seperti suatu klinik.
- 11) Menganalisa budaya organisasi memiliki peran dan berpengaruh terhadap performa klinik. Hal ini dilakukan apakah budaya organisasi yang terbentuk dapat meningkatkan performa klinik yang tinggi.
- 12) Mengidentifikasi suatu inovasi yang diterapkan memiliki pengaruh terhadap performa klinik Hal ini dilakukan untuk menilai apakah inovasi yang diterapkan dalam suatu klinik dapat meningkatkan performa klinik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori kepemimpinan, khususnya dalam konteks organisasi kesehatan. Hasil penelitian dapat mengkonfirmasi atau memodifikasi teori-teori yang sudah ada, seperti teori kepemimpinan transformasional atau teori kontingensi. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur yang ada tentang hubungan antara kepemimpinan, kebijakan organisasi, dan kinerja organisasi. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada topik yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan oleh manajemen klinik untuk merancang program pengembangan kepemimpinan yang lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian ini juga dapat membantu manajemen klinik dalam mengambil keputusan yang lebih baik terkait dengan perumusan kebijakan klinik. Dengan memahami pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja klinik, manajemen dapat melakukan intervensi yang tepat untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengembangan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai alat evaluasi kinerja pemimpin dalam organisasi kesehatan.

1.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisikan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu terkait dengan variabel dalam penelitian ini, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisikan mengenai teknis penelitian yang dijelaskan melalui Identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis dan pembahasan membahas deskripsi objek penelitian, analisis data, dan hasil pengolahan data yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Penutup berisi kesimpulan dan saran yang berisikan kesimpulan, implikasi teoritis, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian selanjutnya dan perusahaan.