

IMPLIKASI GAYA KEPEMIMPINAN KLINIK PRATAMA FRANS

Dwi Mawandri^{1*}, Dewi Agustina², Iffah Adawiyah³, Dewi Syahfitri⁴, Alya Fadilla⁵, Fairuz Zahra⁶, Nadia Shalsabila⁷, Rizka Fauziah Salsabila⁸, Cintya Fransisca⁹, Pivit Rahayu¹⁰

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10}

*Corresponding Author : dwik.mawandri@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada implikasi gaya kepemimpinan di Klinik Pratama Frans, Medan, Sumatera Utara, yang mulai beroperasi pada tahun 2018 sebagai klinik umum dan menjalin kerja sama dengan BPJS pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti gaya kepemimpinan yang diterapkan di Klinik Pratama Frans serta bagaimana kepala klinik memengaruhi dinamika kerja di lingkungan tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus, di mana subjek penelitian adalah petugas kesehatan, khususnya bidan yang merangkap menjadi Admin dan Person In Charge (PIC) yang bekerja di Klinik Pratama Frans. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala klinik menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dan partisipatif. Dalam gaya ini, kepala klinik secara aktif melibatkan staf dalam proses pengambilan keputusan, mendorong partisipasi dari semua anggota tim, serta memelihara komunikasi yang terbuka dan efektif. Penerapan gaya kepemimpinan ini menciptakan suasana kerja yang kolaboratif, di mana setiap anggota merasa dihargai dan memiliki kontribusi penting dalam operasional klinik. Hal ini juga berdampak positif terhadap motivasi karyawan, yang lebih antusias dalam menjalankan tugas-tugas mereka, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Kesimpulannya adalah gaya kepemimpinan demokratis dan partisipatif yang diterapkan di Klinik Pratama Frans berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan operasional klinik secara keseluruhan.

Kata kunci : gaya kepemimpinan, kepemimpinan, klinik pratama

ABSTRACT

This research focuses on the implications of leadership style at the Frans Pratama Clinic, Medan, North Sumatra, which began operating in 2018 as a general clinic and collaborated with BPJS in 2019. This research aims to examine the leadership style applied at the Frans Pratama Clinic and how the head of the clinic influences the work dynamics in the environment. Data collection was carried out by in-depth interviews using interview guides. The approach used is descriptive qualitative with a case study design, where the research subjects are health workers, especially midwives who double as Admin and Person in Charge (PIC) who work at the Pratama Frans Clinic. The research results show that the clinic head applies a democratic and participative leadership style. In this style, the clinic leader actively involves staff in the decision-making process, encourages participation from all team members, and maintains open and effective communication. The application of this leadership style creates a collaborative work atmosphere, where each member feels valued and has an important contribution to the clinic's operations. This also has a positive impact on employee motivation, who are more enthusiastic in carrying out their duties, and contributes to improving the quality of health services provided to patients. The conclusion is that the democratic and participative leadership style applied at Pratama Frans Clinic plays a significant role in improving the quality of health services and increasing patient satisfaction, which ultimately supports the overall operational success of the clinic.

Keywords : leadership, leadership style, pratama clinic

PENDAHULUAN

Klinik Frans Pratama adalah sebuah fasilitas kesehatan yang beroperasi di Medan, Sumatera Utara. Klinik ini didirikan pada tahun 2018 sebagai klinik dokter umum dan mulai beroperasi dengan kerjasama BPJS pada tahun 2019. Sebagai Klinik Pratama, klinik ini diwajibkan memiliki minimal tiga dokter yang tersedia sesuai jadwal, didukung oleh bidan yang juga sebagai petugas administrasi untuk kelancaran operasional. Klinik ini juga dilengkapi dengan fasilitas laboratorium, layanan imunisasi, serta persediaan obat-obatan yang selalu tersedia. Ini membedakan Klinik Frans Pratama dari klinik yang umumnya belum memiliki fasilitas dan layanan selengkap itu, sehingga tidak semua layanan tersedia secara rutin di klinik lainnya (PerMenKes RI, 2014).

Kepemimpinan merupakan suatu mekanisme yang menghubungkan kemampuan seorang sebagai pemimpin dalam menuntun dan mengajak sebuah komunitas untuk memperoleh tujuan yang ditetapkan sebelumnya (Robbins et al., 2021). Semua pemimpin hendaknya mengaplikasikan tipe kepemimpinan yang tidak sama untuk memutuskan keputusan dan mempersuasi karyawannya (Thanh & Quang, 2022). Tapi, banyak orang yang mengapresiasi pimpinan dengan tipe demokratik sebagai pemimpin. Hingga adanya anggapan yang menganggap bahwa gaya tersebut yang sempurna. Menurut Sudarwan Danim dalam Maharati (2021) pemimpin demokratis dapat dilihat dari tanggung jawab bersama akan beban kerja organisasi, bawahan pimpinan diikutsertakan menjadi komponen pelaksana secara integral juga wajib diembankan tugas hingga tanggung jawab, disiplin namun tidak kaku dan menemukan solusi dengan terlibat secara bersama, kepercayaan tinggi pada karyawan dengan tetap memegang tanggung jawab pengawasan hingga komunikasi terhadap karyawan dengan tidak tertutup dan tidak hanya satu arah (Maharati., 2021).

Kepemimpinan yang efektif menjadi salah satu faktor kunci yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan kepemimpinan dalam pelayanan sangat wajib dalam memastikan keadilan dalam komunitas dan mengatasi penyimpangan di organisasi (Yasir & Jan., 2023). Adapun jenis gaya kepemimpinan selain kepemimpinan demokratis, yaitu gaya kepemimpinan otokratik atau yang termasuk dalam orang dengan tipe otoriter mempunyai karakter yang dominan negatif. Menurut Sudarwan Danim dalam Maharati (2021) pemimpin otokratik dapat dilihat dari tanggung jawab beban kerja kelompok, dominan diemban pemimpin. Karyawan dianggap sebatas sebagai pelaksana dan dibatasi dalam penyampaian ide-ide baru. Penuh disiplin dalam bekerja, belajar keras, dan tidak kenal lelah. Membuat kebijakan tanpa melibatkan karyawan, jika bermusyawarah sebatas hanya penawar saja. Mempunyai kepercayaan yang rendah pada bawahan dan jika kepercayaan diberikan, pada dirinya penuh keraguan. Komunikasi tidak dilakukan secara terbuka dan bersifat satu arah serta korektif dan menuntut penyelesaian tugas pada waktu sekarang (Maharati., 2021).

Gaya kepemimpinan lainnya yaitu gaya kepemimpinan permisif, yaitu pemimpin yang tidak mempunyai pendirian yang kuat, sikapnya serba boleh. Pemimpin memberikan kebebasan kepada bawahannya, sehingga bawahan tidak mempunyai pegangan yang kuat terhadap suatu permasalahan. Menurut Sudarwan Danim dalam Maharati (2021) pemimpin permisif memiliki ciri-ciri, yaitu tidak ada pegangan yang kuat dan kepercayaan rendah pada diri sendiri. Mengiyakan semua saran, lambat dalam membuat keputusan, banyak “mengambil muka” kepada bawahan serta ramah dan cenderung tidak menyakiti bawahan (Maharati., 2021).

Setiap pemimpin tentu memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda, baik itu demokratis, permisif maupun otoriter. Namun, satu aspek penting yang mencolok adalah kewibawaan pemimpin. Ini berarti bahwa dalam setiap tipe dan gaya kepemimpinan, kualitas universal seorang pemimpin harus dipenuhi terlebih dahulu. Pemimpin harus memiliki kemampuan

dasar seperti memerintah dengan hormat, memiliki keyakinan terhadap tujuan yang tulus, percaya diri, mampu menyampaikan pendapat, diterima oleh anggotanya, siap berkorban, berpikiran terbuka, memahami tanggung jawab, serta memiliki jiwa optimis. Dalam kelompok, pemimpin akan menunjukkan tipe dan gaya kepemimpinan yang dianggap paling efektif untuk mencapai tujuan organisasi (Salsabilla et al., 2022).

Setiap instansi pelayanan kesehatan, memiliki struktur organisasi yang sangat penting untuk jaringan kerja yang mencakup tugas-tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan pekerjaan individu dengan kelompok (Purba. S., 2020). Komunikasi yang efektif menjadi salah satu aspek penting dalam gaya kepemimpinan. Hal ini menciptakan suasana kerja yang kolaboratif dan mendukung, di mana setiap anggota tim merasa dihargai, memiliki peran dalam pengambilan keputusan dengan setiap anggota berkontribusi dengan informasi, pengalaman, ide, sikap, pendapat, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki untuk bersama-sama meningkatkan pemahaman dan pengetahuan seluruh anggota (Hafid. M., 2023).

Oleh karenanya, untuk mengubah dalam perilaku positif bawahan, pengaplikasian tipe kepemimpinan yang benar dapat menjadi dilema tersendiri bagi organisasi (Abdullahi et al., 2020). Penelitian belakangan ini sudah berfokus dalam kepemimpinan yang positif, misal kepemimpinan transformasional yang penting untuk kinerja rumah sakit (Curado & Santos, 2022), kepemimpinan karyawan penting dalam keadilan organisasi dan penyimpangan di tempat kerja (Yasir & Jan, 2023), kepemimpinan karismatik penting dalam perilaku inisiatif hingga kepemimpinan otentik (Alkaabi & Wong, 2020) dan etis yang penting dalam kepuasan kerja karyawan (Freire & Bettencourt, 2020).

Tujuan penelitian ini ialah untuk meneliti gaya kepemimpinan yang diaplikasikan di Klinik Pratama Frans serta bagaimana kepala klinik memengaruhi dinamika kerja di lingkungan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih baik mengenai dinamika kepemimpinan di klinik kesehatan, serta bagaimana gaya kepemimpinan tersebut berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi dan kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu kesehatan masyarakat dan praktik kepemimpinan di sektor kesehatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus. Penelitian ini memberikan gambaran terkait gaya kepemimpinan yang diterapkan di Klinik Frans Pratama di Jl. Bunga Ncole Raya No.56, Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kota Medan, Sumatera Utara. Informan dalam penelitian ini adalah petugas kesehatan (Bidan) Klinik Pratama Frans. Informan juga bertugas sebagai PIC BPJS dan juga sebagai admin. Peneliti sudah mendapatkan persetujuan dari informan sebelum melakukan wawancara. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara sistematis namun tetap memberikan ruang bagi responden untuk memberikan jawaban yang lebih panjang dan mendalam. Instrumen dalam pengumpulan data yaitu, pedoman wawancara dan alat perekam untuk merekam hasil wawancara agar data dapat dianalisis kembali secara lebih detail.

HASIL

Berdasarkan tabel 1, diperoleh informasi bahwa pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dan partisipatif, hal ini sesuai dengan pernyataan informan

mengenai kemampuan pemimpin dalam melakukan pengambilan keputusan, yaitu secara kolaboratif dengan melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil wawancara informan mengenai gaya kepemimpinan pada Klinik Pratama Frans, diperoleh hasil pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Wawancara Gaya Kepemimpinan Klinik Pratama Frans

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1.	Keputusan dibuat bersama-sama oleh pemimpin dan karyawan ?	<i>"ya, setiap keputusan selalu dibuat bersama-sama dengan kepala klinik selaku pemimpin dan tenaga kesehatan yang bekerja di klinik... misalnya jika ada komplain mengenai pelayanan BPJS, kami nakes yang bekerja dan dokter selaku pemimpin dan pemilik klinik frans pratama akan bersama-sama menentukan keputusan untuk menindaklanjuti atau menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi"</i>
2.	Pemimpin selalu meminta saran pada karyawan dalam mengambil suatu keputusan	<i>"ya, pemimpin klinik selalu meminta saran bersama kami para tenaga kesehatan yang bekerja di klinik dalam mengambil suatu keputusan, kami selalu diberikan kesempatan dan kebebasan dalam memberikan saran"</i>
3.	Pemimpin selalu memberikan kesempatan pada karyawan dalam mengambil suatu keputusan	<i>"ya, benar... pemimpin selalu memberikan kesempatan bagi kami mengambil suatu keputusan... contohnya saat pimpinan sedang berhalangan, maka kami dipercayakan untuk mengambil keputusan... namun, dengan kutipan bahwa kami harus komunikasi dan mendapatkan persetujuan kepada pimpinan terlebih dulu untuk menghindari hal yang tidak diinginkan"</i>
4.	Pemimpin memberikan motivasi secara lisan	<i>"ya, contohnya menceritakan pengalaman pemimpin dalam menangani pasien... jadi secara tidak langsung memberikan kami motivasi dan kiat jika nantinya kami akan mendirikan klinik sendiri..."</i>
5.	Pemimpin memberikan motivasi secara pujian	<i>"ya... pemimpin selalu apresiasi kami lewat pujian... misalnya ada pasien yang puas akan pelayanan kesehatan, pujian itu akan diteruskan ke kami dan juga diingatkan untuk mempertahankan kinerja dan pelayanan yang baik..."</i>
6.	Kepala klinik memberikan motivasi secara kritik	<i>"ya, kadang juga memberikan kritik ke kami jika ada pasien yang komplain... kritiknya untuk mengevaluasi dan motivasi kami untuk semakin baik dan memperbaiki yang di komplain tadi..."</i>
7.	Komunikasi berlangsung dengan timbal balik antara kepala klinik dan karyawan	<i>"ya, selalu timbal balik dua arah antara karyawan dengan kepala klinik ataupun sebaliknya..."</i>
8.	Komunikasi berlangsung dengan timbal balik antara karyawan dengan karyawan lain	<i>"ya, tentu... komunikasi itu kunci keberhasilan kelancaran kegiatan klinik"</i>
9.	Kesempatan secara terbuka bagi karyawan untuk memberikan kritik	<i>"jika kritik, kami para karyawan sangat jarang bahkan tidak pernah dalam memberikan kritik, hanya saran saja..."</i>
10.	Kesempatan secara terbuka bagi karyawan untuk memberikan saran dan pendapat	<i>"ya... kami dibebaskan dalam bersuara memberikan saran ataupun pendapat, misalnya ada perbedaan pendapat antara karyawan satu dengan yang lain, biasanya pemimpin menyaring pendapat tanpa melupakan pendapat yang lain"</i>
11.	Kepala klinik bersedia melimpahkan sebagian wewenangnya kepada karyawan	<i>"ya, tapi dalam hal ini biasanya pemimpin melimpahkan pada saya karena sudah lama bekerja dibanding dengan karyawan lain, dan saya juga harus tetap melakukan komunikasi dengan pimpinan dalam mengambil suatu keputusan..."</i>
12.	Dalam tanggungjawabnya, keberhasilan	<i>"ya, setiap keberhasilan atau ketidakberhasilan yang kami"</i>

organisasi kepala klinik akan dipikul bersama dengan karyawan	<i>dapatkan atau pimpinan dapatkan, selalu dipikul bersama-sama, baik dari segi tanggung jawab maupun yang lainnya</i>
13. Gaya kepemimpinan yang bagaimanakah yang diterapkan pada klinik	<i>"menurut saya, tipe demokratis ya, walaupun ada batasan antara pimpinan dengan karyawan, tapi kami sebagai karyawan selalu dilibatkan dalam berpartisipasi dan ikut andil... tidak hanya pimpinan saja atau tidak hanya karyawan saja, tapi bersama-sama"</i>
14. Apakah kepala klinik rutin mengunjungi dan memeriksa keadaan klinik?	<i>"ya, biasanya setiap 4 kali dalam seminggu mengunjungi klinik, karena kan pimpinan atau kepala kliniknya itu seorang dokter juga... kadang dipantau dari online juga"</i>
15. Apakah komunikasi antara kepala klinik dengan karyawan dilakukan dengan terbuka? Apakah ada hambatan dalam melakukan proses komunikasi tersebut?	<i>"komunikasi selalu terbuka dan timbal balik, kalau dalam hambatannya mungkin ketika kami menghadapi kendala, biasanya kami menangani dulu, kalau tidak mampu atau diluar kemampuan kami, akan dikomunikasikan dengan pimpinan"</i>
16. Apakah karyawan mendengarkan dan melaksanakan perintah atau aturan dari kepala klinik?	<i>"selalu... kami karyawan selalu mendengar, melaksanakan apa yang diperintahkan dari pimpinan, misalnya ada aturan atau kebijakan baru yang harus kami lakukan di klinik"</i>
17. Apakah kepala klinik mendengarkan dan menerima pendapat atau keluhan dari karyawan?	<i>"ya, setiap pendapat, saran ataupun keluhan selalu didengar dan diterima pimpinan. Selagi hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan klinik. Misalnya ketika kami memberi pendapat untuk sebaiknya menambah jenis obat dan susu pada display klinik. Selain itu, di klinik juga ada kotak saran, selain dari karyawan, pimpinan juga menerima saran/ pendapat/ keluhan dari pasien"</i>
18. Apa yang dilakukan kepala klinik saat dihadapkan dengan perbedaan pendapat dengan karyawan atau antara karyawan dengan karyawan lainnya?	<i>"biasanya pimpinan akan menyaring pendapat yang ada, dan akan mencari solusi yang efektif atau paling tepat, tapi tidak menjatuhkan pendapat dari salah satu karyawan"</i>
19. Apakah karyawan pernah mendapatkan jadwal atau jam kerja dari kepala klinik yang tidak sesuai atau menyimpang dari aturan yang berlaku sebelumnya atau biasanya?	<i>"kepala klinik tidak pernah memaksakan jadwal.. semua sesuai SOP, tapi jika kondisi klinik sedang ramai, kami para karyawan secara sukarela untuk menangani pasien walau sudah diluar jam kerja biasanya, selagi hal itu masih dapat kami tangani"</i>
20. Bagaimana kepala klinik mengatasi permasalahan yang terjadi di klinik? Apakah melibatkan karyawan selaku penyebab dari permasalahan atau kepala klinik meng'handle' sendiri, atau memberikan kepada pihak ybs dalam menyelesaikan masalah?	<i>"biasanya selalu menyertakan yang bersangkutan dalam penyelesaian masalahnya... agar tahu letak kesalahannya dimana dan dapat memperbaiki kesalahan agar tidak terjadi lagi.. bahkan terkadang, pimpinan mengajak karyawan lain terlibat dalam penyelesaian agar menjadi contoh untuk tidak mengulang kejadian yang sama"</i>
21. Apakah kepala klinik memberikan sanksi kepada pihak ybs selaku penyebab permasalahan? Apakah sanksi yang diberikan sesuai dengan masalah yang terjadi?	<i>"kalau sanksi, biasanya hanya berupa teguran saja... sanksi yang diberikan sejauh ini belum ada yang terlalu berat, karena masalah yang pernah terjadi disini biasanya hanya masalah pelayanan yang kurang maksimal, nah biasanya kalau ini diberi sanksi teguran saja"</i>

Pemimpin memiliki kemampuan dalam memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan kesehatan. Kemampuan komunikasi pemimpin berlangsung secara interaktif dan dua arah antara pemimpin dan staff, serta antar sesama karyawan. Pemimpin memiliki kemampuan dalam mengelola bawahan yang meliputi pemberian arahan dan instruksi yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung ketika pemimpin sedang tidak ada ditempat. Jika masalah terjadi di Klinik Pratama Frans, Kepala Klinik memberikan arahan yang jelas dan tegas, namun tetap menggunakan nada yang tenang, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pemimpin dalam mengelola emosi sangat terkontrol tetap tenang dan

fokus pada tugas, serta selalu berbagi keluhan kesah dengan karyawan lain. Begitupun dengan tanggung jawab dalam bekerja, tanggung jawab diemban bersama oleh Kepala Klinik selaku pemimpin dan karyawan.

PEMBAHASAN

Kemampuan dalam Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan di Klinik Pratama Frans di Medan sering kali dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan karyawan, terutama dalam menangani keluhan terkait pelayanan BPJS. Meskipun kepala klinik memegang peran utama dalam proses pengambilan keputusan, masukan dan saran dari karyawan tetap dipertimbangkan. Hal ini menunjukkan pentingnya kemampuan pemimpin dalam membuat keputusan dan mengarahkan pelaksanaannya kepada anggota organisasi sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka (Noor, 2020). Mengingat pentingnya fungsi pengambilan keputusan, hal ini memiliki dampak signifikan terhadap keberlangsungan organisasi. Oleh karena itu, pemimpin harus mampu membuat keputusan yang tepat agar tujuan organisasi, terutama dalam meningkatkan kinerja, dapat tercapai secara optimal.

Kemampuan Memotivasi

Kepala Klinik Pratama Frans selalu memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada pasien, meskipun dihadapkan pada berbagai sikap dan karakter pasien yang beragam. Kemampuan pemimpin dalam memberikan motivasi yang kuat tidak hanya berdampak pada kesejahteraan tim, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Staff yang termotivasi lebih antusias dalam bekerja, lebih kreatif dalam menemukan solusi, dan lebih mampu menghadapi tekanan. Pada akhirnya, motivasi yang baik dari pemimpin akan menciptakan lingkungan klinik yang produktif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Oleh karena itu, kemampuan memotivasi dalam kepemimpinan klinik merupakan keterampilan yang perlu terus ditingkatkan agar klinik dapat berjalan dengan lancar dan memberikan dampak positif, baik bagi pasien maupun tenaga medis yang bekerja di dalamnya. Para pakar di Indonesia, seperti Toni Indrayadi (2021), menekankan pentingnya motivasi dalam pembelajaran dan pekerjaan, termasuk di bidang kesehatan. Motivasi yang tepat dapat mendorong bidan atau tenaga kesehatan untuk meningkatkan kompetensi mereka dan tetap bersemangat menghadapi tantangan, sehingga berdampak pada kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, motivasi juga terkait dengan peningkatan keterlibatan dan tanggung jawab profesional staf, terutama saat menghadapi situasi krisis seperti pandemi COVID-19.

Kemampuan Komunikasi

Komunikasi di Klinik Pratama Frans di Medan berlangsung secara interaktif dan dua arah antara Kepala Klinik dan staff, serta antar sesama karyawan. Diharapkan komunikasi yang efektif ini dapat mendukung kelancaran operasional klinik secara optimal. Proses ini meliputi mendengarkan masukan, pendapat, dan keluhan karyawan terkait sistem pelayanan, ketersediaan alat, serta masalah yang mungkin timbul, seperti kendala pada website asuransi dan BPJS. Dalam rapat evaluasi, karyawan biasanya mengungkapkan aspirasi, ide, kritik, dan pemikiran mereka masing-masing. Tidak semua karyawan memiliki pandangan yang seragam; sering kali muncul perbedaan pendapat yang bahkan bisa saling bertentangan. Ketika ini terjadi, Kepala Klinik biasanya melakukan analisis terlebih dahulu dan mempertimbangkan berbagai perspektif, sehingga dapat mengambil keputusan yang lebih efektif dan efisien.

Banyak ahli berpendapat tentang pentingnya kemampuan komunikasi dalam organisasi, termasuk Dr. Suyanto (2020). Dalam bukunya *Komunikasi Efektif di Tempat Kerja*, Dr. Suyanto menjelaskan bahwa kemampuan komunikasi yang baik sangat penting untuk menciptakan hubungan yang sehat di lingkungan kerja. Keterampilan ini tidak hanya berguna dalam penyampaian informasi, tetapi juga dalam membangun kepercayaan dan kolaborasi antar anggota tim. Begitu pula dengan Rizky Amelia (2021) Dalam penelitian yang diterbitkan di *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, Rizky Amelia menekankan bahwa keterampilan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja baik individu maupun tim. Ia menyatakan bahwa komunikasi yang baik memfasilitasi pertukaran informasi yang lebih lancar, mengurangi kesalahpahaman, dan memperkuat hubungan antar rekan kerja.

Kemampuan Mengelola Bawahan

Menurut Hamdani Nawawi (2021) dalam bukunya *Kepemimpinan yang Efektif*, pemimpin harus mampu mengelola timnya agar setiap anggota memiliki pemahaman yang selaras mengenai tujuan organisasi. Pengelolaan ini mencakup pembuatan keputusan yang mempertimbangkan masukan dari bawahan serta pemberian instruksi yang jelas. Arahan dan instruksi ini disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Ketika Kepala Klinik tidak berada di tempat, arahan dan instruksi diberikan melalui pesan atau panggilan WhatsApp.

Kemampuan Mengelola Emosi

Kemampuan mengelola emosi memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam konteks profesional dan kesehatan mental. Menurut Carminanti (2021), pengelolaan emosi sangat penting bagi para tenaga kesehatan yang sering menghadapi situasi emosional. Kemampuan ini memungkinkan mereka untuk mengatasi stres dan membuat keputusan yang lebih tepat dalam kondisi sulit. Tanpa pengelolaan emosi yang baik, seseorang dapat mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan pasien maupun rekan kerja. Ketika karyawan melakukan kesalahan atau muncul banyak masalah di klinik lain yang ia pimpin, Kepala Klinik Pratama tetap tenang dan fokus pada tugas, serta berbagi keluhan dengan karyawan lain. Jika masalah terjadi di Klinik Pratama Frans, Kepala Klinik memberikan arahan yang jelas dan tegas, namun tetap menggunakan nada yang tenang. Pengendalian emosi bukan hanya tentang menahan atau menghindari perasaan negatif, tetapi juga tentang memahami dan merespons emosi secara sehat. Dengan mengembangkan kemampuan ini, seseorang tidak hanya dapat mengelola stres, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih positif dan produktif, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari.

Tanggung Jawab

Menurut Anwar (2021), tanggung jawab dalam kepemimpinan mencerminkan integritas dan etika yang kuat. Seorang pemimpin yang bertanggung jawab memberikan teladan yang baik bagi bawahannya, sehingga mampu menciptakan budaya organisasi yang positif dan produktif. Kepala Klinik bertanggung jawab langsung dan memiliki kewajiban untuk melaporkan kondisi klinik, baik terkait pengoperasian, masalah yang dihadapi, maupun pendapat karyawan setiap akhir bulan. Laporan ini juga mencakup informasi tentang penggajian karyawan, klaim asuransi, dan kunjungan pasien BPJS, umum, dan asuransi. Tanggung jawab diemban bersama oleh Kepala Klinik dan karyawan. Jika Kepala Klinik tidak berada di klinik, biasanya wewenang dialihkan kepada karyawan. Dari sudut pandang ini, tanggung jawab dalam kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan hasil kerja, tetapi juga dengan proses pengambilan keputusan dan interaksi sosial dalam organisasi, yang sangat mempengaruhi iklim kerja dan motivasi karyawan. Dengan demikian, kemampuan untuk

mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan dalam kepemimpinan.

KESIMPULAN

Kepala klinik Pratama Frans selaku pimpinan atau pemimpin yang juga merupakan pemilik dari klinik menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dan partisipatif, karena dalam membuat suatu keputusan dan kebijakan dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan karyawan, pemimpin selalu meminta saran dan memberikan kesempatan akan keterlibatan karyawan, selain itu adanya motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada pasien, serta komunikasi berlangsung secara interaktif dan dua arah antara Kepala Klinik dan karyawan, maupun antar sesama karyawan. Implikasi dari gaya kepemimpinan ini berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan operasional klinik secara keseluruhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terwujudnya artikel ini tidak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibu Dewi Agustina selaku Dosen yang membimbing proses penyusunan dan penelitian artikel ini, begitupun dengan Klinik Pratama Frans yang telah bersedia menjadi partnership dalam memberikan partisipasinya terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullahi, A. Z., Anarfo, E. B., & Anyigba, H. (2020). The impact of leadership style on organizational citizenship behavior : does leaders ' emotional intelligence play A moderating role? *Journal of Management Development*, 39(9–10), 384–392. <https://doi.org/10.1108/JMD-01-2020-0012>
- Alkaabi, O., & Wong, C. (2020). Relationships among authentic leadership , manager incivility and trust in the manager. *Leadership in Health Service*, 33(1), 27–42. <https://doi.org/10.1108/LHS-06-2019-0030>
- Amelia, R., Pasani, C. F., & Hassan, Z. (2021). Learning Loss and Education Inequality in Indonesia (Mapping the Potential, Consequences, and the COVID-19 Crisis). *Rigeo: Review of International Geographical Education Online*, 11(10), 1171–1181.
- Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). The Impact of Human Resource Management Practice on Organizational Performance. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(1), 35–47.
- Brun. A. De. Donovan. R. O., & Mcauliffe. E. (2019). Interventions to develop collectivistic leadership in healthcare settings. *Systematic review. BMC Health Services Research*. 19(1). 1–22.
- Carminati, L. (2021). Emotions, Emotion Management and Emotional Intelligence in the Workplace: Healthcare Professionals' Experience in Emotionally-Charged Situations. *Frontiers in Sociology*, 6
- Curado, C., & Santos, R. (2022). Transformational leadership and work performance in health care: the mediating role of job satisfaction. *Leadership in Health Services*, 35(2), 160–173. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/LHS-06-2021-0051>
- Darmono, Anggie Tasya Putri Zahwa. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Room Division Di Js Luwansa Hotel And*

- Convention Center Jakarta*. Diss. Universitas Nasional, 2022.
- Ferils. M., & Utami. M. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan. Demokratis dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju. *Forecasting. Jurnal Ilmiah Manajemen*. 1(1). 30-39.
- Freire, C., & Bettencourt, C. (2020). Impact of ethical leadership on job satisfaction : the mediating effect of work – family conflict. *Leadership & Organization Development Journal*, 41(2), 319–330. <https://doi.org/10.1108/LODJ-07-2019-0338>
- Ghufron, Musa. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Unit/Ruangan Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Di Rs Muhammadiyah Gresik*.
- Hafid M. (2023). Penerapan Model Pembelajaran Kolaboratif Dalam Meningkatkan Kemampuan Pemahaman Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Pada Mata Kuliah Akhlak Tasawuf. *Sibatik Journal. (Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan)*. 2(2). 519-530.
- Indrayadi, T. (2021). Indonesian EFL learners' reading motivation. *Indonesian Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics*, 5(2), 335-346.
- Maharati, Cindy, and Nur Hijjah. "Studi tentang Gaya Kepemimpinan dan Tingkat Pendidikan serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam." *FADZAT: Jurnal Ekonomi Syariah* 1.2 (2021)
- Nawawi, H. (2021). *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta: UGM Press. ISBN: 979-420-798-5.
- Noor, S., Isa, F. M., & Mazhar, F. F. (2020). Online Teaching Practices during the COVID-19 Pandemic. *Educational Process: International Journal*, 9, 169-184.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik. Diakses pada 10 November 2024, dari https://www.pkfi.net/page/view/18_peraturan_klinik
- Purba.S. (2020). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Robbins, S. P., Coulter, M., & Randel, A. (2021). *Global Edition Management (Fifteenth)*. Pearson Education Limited.
- Salsabilla.B. dkk. (2022). Tipe dan Gaya Kepemimpinan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 6(2). 9979-9985.
- Suyanto, Dr. (2020). *Komunikasi Efektif di Tempat Kerja*. PT. Lini Suara Nusantara. ISBN: 978-623-434-982-5
- Thanh, N. H., & Quang, N. Van. (2022). Laissez-faire leadership styles and employee engagement : evidence from vietnam ' s public sector. *SAGE*, 12(2), 1–18. <https://doi.org/10.1177/21582440221094606>
- Utari S dan Hadi. M. M., *Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Jurnal Pustaka Ilmiah*, Volume 6 Nomor 1, Juni 2020
- Yasir, M., & Jan, A. (2023). Servant leadership in relation to organizational justice and workplace deviance in public hospitals. *Leadership in Health Services*, 36(2), 164–185. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/LHS-05-2022-0050>
- Yasir. M., & Jan. A. (2023). Servant leadership relation to organizational justice and workplace deviance in public hospitals. *Leadership in Health Services*. 36(2). 164-185.