

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI
(JMBI UNSRAT)

IMPLIKASI GAYA KEPEMIMPINAN KLINIK PRATAMA NUR'ANNISA
KARAWANG

Indah Hoirunniza, Asep Jamaludin, Nandang

Universitas Buana Perjuangan Karawang

ARTICLE INFO

Keywords: *Leadership; Leadership Style; Democratic Leadership Style*

Kata kunci: Kepemimpinan; Gaya Kepemimpinan; Gaya Kepemimpinan Demokratis

Corresponding author:

Asep Jamaludin
asepjamaludin@ubpkarawang.ac.id

Abstract. The purpose of this study was to provide a description of the leadership style applied at the Pratama Clinic Nur'annisa Karawang. This type of research uses descriptive research. Data collection techniques were carried out by observation through practical work programs, interviews and literature studies. The results of the research obtained are that the leadership style applied at the Pratama Nur'annisa Clinic is a democratic leadership style. This is in accordance with the characteristics of a democratic leadership style such as; decisions are made jointly by the Head of the Clinic and employees, the leader always asks for advice and provides opportunities for employees to make a decision. The head of the clinic provides verbal motivation, praise and criticism. Communication that takes place is reciprocal, both between the Head of the Clinic and employees, as well as between employees and other employees. Opportunities openly for employees to provide suggestions, opinions and criticism. The Head of the Clinic is willing to delegate some of his authority to employees. The Head of the Clinic is willing to delegate some of his authority to the employees and the responsibility for the success of the organization is shared.

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan deskripsi mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan di Klinik Pratama Nur'annisa Karawang. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi melalui program kerja praktek, wawancara dan studi literatur. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu gaya kepemimpinan yang diterapkan di Klinik Pratama Nur'annisa ini adalah gaya kepemimpinan demokratis. Hal ini sesuai dengan ciri-ciri gaya kepemimpinan demokratis seperti; keputusan dibuat bersama-sama oleh Kepala Klinik dan karyawan, pemimpin selalu meminta saran dan memberikan kesempatan kepada karyawan dalam mengambil suatu keputusan. Kepala Klinik memberikan motivasi secara lisan, pujian dan kritik. Komunikasi yang berlangsung secara timbal balik, baik terjadi antara Kepala Klinik dengan karyawan, maupun antara karyawan dengan karyawan lain. Kesempatan secara terbuka bagi karyawan untuk memberikan saran, pendapat dan kritik. Kepala Klinik bersedia melimpahkan sebagian wewenangnya kepada karyawan. Kepala Klinik bersedia melimpahkan sebagian wewenangnya kepada karyawan dan tanggung jawab akan keberhasilan organisasi dipikul bersama.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi maupun perusahaan mempunyai tujuan yang harus mereka capai. Keberhasilan untuk mencapai tujuan ini sangat ditentukan oleh peran dari sumber daya manusia (SDM) yang ada didalamnya juga. Untuk mencapai tujuan bersama dan agar dapat mencapai tujuan tersebut maka sangat ditentukan oleh pemimpinnya. Keberhasilan seorang pemimpin seperti keberhasilannya dalam mengarahkan, mempengaruhi, memotivasi dan menggerakkan kelompok organisasinya untuk mencapai tujuan tersebut. Seorang pemimpin dalam suatu organisasi berperan sangat penting untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk meningkatkan kemampuannya dalam mencapai apa yang menjadi tujuan organisasi maupun perusahaan.

Sikap serta perilaku seseorang ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti latar belakang keluarganya, tingkat pendidikan, lingkungan masyarakatnya, serta kepentingan pribadi maupun organisasi, dan juga termasuk dapat dipengaruhi oleh kebiasaan-kebiasaan yang dilakukannya sehari-hari. Hal-hal tersebut akan dapat membentuk karakter atau sifat yang tercermin didalam sikap dan perilaku manusia atau individu tertentu. Dan pada saat mereka ini mulai memasuki lingkungan organisasi maupun perusahaan, sikap dan perilaku mereka ini akan tercermin termasuk ketika mereka sudah menjadi seorang pemimpin yang dipercaya untuk mengelola suatu organisasi. Karena perbedaan sikap dan perilaku seseorang ini tentunya akan berbeda pula bagaimana gaya mereka dalam memimpin suatu organisasi atau perusahaan. (Purwanggono, 2020:12)

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, klinik yaitu salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan. Yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik. Berdasarkan jenis pelayanannya, klinik dibagi menjadi 2 jenis yaitu klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama ini hanya menyelenggarakan pelayanan medik dasar bagi pasien baik umum maupun khusus, sedangkan untuk klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik atau pelayanan medik dasar dan juga spesialistik.

Klinik Pratama Nur'annisa merupakan salah satu bidang usaha yang berdiri pada tahun 2006 dengan tujuan didirikannya adalah untuk membantu program pemerintah dalam menekan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). Klinik ini termasuk kedalam jenis klinik pratama yang hanya menyelenggarakan pelayanan medis dasar bagi pasien, baik umum maupun khusus dan dipimpin oleh seorang Kepala Klinik. Didalam pelaksanaannya tidak lepas dari peran kepala klinik tersebut.

Agar mendapatkan SDM dengan kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan, maka dilakukan seleksi calon karyawan terlebih dahulu, Seleksi ini bisa dilakukan dengan cara tes tertulis, wawancara dan kemudian dilakukan peninjauan kinerja karyawan dengan waktu yang telah ditentukan oleh organisasi ataupun perusahaan. Hal ini dilakukan agar mendapatkan karyawan yang handal dan dengan kualitas SDM yang baik. Setelah dilakukan seleksi, keputusan terakhir diambil oleh Kepala Klinik dengan segala pertimbangan dari hasil tes tulis, wawancara dan peninjauan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa peran pemimpin disini juga sangat berpengaruh terhadap berjalannya organisasi atau perusahaan dimasa yang akan datang. Di perusahaan ini, sangat kurang pengawasan dari pemimpin perusahaannya itu sendiri. Baik untuk direktornya maupun dari Kepala Klinik nya sehingga karyawan yang ada menjadi tidak terkontrol.

Kepala Klinik ini hanya 2 sampai 3 kali dalam seminggu mengunjungi dan memeriksa keadaan klinik karena beliau juga memegang beberapa klinik lainnya. Sehingga apabila terjadi

masalah di klinik ini, karyawan hanya akan memberitahukan melalui pesan singkat saja. Mereka juga mengeluhkan apabila terjadi masalah yang memang harus diselesaikan oleh Kepala Klinik tetapi mengingat Kepala Klinik nya ini tidak ada maka mereka harus dituntut untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dari hasil observasi didapat bahwa karyawan Klinik Pratama Nur'annisa dalam melakukan pekerjaan salah satunya ditentukan oleh bagaimana pola pemimpin menjalankan kepemimpinannya dalam mengarahkan, menggerakkan dan memotivasi karyawannya. Karena beberapa dari karyawan pernah bekerja di beberapa klinik dan rumah sakit lain sebelumnya dan gaya kepemimpinan yang diterapkan tidak membuat mereka nyaman dalam bekerja sehingga lebih memilih untuk pindah pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui gaya kepemimpinan apa yang diterapkan Klinik Rumah Pratama Nur'annisa sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan secara optimal. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu dapat mendeskripsikan hasil penelitian tentang gaya kepemimpinan yang diterapkan di Klinik Pratama Nur'annisa Karawang. Penelittian ini juga diharapkan dapat mempunyai manfaat baik secara akademik dan secara praktis, seperti :

1. Manfaat akademik

Dapat memberi sumbangsih dalam memperkaya kajian mengenai ilmu di dalam bidang Manajemen, khususnya pada bidang MSDM dan dapat juga digunakan sebagai sumber informasi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada seluruh pihak yang berkaitan dan berkepentingan. Dan diharapkan gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan di Klinik Pratama Nur'annisa Karawang dapat berjalan dengan baik sehingga mampu memaksimalkan pelayanan kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif atau *deskriptif research*. Penelitian deskriptif ini yaitu suatu penelitian yang diarahkan untuk memberikan suatu gejala, fakta ataupun kejadian yang terjadi secara sistematis serta akurat yang mengenai populasi ataupun daerah tertentu. Penelitian deskriptif ini cenderung tidak perlu untuk mencari dan menerangkan saling hubungan serta menguji hipotesis. (Hardaniet al., 2020:54). Peneliti memberikan gambaran terkait dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan di Klinik Pratama Nur'annisa Karawang yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat dan berlokasi di Jl. Manunggal VII Kp. Krajan No. 38 Desa Palumbonsari, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang.

Teknik pengambilan data dilakukan melalui pengamatan langsung/observasi melalui program Kerja Praktek Tahun 2021, wawancara dan studi literatur. Data yang diperoleh peneliti berupa data primer dari hasil kerja praktek dan wawancara informan, serta data sekunder yang diperolehh dari referensi jurnal, buku, dan website.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pemimpin

Pemimpin dan juga kepemimpinan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan karena merupakan suatu kesatuan. Sudah seharusnya pemimpin memiliki jiwa kepemimpinan. Jiwa kepemimpinan ini terbentuk salah satunya melalui suatu proses yang berjalan dari masa ke masa

yang sehingga pada akhirnya akan terbentuk karakteristik kepemimpinan. Pemimpin adalah orang yang mampu untuk menggerakkan SDM untuk dapat bekerja bersama dalam mencapai tujuan.

Menurut Spillane dalam jurnal (Utari & Hadi, 2010) pemimpin yaitu agen perubahan dengan kegiatan yang mempengaruhi orang-orang atau karyawan lebih daripada pengaruh orang-orang tersebut kepada dirinya. Dengan demikian, dapat juga dikatakan dalam perusahaan, perkantoran, dan organisasi perlu adanya seorang pemimpin yang baik agar dapat mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan, baik didalam kelompok maupun dari individu. Yang dimaksud pemimpin di Klinik Pratama Nur'annisa Karawang ini adalah Kepala Klinik Pratama Nur'annisa Karawang.

Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan berasal dari kata “pimpin” yang memiliki arti membina, mengatur, mengarahkan, menuntun, mempengaruhi ataupun menunjukkan. Dalam kata pimpin ini memuat dua pokok, yaitu subyek (pemimpin) dan obyek (yang dipimpin). Maka dari itu, fungsi dari pemimpin ini yaitu untuk mengarahkan, membina, mengatur, menunjukkan kepada orang-orang yang dipimpin agar orang-orang atau individu yang dipimpin itu merasa senang, satu pendapat, terbina serta menurut terhadap kehendak yang diinginkan atau dimaksudkan oleh pemimpin. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pemimpin juga mempunyai tanggung jawab terhadap keberhasilan dari aktifitas kerja daripada yang dipimpin. (Ilmi et al., 2016)

Kegagalan bawahan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya dapat menunjukkan kegagalan pemimpin itu sendiri. Karena pemimpin merupakan seseorang yang harus mampu membina, mengarahkan, menunjukkan, serta mengatur bawahannya, sehingga segala tugas dan pekerjaan bawahan akan berjalan secara efektif, efisien dan terarah. Oleh karena itu, menjadi pemimpin tidak mudah dan juga tidak semua orang mempunyai kesamaan pola atau tipe gaya kepemimpinan di dalam menjalankan kepemimpinannya itu. Sukarna dalam jurnal (Rokamah, 2020)

Gaya Kepemimpinan

Cara seorang pemimpin dalam menggerakkan, mengarahkan para bawahannya untuk melakukan tindakan atau kegiatan yang terarah untuk mendukung pencapaian tujuan yang akan dicapai. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin mempunyai sifat-sifat, watak, tempramen, kebiasaan, dan juga kepribadian tersendiri yang unik serta khas, sehingga tingkah laku dan gaya kepemimpinan membedakan dirinya dengan orang lain. Tentunya gaya kepemimpinan antar satu individu dengan individu yang lain juga akan berbeda.

Menurut Rivai dalam jurnal (Sukirna, 2019), gaya kepemimpinan merupakan kumpulan ciri yang banyak digunakan oleh pimpinan untuk dapat mempengaruhi para bawahannya agar dapat mencapai tujuan organisasi ataupun dapat juga dikatakan sebagai pola perilaku atau strategi yang sering diterapkan seorang dalam memimpin suatu perusahaan maupun organisasi.

Ronald. Lippits dan Ralph K. White dalam jurnal (Ilmi et al., 2016), gaya kepemimpinan ada tiga, yaitu :

1. Gaya Kepemimpinan Partisipatif /Demokratis

Gaya kepemimpinan ini yaitu menempatkan seorang individu menjadi faktor utama dan juga terpenting yang ada didalam setiap kelompok, perusahaan, maupun organisasi. Kemampuan seorang pemimpin untuk dapat mempengaruhi seseorang dan orang lain agar dapat bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan perusahaan ataupun organisasi. Dengan melalui berbagai macam

kegiatan atau tindakan yang akan dilakukan yang ditentukan oleh bersama-sama antar pemimpin dengan bawahan atau karyawan. Pemimpin ini selalu memberikan kesempatan untuk karyawannya agar dapat ikut serta aktif, baik dalam fisik, mental, spiritual, maupun dalam bentuk material dalam kegiatan yang diadakan dan dilakukan oleh organisasi guna mencapai tujuan yang telah dikehendaki.

Pemimpin dengan gaya ini selalu memberikan kepercayaan kepada bawahannya atau karyawan tanpa ada keraguan yang dapat menimbulkan rasa kurang percaya. Pemimpin menganggap bawahannya merupakan orang yang dapat bertanggung jawab penuh terhadap tugas-tugas dan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya. Pola gaya kepemimpinan demokratis atau partisipatif ini tidak pernah menghambat inisiatif-inisiatif yang dimiliki oleh bawahan untuk dapat mengembangkan potensi diri dan turut serta dalam mengembangkan kehidupan didalam perusahaan atau organisasi, sehingga para karyawan dapat memiliki kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dirinya sendiri atau potensi yang ia miliki, kebolehan dan kemahirannya di dalam melaksanakan pekerjaan.

Pola kepemimpinan gaya kepemimpinan demokratis atau partisipatif ini diwujudkan melalui proses dengan memberikan kesempatan secara luas bagi seluruh anggota kelompok, organisasi maupun perusahaan dalam berpartisipasi dalam segala kegiatan. Didalam gaya kepemimpinan ini, seluruh pegawai juga memiliki kesempatan yang sama untuk dapat berpartisipasi dan mengikuti berbagai kegiatan yang dilaksanakan didalam lingkungan organisasi maupun perusahaan dengan mendorong kerja sama. Gaya ini memiliki ciri seperti :

- a. Komunikasi timbal balik atau dua arah.
- b. Anggota kelompok atau organisasi diberikan kesempatan berinisiatif dan dapat menyampaikan idenya.
- c. Wewenang pemimpin juga tidak mutlak.
- d. Pemimpin bersedia untuk memberikan atau melimpahkan sebagian wewenangnya kepada karyawan atau bawahan.
- e. Kesempatan yang luas bagi bawahan atau karyawan untuk dalam menyampaikan masukan dan pendapatnya. Serta tugas yang diberikan kepada bawahan lebih bersifat kepada permintaan daripada intruksi.
- f. Keputusan dan kebijakan dibuat bersama.
- g. Tanggung jawab organisasi atau perusahaan ini dipikul bersama-sama oleh karyawan atau bawahan dan pemimpin.
- h. Setiap anggota diberikan kesempatan untuk dapat berpartisipasi dalam kegiatan apapun yang diselenggarakan oleh perusahaan atau organisasi.
- i. Memperhatikan perasaan dan terdapat rasa percaya serta saling menghormati.

2. Gaya Kepemimpinan Otoriter

Kemampuan untuk dapat mempengaruhi orang atau bawahan agar efektif, produktif dan bekerja keras. Yang dilakukan dengan cara memberikan tekanan dan juga ancaman. Misalnya seperti menjadikan hukuman dan sanksi sebagai alat utama untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin disini menganggap dirinya lebih dari segala hal jika dibandingkan dengan para bawahannya, sehingga bawahannya ini pun akan dianggap tidak mampu berbuat sesuatu tanpa adanya perintah dari pemimpin. Maka bawahan tidak memiliki pilihan lain selain harus tunduk kepadanya dan patuh di bawah kekuasaan serta kendali pemimpin.

Kemampuan yang dimiliki bawahan pasti selalu dipandang rendah, sehingga bawahan selalu saja dianggap tidak mampu untuk berbuat sesuatu tanpa perintah. Perintah pemimpin pun sebagai atasan bersifat mutlak dan tidak dapat dibantah oleh siapapun.

Pemimpin disini juga sebagai penguasa yang menjadi penentu nasib para bawahannya. Kekuasaan pemimpin juga digunakan oleh pemimpin untuk menekan bawahannya, seperti dengan menggunakan sanksi dan juga hukuman. Pemimpin menilai kesuksesannya lahir dari timbulnya rasa takut dan kepatuhan dari bawahannya yang bersifat kaku. Hal yang sangat identik dari gaya kepemimpinan ini yaitu pemberian perintah yang diberikan secara mutlak.

Jenis otoriter memiliki ciri seperti :

- a. Keputusan semuanya diambil oleh pemimpinnya.
- b. Pengawasan yang sangat ketat.
- c. Wewenang bersifat mutlak.
- d. Kebijakan dan keputusan dibuat oleh pemimpin.
- e. Semua tanggung jawab ditanggung oleh pemimpin.
- f. Karyawan atau bawahan tidak diberikan kesempatan untuk menyampaikan kreatifitas yang dimiliki.
- g. Komunikasi berlangsung secara satu arah, hanya dari pemimpin kepada bawahan.
- h. Bawahan tidak diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dan pendapat.
- i. Lebih banyak memberikan kritik daripada pujian, menuntut prestasi serta kesetiaan sempurna dari setiap bawahan tanpa syarat dan malah cenderung terdapat paksaan, ancaman, juga hukuman.

3. Gaya Kepemimpinan Bebas

Pemimpin sangat sedikit didalam menggunakan kekuasaannya atau membiarkan bawahannya untuk berbuat sesuka hati dalam melakukan pekerjaan. Kepemimpinannya disini dijalankan dengan cara memberikan kebebasan secara penuh kepada orang yang dipimpin dalam mengambil keputusan dan melakukan kegiatan berdasarkan keinginan masing-masing individu atau karyawan. Pemimpin gaya bebas ini juga hanya memfungsikan dirinya sebagai penasehat saja. Serta dilakukan dengan memberi kesempatan agar dapat berkompromi dan bertanya bagi anggota kelompok organisasi atau perusahaan yang memerlukannya, baik sebelum maupun sesudah anggota yang bersangkutan menetapkan keputusan dan dalam melakukan suatu kegiatan.

Melepaskan diri dari tanggung jawab melempar tanggung jawab dan memandang bahwa yang salah adalah anggota kelompoknya sendiri atau organisasinya yang menetapkan dan melaksanakan keputusan tersebut. Maka menurutnya bukan dirinya yang harus dan perlu bertanggung jawab akan apa yang telah berbuat kekeliruan atau kesalahann.

Penerapan gaya kepemimpinan bebas ini dapat memberikan keuntungan dan kerugian. Dapat menguntungkan, seperti bawahan dapat mengembangkan kemampuan yang dimilikinya. Dan memberikan kerugian bagi organisasi ataupun perusahaan antara lain seperti kekacauan karena setiap karyawan melakukan pekerjaan berdasarkan selera masing-masing. Karena setiap manusia atau individu pasti mempunyai kemauan dan kehendaknya sendiri, maka tentu akan berakibat kepada tidak dapat terciptanya suasana kebersamaan dan kegiatan pun tidak akan terarah.

Gaya kepemimpinan tipe kendali bebas ini memiliki ciri seperti :

- a. Pemimpin sekedar memberikan nasihat.
- b. Pemimpin disini memberikan kebebasan secara penuh kepada bawahan.
- c. Tanggung jawab ditanggung oleh setiap individu atau perorangan.
- d. Pengarahan dari pemimpin sangat jarang.
- e. Pengarahan diberikan sesuai dari permintaan karyawan.

Indikator Gaya Kepemimpinan

Indikator gaya kepemimpinan menurut Kartono dalam penelitian (Saputro, 2020) adalah :

1. Kemampuan Mengambil Keputusan

Suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi untuk mengambil tindakan menurut perhitungan dan analisis dari segala sisi merupakan tindakan yang paling tepat dalam mengambil keputusan.

Keterampilan untuk dapat menganalisis dan membuat suatu keputusan ini sangat penting dimiliki oleh setiap pemimpin untuk dapat mempertimbangkan semua alternatif yang ada yang dihadapi guna akhirnya dapat mengambil tindakan yang paling tepat.

2. Kemampuan Memotivasi

Kemampuan seorang pemimpin dalam mendorong yang seorang anggota organisasi atau perusahaan agar bersedia dan rela untuk memberikan kemampuannya, baik dalam bentuk keahlian maupun keterampilan, tenaga dan waktunya untuk dapat menyelenggarakan berbagai kegiatan yang sudah menjadi tanggung jawabnya dalam melakukan pekerjaan dan dapat menunaikan kewajibannya dalam mencapai tujuan serta berbagai sasaran organisasi atau perusahaan.

Pemimpin yang baik dapat memotivasi dan juga dapat memberdayakan orang lain untuk mengembangkan dan mengeluarkan kemampuan yang mereka miliki secara maksimal. Hal ini juga dapat membantu seseorang melakukan pekerjaannya dengan bertanggung jawab dan bersungguh-sungguh sehingga tujuan dan target yang telah ditetapkan perusahaan atau organisasi akan tercapai.

3. Kemampuan Komunikasi

Kecakapan atau kesanggupan dalam menyampaikan pesan, gagasan atau pikiran kepada orang lain atau karyawannya dengan tujuan orang lain tersebut dapat memahami apa yang ia maksud dengan baik. Penyampaiannya dilakukan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Karyawan ataupun bawahan juga pasti memiliki ide, pengalaman dan keahliannya sendiri. Seorang pemimpin yang efektif tentu akan bersedia untuk mendengarkan semua gagasan dan pendapat yang mereka sampaikan.

4. Kemampuan Mengendalikan Bawahan

Seorang pemimpin juga harus memiliki keinginan untuk dapat membuat orang lain mengikuti keinginannya dan kehendaknya dengan menggunakan kekuasaan jabatan secara efektif dan efisien yang tentunya sesuai pada tempatnya untuk kepentingan jangka panjang perusahaan ataupun organisasi. Termasuk dengana memberitahukan orang lain akan apa yang harus dilakukan, baik dengan nada yang santai sampai dengan menggunakan nada tegas agar tugas dapat diselesaikan secara optimal.

5. Kemampuan Mengendalikan Emosi

Ini merupakan hal yang sangat penting bagi seorang pemimpin, apabila seorang pemimpin dapat memahami emosinya maka ia sendiri dapat mengendalikan diri sendiri dan juga mengendalikan orang lain. Seorang yang menjadi pemimpin cerdas secara emosional ini tentu akan mampu mengayomi serta memfasilitasi para bawahannya atau karyawannya agar dapat berkembang yang bersamaan untuk meningkatkan kinerja dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

6. Tanggung Jawab

Seorang pemimpin juga harus memiliki tanggung jawab kepada bawahannya. Tanggung jawab disini bisa diartikan sebagai suatu kewajiban yang wajib menanggung dan memikul segala sesuatunya sampai pada akibatnya.

Seorang pemimpin harus dapat bertanggung jawab kepada bawahannya. Tanggung jawab disini bisa diartikan sebagai kewajiban menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya

dengan tepat waktu, memastikan anggota atau karyawan menunaikan kewajiban kerjanya masing-masing dan menanggung segala risiko yang mungkin terjadi.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan maka didapatkan hasil :

1. Kemampuan Mengambil Keputusan

Dalam pengambilan keputusan di Klinik Pratama Nur'annisa Karawang terlihat beberapa kali melakukan pengambilan keputusan secara bersama-sama dengan melibatkan karyawan seperti meminta saran dan pendapat karyawan, akan tetapi keputusan tetap berada ditangan Kepala Klinik.

2. Kemampuan Memotivasi

Kepala Klinik memberikan motivasi dalam bentuk lisan agar senantiasa mengedepankan atau mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk pasien dan agar karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Memberikan pengarahan-pengarahan, seminar, mengakui serta mengapresiasi pekerjaan karyawan.

3. Kemampuan Berkomunikasi

Komunikasi di Klinik Pratama Nur'annisa Karawang berlangsung timbal balik, baik antara Kepala Klinik dan karyawan maupun antar karyawan.

4. Kemampuan Mengendalikan Bawahan

Kepala Klinik memberikan arahan dan intruksi kerja dengan nada rendah dan dengan menggunakan kata tolong sehingga karyawan merasa dihargai.

5. Kemampuan Mengendalikan Emosi

Pada saat karyawan melakukan kesalahan atau ada banyak masalah yang terjadi di klinik lain yang beliau pimpin, Kepala Klinik selalu tenang dan focus kepada tugas yang ada di Klinik Pratama Nur'annisa dan berbagi keluh kesah kepada karyawan lain.

6. Tanggung Jawab

Kepemimpinan Kepala Klinik berada dibawah dan juga bertanggung jawab langsung kepada Direktur Klinik. Memeriksa pekerjaan karyawan atau mengevaluasi tugas administrasi, pelayanan kesehatan, kunjungan pasien BPJS, umum dan asuransi, klaim BPJS dan asuransi serta pengajuan gaji karyawan.

PEMBAHASAN

Klinik Pratama Nur'annisa merupakan salah satu usaha di Karawang yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat yang berlokasi di Jl. Manunggal VII Kp. Krajan No. 38 Desa Palumbonsari, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang. Usaha ini sudah berdiri sejak tahun 2006 dibidang pelayana kesehatan yang didirikan oleh HJ. Umi Yukmini dengan menyediakan pelayanan seperti konsultasi dokter umum dan dokter gigi, pemeriksaan dokter umum dan dokter gigi, pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, rawat jalan, pemeriksaan kehamilan, persalinan, KB (Suntik, Pil, IUD, dan Implan), imunisasi, tindak, pembuatan surat keterangan sehat, surat keterangan tidak hamil dan SWAB antigen.

Luas jangkauan pasien yang berobat di Klinik Pratama Nur'annisa cukup luas. Berasal dari beberapa desa bahkan ada yang diluar kecamatan Karawang Timur. Mereka menuturkan bahwa

kenyamanan, pelayanan dan kecocokan obat menjadikan faktor utama mereka memilih berobat di Klinik Pratama Nur'annisa meskipun banyak klinik yang terdapat disekitar tempat tinggal mereka. Sasaran pasar Klinik Pratama Nur'annisa menysasar masyarakat local sekitaran lokasi klinik menysasar beberapa desa bahkan daerah dengan kecamatan yang berbeda. Seperti Lamaran, Plawad, Johar, Pasir Jengkol, Taneuh Bereum, Tegal Sawah, Rawabagi, Karees, Rawa Gede, Rawa Leutik, Pasirkaliki, Rawamerta bahkan Guro dan Citra Kebun Mas dan desa lainnya. Dalam pelaksanaannya, Klinik Pratama Nur'annisa dibagi kedalam 2 shift. Yang pertama dari pukul 09.00-15.00 WIB dan shift kedua pikul 15.00-21.00 WIB. Unruk penenjuan jadwal jaganya, diserahkan secara penuh kepada karyawan agar dapat mengatur jadwal sesuai dengan persetujuan karyawan lain.

Berdasarkan hasil observasi diatas, maka :

1. Kemampuan Mengambil Keputusan

Dalam pengambilan keputusan di Klinik Pratama Nur'annisa Karawang seringkali dilakukan secara bersama-sama dengan melibatkan karyawan. Kepala Klinik memegang peranan penting dalam pengambilan keputusan tetapi tidak terlepas dari masukan dan saran karyawan. Kepala Klinik meninjau Klinik hanya 2-3 kali dalam seminggu karena memegang beberapa Klinik lain juga dan apabila Kepala Klinik berada di Klinik dilakukan agenda evaluasi permasalahan yang terjadi seperti permasalahan dari Sistem Manajemen Klinik (SIM), segi pelayanannya dan permasalahan apabila terjadi kesalahan penginputan data pasien di website BPJS dan klaim asuransi. Kepala Klinik memahami bahwa dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan ini agar terjadi komunikasi yang baik antar pimpinan dan karyawan.

2. Kemampuan Memotivasi

Kepala Klinik selalu memberikan motivasi kepada karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien agar senantiasa mengedepankan mutu pelayanan pasien dengan baik dibawah tekanan sikap dan sifat pasien yang beragam. Dan juga mendorong karyawan untuk menyelesaikan tugasnya dengan sempurna akan tetapi dalam batas kemampuan yang wajar, tetapi tidak memaksakan untuk bekerja melampaui kemampuan karyawannya itu sendiri.

Selalu memberikan pujian apabila ada bawahan yang bekerja dengan baik, tetapi juga memberi kritik yang bersifat membangun untuk meningkatkan semangat karyawann dalam menyelesaikan pekerjaan, banyak memberikan saran, pertimbangan serta pendapat.

3. Kemampuan Berkomunikasi

Komunikasi di Klinik Pratama Nur'annisa Karawang berlangsung timbal balik, baik antara Kepala Klinik dan karyawan maupun antar karyawan. Diharapkan dengan adanya komunikasi yang baik ini kegiatan operasional klinik dapat berjalan optimal.

Seperti mendengarkan saran, pendapat, dan keluhan dari karyawan baik mengenai system pelayanan, kelengkapan alat pelayanan, ataupun apabila terjadi permasalahan pada website asuransi dan BPJS.

Dalam rapat evaluasi biasanya karyawan menyampaikan aspirasi, ide, kritik, dan juga pemikiran masing-masing. Semua karyawan tidak selalu memiliki pemikiran yang sama, selalu ada perbedaan pendapat yang kadang bertentangan. Apabila terjadi perbedaan pendapat, biasanya

Kepala Klinik melakukan analisis terlebih dahulu dan mempertimbangkan dari satu sisi dan sisi lain sehingga didapat hasil yang lebih efektif dan efisien.

4. Kemampuan Mengendalikan Bawahan

Dalam memberikan arahan dan memberikan intruksi pekerjaan, Kepala Klinik sering kali memberikan arahan dengan nada rendah dan dengan kata tolong yang membuat karyawan merasa dihargai dalam pekerjaannya.

Pemberian arahan dan intruksi ini disampaikan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pada saat Kepala Klinik tidak berada di klinik maka arahan dan intruksi disampaikan melalui pesan ataupun telfon Whatsapp.

5. Kemampuan Mengendalikan Emosi

Pada saat karyawan melakukan kesalahan atau ada banyak masalah yang terjadi di klinik lain yang beliau pimpin, Kepala Klinik selalu tenang dan fokus kepada tugas yang ada di Klinik Pratama Nur'annisa dan berbagi keluh kesah kepada karyawan lain.

Apabila permasalahan terjadi di dalam lingkup Klinik Pratama Nur'annisa biasanya Kepala Klinik memberikan arahan secara jelas dan tegas akan tetapi tidak dengan nada yang tinggi.

Seperti pernah terjadi di Klinik Pratama Nur'annisa adalah terjadi kesalahan input data pasien dan diagnose pada website BPJS dan klaim yang telah terinput. Hal ini biasanya akan berimbas kepada laporan klaim pencairan pembayaran BPJS dan asuransi kepada klinik. Apabila data sudah tersimpan maka hanya bisa diperbaiki oleh Kepala Klinik melalui website laporan bulanan sebelum dilakukan klaim. Kepala Klinik hanya menegur kepada karyawan agar hal serupa tidak terjadi dan menjelaskan bagaimana dampaknya apabila nominal klaim asuransi dalam pengajuan tidak sesuai dengan pembayaran yang seharusnya dibayarkan kepada klinik pada akhir bulan.

6. Tanggung Jawab

Kepemimpinan Kepala Klinik berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Klinik dan mempunyai tanggung jawab melaporkan keadaan Klinik baik dalam pengoperasian, permasalahan, dan pendapat karyawan setiap akhir bulan bersamaan dengan pelaporan penggajian karyawan, klaim asuransi dan kunjungan pasien BPJS, umum dan asuransi.

Tanggung jawab dipikul bersama oleh Kepala Klinik dan karyawan. Apabila Kepala Klinik tidak berada di klinik maka wewenang biasanya diberikan kepada karyawan. Seperti dalam mengatur penggantian jadwal praktik dokter umum dan dokter gigi.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Hasil dari pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan di Klinik Pratama Nur'annisa adalah gaya kepemimpinan partisipatif atau demokratis. Ini dapat dilihat dari kesesuaian yang ada dalam ciri gaya kepemimpinan demokratis, seperti :

1. Dalam membuat keputusan, dibuat bersama antara Kepala Klinik dan karyawan, pemimpin selalu meminta saran dan memberikan kesempatan akan keterlibatan karyawan dalam mengambil suatu keputusan.
2. Kebijakan dibuat bersama antara Kepala Klinik dan karyawan.
3. Kepala Klinik memberikan motivasi secara lisan, pujian dan kritik.

4. Komunikasi yang berlangsung di Klinik secara timbal balik, baik terjadi antara Kepala Klinik dengan karyawan, maupun antar karyawan.
5. Kesempatan secara terbuka bagi karyawan untuk memberikan saran, pendapat dan kritik.
6. Kepala Klinik bersedia melimpahkan sebagian wewenangnya kepada karyawan.
7. Tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul bersama.

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka peneliti sampaikan saran sebagai berikut; kebebasan dalam memberikan saran dan pendapat bagi karyawan memang sangat baik dalam upaya menjaga komunikasi antar Kepala Klinik dan karyawan, akan tetapi sering kali terjadi perbedaan pendapat antar karyawan pada saat evaluasi permasalahan dan menjadi konflik yang tidak dapat dihindari. Diharapkan Kepala Klinik dalam hal ini dapat lebih tegas dalam mengambil keputusan atas saran dan pendapat yang diberikan oleh karyawan. Serta dapat memberikan pemahaman dengan menggunakan bahasa yang relevan sehingga karyawan akan dapat menerima tanpa ada salah satu pihak yang tersinggung sehingga konflik seperti ini dapat diminimalisir.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardani, Hikmatul, A. N., Ardiani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue April).
- Hartawan, E., Liu, D., Handoko, M., Evan, G., & Widjojo, H. (2021). Pengaruh Iklan Di Media Sosial Instagram Terhadap Minat Beli Masyarakat Pada E-Commerce. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(1). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i1.33853>
- Ilmi, M. U., Program, M., Ilmu, S., & Negara, A. (2016). *NEGERI SIPIL (Studi Deskriptif di Biro Administrasi Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)* Mohammad Ulul Ilmi. 4.
- Purwanggono, C. J. (2020). *Buku Ajar Kepemimpinan*.
- Rokamah, R. (2020). *Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan Di Doremi Home Music Course Ponorogo*.
- Saputro, R. R. C. (2020). *Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan Di Doremi Home Music Course Ponorogo. 1*.
- Silaban, D., Jaunanda, M., & Ferdinand, F. (2020). Perceived Risk And Intention To Purchase From Overseas Sellers In Shopee: Jabodetabek Consumer Perspective. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 7(2). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v7i2.30268>

Sukirna. (2019). Peran Gaya Kepemimpinan Demokratis Dan Kemampuan Suvervisi Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan*, 1, 9.

Utari, S., & Hadi, M. M. (2010). GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS PERPUSTAKAAN YOGYAKARTA (Studi Kasus). *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, 6, 7.