

**DAMPAK KEHARMONISAN KOMUNIKASI DALAM
KEPEMIMPINAN PADA KINERJA PELAYANAN
(Studi Tentang Dampak Keharmonisan Komunikasi Dalam
Kepemimpinan Pada Kinerja Pelayanan Pada RS. Umum Bhakti Bunda
Malang)**

Wiwit Handayani

E-mail: wiwit.handayani0602@gmail.com

Abstrak

Dampak Keharmonisan Komunikasi Dalam Kepemimpinan Pada Kinerja Pelayanan (Studi Tentang Dampak Keharmonisan Komunikasi Dalam Kepemimpinan Pada Kinerja Pelayanan Pada RS. Umum Bhakti Bunda Malang). Organisasi sebagai himpunan interaksi manusia yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama harus mempunyai administrasi yang professional, termasuk dalam hal ini adalah komunikasi antara oimoinan dengan bawahan. Pencapaian tujuan suatu organisasi dikenal adanya asas kesatuan perintah yaitu hendaknya setiap bawahan hanya menerima perintah dari seorang atasan dan bertanggung jawab hanya kepada seorang atasan pula. Tetapi seorang atasan dapat member perintah kepada beberapa orang bawahan dan asas kesatuan perintah sangat bergantung pada bagaimana pemimpin berkomunikasi. Tujuan penelitian ini adalah ; untuk mendeskripsikan dan menganalisis kondisi keharmonisan komunikasi antara pimpinan dan pegawai pada pelayanan RS. Umum Bhakti Bunda Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, data dikumpulkan dengan metode wawancara (Tanya-jawab) yang didukung oleh narasumber sesuai kebutuhan penelitian. Analisis data penelitian menggunakan analisis interaktif model Miles dan Huberman (1992) yang terdiri dari *data collection, data display, data reduction dan conclusions ; drawing/verifying*. Komunikasi yang harmonis dari pimpinan yang dibangun di RS. Umum Bhakti Bunda Malang memberikan dampak pada berjalannya arus komunikasi dengan baik secara dua arah. Keharmonisan komunikasi pimpinan dengan bawahan telah membangun sebuah model yang bagus dalam suatu konsep kerjasama yang baik dari masing-masing anggota di RS. Umum Bhakti Bunda Malang. Kepercayaan yang diberikan oleh pimpinan melalui komunikasi yang harmonis tersebut, telah memberikan dampak pada komitmen bawahan untuk bekerja dengan sebaik mungkin dalam memberikan layanan medis kepada masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan oleh

petugas di RS. Umum Bhakti Bunda Malang berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga jarang bahkan hamper dikatakan belum pernah terjadi complain yang berat dari pasien dan keluarga pasien.

Kata Kunci : Dampak, Keharmonisan, Kepemimpinan, Meningkatkan Kinerja Pelayanan

PENDAHULUAN

Organisasi sebagai himpunan interaksi manusia yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang terikat dalam suatu ketentuan yang telah disetujui. Dalam setiap organisasi diperlukan pimpinan sebagai orang yang bertanggungjawab untuk melakukan berbagai fungsi manajemen. Rukky, (2013:107) bahwa :
Pimpinan adalah orang yang yang mendapatkan kepercayaan dan otoritas formal untuk memimpin. Pemimpin yang baik akan mampu menularkan optimisme dan pengetahuan yang dimilikinya agar karyawan yang menjadi bawahannya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Bagi karyawan dengan adanya gaya kepemimpinan dan komunikasi yang baik akan mendorong mereka bekerja dengan baik, maka kinerja mereka cenderung akan baik juga. Dengan demikian tujuan suatu organisasi utamanya perusahaan akan cepat tercapai. Kinerja pegawai merupakan hal penting didalam mencapai tujuan dari suatu organisasi termasuk dalam hal ini adalah di RS. Umum Bhakti Bunda Malang. Bahkan untuk menapai visi, misi dan tujuan dari instansi tersebut harus didukung dengan kinerja yang bagus dari pegawainya. Aspek yang dinilai dapat dilakukan

untuk meningkatkan kinerja pegawai tersebut salah satunya adalah dengan menjaga keharmonisan antara pimpinan dengan bawahan. Keharmonisan tersebut tercermin dari adanya komunikasi yang baik antara semua unsur yang terdapat dalam organisasi.

TINJUAN PUSTAKA

Kajian Keharmonisan

Harmonis adalah suatu hubungan yang tercipta dengan berdasarkan keseimbangan yang ada untuk membangun suatu repotasi dalam hidup untuk menunjang apabila terjadinya kesalahan yang diperbuat oleh anda dalam melakukan suatu hubungan. Menurut Abror (2014:52) menyebutkan organisais yang harmonis merupakan tempat yang menyenangkan dan berdampak positif bagi anggotanya, karena anggotanya telah belajar beberapa cara untuk saling berperilaku dengan baik.

Kajian Tentang Komunikasi

Abror (2014:102) menambahkan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.

Pengertian Kepemimpinan

Selanjutnya Thoha (2005:9) menyebutkan : kepemimpinan adalah

kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok.

Fungsi Kepemimpinan

Menurut Kartono (2005:75) fungsi kepemimpinan adalah : “Memandu, membangun, menuntun, memberi atau membangunkan motivasi-motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan-jaringan komunikasi yang baik, memberi pengawasan yang efisien, membawa para pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju dalam tugas-tugas kepemimpinan tercakup pula pemberian intensif immaterial”.

Gaya dan Kepemimpinan

Pendapat Nawawi dan Martini (2003:85) menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki tiga pola dasar yang yaitu :

- a. Gaya kepemimpinan yang berpola mementingkan pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien, agar mampu mewujudkan tujuan secara maksimal.
- b. Gaya kepemimpinan yang berpola mementingkan pelaksanaan hubungan kerjasama.
- c. Gaya kepemimpinan yang berpola mementingkan hasil yang dicapai dalam rangka mewujudkan tujuan kelompok atau organisasi.

Pemimpin memerlukan teknik kepemimpinan yang sifatnya dinamis, karena pekerjaannya langsung berhadapan dengan manusia, pekerjaan membutuhkan akal, pikiran perasaan dan banyak azasi yang harus diperhatikan. Menurut Soehardjono (1981:58) Teknik Kepemimpinan

adalah “Pola tindakan atau cara bertindak yang dipergunakan dalam rangka pemecahan masalah kepemimpinan”.

Pengertian Kinerja

Definisi kinerja sebagaimana yang disebutkan oleh Anthony (2008:28) menyatakan bahwa : Kinerja adalah tingkat kemampuan seseorang atau organisasi dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja adalah kemampuan dari suatu organisasi dalam menggunakan modal yang dimilikinya secara efektif dan efisien guna mendapatkan hasil yang maksimal.

Definisi kinerja sebagaimana yang disebutkan oleh Martoyo (2000:28) menyatakan bahwa :”Kinerja adalah tingkat kemampuan seseorang atau organisasi dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien atau kinerja adalah kemampuan dari suatu organisasi dalam menggunakan modal yang dimilikinya secara efektif dan efisien guna mendapatkan hasil yang maksimal.

Efektivitas adalah kemampuan suatu unit untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan, sedangkan efisiensi menggambarkan jumlah keluaran (*output*) per unit dibandingkan dengan jumlah masukan (*input*) perunit. Suatu organisasi dikatakan efisien jika menghasilkan jumlah satuan keluaran (*output*) tertentu dengan jumlah masukan (*input*) minimum atau menghasilkan suatu keluaran (*output*) yang terbesar dengan jumlah masukan (*input*) tertentu.

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Nasution (2011:79) menyebutkan faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah :

1. Faktor Individual
Yaitu faktor-faktor yang meliputi sikap, sifat keperibadian, sifat fisik, keinginan atau motivasinya, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang budaya dan variabel-variabel personal lainnya.
2. Faktor Situasional
Faktor sosial dan organisasi, meliputi : kebijaksanaan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.
3. Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi : metode kerja, desain dan kondisi alat kerja, penataan ruang kerja dan lingkungan kerja (seperti penyinaran, kebisingan dan ventilasi).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian deskriptif menurut Arikunto (2008:105) merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan tentang seluas-luasnya obyek pada satu masa atau saat tertentu". Lebih lanjut Moleong (2007:57) menyatakan bahwa penelitian deskriptif dapat :

1. Melukiskan keadaan obyek pada suatu saat
2. Mengidentifikasi data yang menunjukkan gejala-gejala daripada suatu peristiwa.

3. Menentukan data yang menunjukkan hubungan dari suatu realita

Mengumpulkan data yang dapat menunjukkan suatu gagasan atau ide atau peraturan.

Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian Keharmonisan komunikasi pemimpin dan pegawai, adalah :

- a) Kondisi keharmonisan komunikasi antara pemimpin dan pegawai RS. Umum Bhakti Bunda Malang
- b) Dampak keharmonisan komunikasi antara pemimpin dan pegawai pada pelayanan di RS. Umum Bhakti Bunda Malang.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di RS. Umum Bhakti Bunda Malang dengan alasan bahwa :

- a) RS. Umum Bhakti Bunda Malang organisasi yang memberikan layanan publik bersifat medical service / pelayanan kesehatan sehingga diperlukan adanya hubungan yang harmonis dari semua anggota untuk mencapai tujuan rumah sakit tersebut.
- b) Apabila terjadi disharmonis dalam hubungan antara semua anggota yang ada di RS. Umum Bhakti Bunda Malang maka berdampak pada pelayanan publik dalam bidang pelayanan kesehatan. Hal ini tentunya sangat memberikan pengaruh pada kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut dan berdampak pada

pencapaian tujuan pelayanan kesehatan khususnya di RS. Umum Bhakti Bunda Malang.

PEMBAHASAN

Keharmonisan Komunikasi Dalam Kepemimpinan

Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik dibidang kesehatan maka seluruh anggota yang terdapat dalam RS. Bhakti Bunda Malang perlu mempunyai komitmen bersama untuk mencapai tujuan rumah sakit. Tercapainya komitmen bersama dalam mencapai tujuan rumah sakit ini tidak dapat dilepaskan dari kondisi kepemimpinan yang ada di RS. Bhakti Bunda Malang. Dalam kepemimpinannya, kepala rumah sakit selalu berusaha untuk berkomunikasi dengan semua anggota yang ada di RS. Bhakti Bunda Malang, membangun komunikasi dengan sebaik mungkin dengan rasa kekeluargaan dan keterbukaan. Melalui model komunikasi yang digunakan dan dibina oleh kepala rumah sakit selama ini memberikan dampak yang bagus dalam menunjang kelancaran pelayanan yang ada di RS. Bhakti Bunda Malang.

Pimpinan sebagai seorang komunikator memerlukan adanya mekanisme umpan balik sehingga mereka tahu apakah pesannya sudah dipahami oleh komunikan. Umpan balik yang dimaksudkan disini adalah tindakan para komunikan setelah menerima pesan dari komunikator. Komunikasi yang berlangsung dari pimpinan ke bawahan juga mempunyai

maksud agar bawahan dapat bekerja dan berfungsi sesuai dengan minat dan kemampuan bawahan tersebut. Penempatan dan penugasan seseorang selalu didasarkan kepada latar belakang dan kompetensi yang dia miliki.

Keharmonisan Komunikasi Kepemimpinan Dan Dampaknya Pada Kinerja Pelayanan

Pada dasarnya individu sebagai mahluk sosial tidak berdaya tanpa adanya hubungan sosial dengan lingkungan. Tidak mungkin dalam kehidupan sosial terjadi perilaku independen; dalam pengertian mampu bekerja sendiri. Pimpinan seharusnya memantau setiap kejadian yang cenderung bakal mengarah pada konflik. Layanan yang diberikan RS. Bhakti Bunda Malang sudah cukup bagus, hal tersebut mungkin ini tidak terlepas dari upaya kepala rumah sakit dalam memberikan pengarahan dan kepercayaan kepada pegawai dirumah sakit ini untuk memberikan layanan yang baik.

Pengunjung berharap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit ini dapat ditingkatkan, karena jika layanan yang diberikan semakin bagus maka masyarakat juga akan senang untuk periksa atau berobat kerumah sakit ini, apalagi sekarang ini banyak rumah sakit di kota Malang, jadi masyarakat akan memilih rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan yang bagus. Selama ini RS. Bhakti Bunda Malang berkomitmen untuk memberikan layanan (layanan kesehatan, layanan pengobatan, layanan

medis, layanan laboratorium dan layanan lain) dengan sebaiknya kepada semua masyarakat.

Keharmonisan Komunikasi Dalam Kepemimpinan

Keharmonisan hubungan kerja akan meningkatkan rasa percaya diri pemimpin untuk mempercayai semua kekuatan sumber daya perusahaan, dan hal ini akan menjadikan manajemen mampu berkonsentrasi kepada strategi dan taktik untuk memenangkan persaingan bisnis. Keharmonisan hubungan kerja akan menghasilkan karyawan – karyawan unggul dengan berbagai kekuatan dan kelebihan, yang akan membuat mereka semua pantas sebagai kolega manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan dengan sempurna.

Keharmonisan hubungan kerja berpotensi besar untuk menghasilkan loyalitas karyawan yang tinggi terhadap pekerjaan dan perusahaan. Keharmonisan hubungan kerja akan menghasilkan perilaku kesetiakawanan di antara para karyawan dan pimpinan. Seorang pemimpin memiliki banyak peran dan dua di antaranya adalah untuk :

- 1) Menyelesaikan tugas untuk bisa mencapai target atau perencanaan,
- 2) Memelihara hubungan yang efektif dengan bawahan dan juga membina hubungan baik sesama bawahan.

Keharmonisan Komunikasi Dan Dampaknya Pada Kinerja Pelayanan

Dalam hubungan kepemimpinan dengan orang-orang yang dipimpin, komunikasi merupakan salah satu pokok penting. Seorang pemimpin harus dapat berkomunikasi dengan bawahannya juga dengan atasannya. Komunikasi yang baik akan menolong menciptakan rasa kebersamaan dalam satu kelompok atau organisasi. Komunikasi tepat guna adalah salah satu proses yang melibatkan pemindahan informasi dan artinya, sehingga penerima informasi itu memberi interpretasi sesuai yang dimaksud oleh penginformasi tersebut. Komunikasi yang tepat guna berlangsung baik apabila terdapat hubungan yang baik diantara kelompok.

Pentingnya hubungan komunikasi dan kepemimpinan dalam organisasi adalah untuk memperbaiki organisasi itu sendiri. Serta kemajuan organisasi, dimana suatu organisasi bisa dikatakan sukses apabila hubungan komunikasi antara patner kerjanya harmonis. Begitu pula kepemimpinan sangat diperlukan bila suatu organisasi ingin sukses. Karena kepemimpinan mempengaruhi aktivitas-aktivitas sebuah kelompok yang diorganisasi ke arah pencapaian tujuan.

KESIMPULAN

Penelitian tentang Dampak Keharmonisan Komunikasi Dalam Kepemimpinan Pada Kinerja Pelayanan Pada RS. Umum Bhakti Bunda Malang, menyimpulkan bahwa:

1. Keharmonisan Komunikasi Dalam Kepemimpinan di RS. Umum

Bhakti Bunda Malang, membuktikan bahwa :

- a. Kepala di RS. Umum Bhakti Bunda Malang selama ini berusaha membangun sebuah komunikasi yang harmonis didasarkan pada prinsip kekeluargaan dan keterbukaan.
 - b. Kepala di RS. Umum Bhakti Bunda Malang membangun komunikasi yang bersifat dua arah dan berusaha untuk menghargai setiap pendapat ataupun masukan yang disampaikan oleh bawahan, Disisi lain bawahan juga memandang bahwa pimpinan mempunyai toleransi dan kepercayaan kepada bawahan.
2. Keharmonisan Komunikasi Kepemimpinan Dan Dampaknya Pada Kinerja Pelayanan di RS. Umum Bhakti Bunda Malang, membuktikan bahwa :
- a. Komunikasi yang harmonis dari pimpinan yang dibangun di RS. Umum Bhakti Bunda Malang memberikan dampak pada berjalannya arus komunikasi dengan baik secara dua arah.
 - b. Keharmonisan komunikasi pimpinan dengan bawahan telah membangun sebuah model yang bagus dalam suatu konsep kerjasama yang baik dari masing-masing anggota di RS Umum Bhakti Bunda Malang.
 - c. Kualitas layanan yang diberikan oleh petugas di RS. Umum Bhakti Bunda Malang berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga jarang bahkan hampir dikatakan belum pernah

terjadi komplain yang berat dari pasien dan keluarga pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Atmosudirdjo. 2013. *Teori-Teori Dasar Dalam Kepemimpinan*, Jakarta:Media Sarana Press.
2. Hamidi. 2008. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, Malang:UMM Press.
3. Hermanto, Dwi. 2015. *Effektifitas dan Efisiensi Dalam Pengawasan. Jurnal Ilmu Administrasi.Edisi IX.* Bulan Juli Tahun 2015.
4. Karjadi, Kartasmita. 2010. *Pemimpinan Formal dan Informal*, Jakarta:PT.Pustaka Pembangunan.
5. Kartini, Kartono. 2006. *Pemimpin dan kepemimpinan*, Jakarta:PT. Rajagrafindo Persada.
6. Koentjaraningrat. 2003. *Rintangan-Rintangan Mental Dalam Pembangunan Ekonomi di Indonesia*, Jakarta:Edisi Revisi.
7. Kuncoro, M. 2010. *Ekonomi Pembangunan : Teori, Masalah dan Kebijakan*, Yogyakarta:UUP AMP YKPN.
8. Nawawi dan Martini. 2003. *Fungsi Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Jakarta:Penerbit Bumi Aksara.
9. Notoadmodjo. 2013. *Efektifitas dan Efisiensi Kerja Aparatur Pemerintah*, Jakarta:Bumi Aksara.
10. Permadi, S. 2005. *Organisasi, Kepemimpinan Dan Perilaku Administasi*, Jakarta:Gunung Agung.

11. Mulyanto. 2014. *Model Analisis Data Kualitatif Milles and Hubberman*, Jakarta: Bina Aksara.
12. Rozaki, M. Ridwan. 2014. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
13. Rukky, Rukmana. 2013. *Perubahan Dimensi Kepemimpinan Dalam Era Reformasi*, Jakarta: Gramedia Widiasarana.
14. Sabtono, R. 2015. *Otonomi Desa Dalam Desentralisasi. Jurnal Ilmu Administrasi, Edisi VIII*. Tahun 2015.
15. Siagian Sondang. P. 2005. *Administrasi Pembangunan. Edisi Revisi*, Jakarta: Balai Pustaka.
16. Soehardjono. 2001. *Pemimpinan dan Kepemimpinan. Sejarah Perkembangan, Falsafah, dan Teori Pendukung*, Bandung: Nusantara Press.
17. Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Edisi Revisi*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
18. Sumartono. 2014. *Kemitraan Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa*, Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
19. Thoha, Miftha. 2005. *Perilaku Organisasi. Edisi Kedua. Cetakan Kedua*, Jakarta: Penerbit Rajawali.
20. Wahjosumidjo. 2004. *Kepemimpinan*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
21. Winarso, Djoko. 2003. *Bunga Rampai Kepemimpinan. FIA*, Malang: Universitas Brawijaya.
22. Wicaksono, Widya Kristian. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
23. Yukl, Gary. 2010. *Kepemimpinan Dalam Organisasi. Edisi kelima*, Jakarta: Penerbit, PT Indeks. Jakarta.