



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 11429- 11436

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di RIS Hospital BSD Kota Tangerang Selatan

Alfian Mukti Widodo<sup>1</sup>, Harries Madiistriyatno<sup>2</sup>, Dudun Junaedi<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Mitra Bangsa

[muktialfian69@gmail.com](mailto:muktialfian69@gmail.com)

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di RIS Hospital BSD, Kota Tangerang Selatan. Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam industri kesehatan yang dipengaruhi oleh pola kepemimpinan dan nilai-nilai yang dianut dalam organisasi. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai RIS Hospital BSD yang berjumlah 160 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik probability sampling melalui perhitungan rumus Slovin, sehingga diperoleh ukuran sampel sebanyak 62 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0, meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, serta analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh antar variabel baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat penerapan gaya Kepemimpinan Transformasional dan semakin kuat Budaya Organisasi yang dijalankan, maka akan secara linear meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Hasil ini memberikan implikasi bagi manajemen RIS Hospital BSD untuk terus memperkuat aspek kepemimpinan dan internalisasi nilai budaya kerja demi mencapai standar pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat.*

*Kata kunci: Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan*

### **1. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat di sektor pelayanan Kesehatan. Sektor kesehatan merupakan pilar penting dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan medis yang berkualitas, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dilakukan secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. RIS Hospital BSD sebagai salah satu rumah sakit swasta di Kota Tangerang Selatan memiliki tantangan tersendiri dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang prima di tengah ekspektasi masyarakat yang terus meningkat. Kualitas pelayanan yang prima tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga mencerminkan citra dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan.

RIS Hospital BSD Kota Tangerang Selatan, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di wilayah urban yang dinamis, menyadari betul urgensi peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pegawai menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja sebuah rumah sakit. Pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada kompetensi teknis pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor organisasi seperti gaya kepemimpinan dan budaya kerja yang berkembang di dalam institusi tersebut. Dalam persaingan antar rumah sakit dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, kemampuan RIS Hospital untuk memberikan pelayanan yang melampaui harapan menjadi krusial. Berbagai faktor internal organisasi diyakini memiliki kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Dua aspek penting yang menarik perhatian dalam konteks ini adalah kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi.

Dalam konteks ini, kepemimpinan transformasional memiliki peran penting dalam mendorong motivasi, komitmen, serta inovasi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Pemimpin yang mampu menginspirasi, memberikan visi yang jelas, serta mendukung perkembangan individu cenderung mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Kepemimpinan transformasional, sebagai gaya kepemimpinan yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan memberdayakan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi, diyakini memiliki peran krusial dalam membentuk perilaku pelayanan pegawai. Pemimpin transformasional yang visioner, memberikan inspirasi, mampu menstimulasi intelektual, memberikan pertimbangan individual, dan memiliki pengaruh ideal diharapkan dapat meningkatkan komitmen, motivasi intrinsik, dan rasa tanggung jawab pegawai terhadap kualitas pekerjaan mereka, termasuk dalam interaksi dengan pasien. Kepemimpinan yang diterapkan di rumah sakit ini belum sepenuhnya mampu menginspirasi dan memotivasi pegawai untuk mencapai standar pelayanan yang optimal. Beberapa pegawai mengeluhkan kurangnya komunikasi yang jelas dari pimpinan

Di sisi lain, budaya organisasi, yang merupakan nilai-nilai, norma, dan keyakinan yang dianut bersama oleh anggota organisasi, juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku dan kinerja pegawai. Budaya organisasi yang kuat dan positif, yang menekankan pada orientasi pelanggan, kerjasama tim, inovasi, dan profesionalisme, akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi terciptanya pelayanan yang berkualitas. Pegawai yang bekerja dalam budaya organisasi yang mendukung kualitas pelayanan cenderung lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi pasien. Meskipun RIS Hospital BSD mengusung nilai-nilai layanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pasien, budaya organisasi yang ada di dalamnya tidak selalu mendukung terciptanya perilaku kerja yang berkualitas.

Penulis menduga ada beberapa pegawai mengeluhkan kurangnya komunikasi yang jelas dari pimpinan dan merasa bahwa nilai-nilai tersebut tidak diterapkan secara konsisten dalam praktik sehari-hari. Pemimpin tidak konsisten antara perkataan dan perbuatan. Pegawai melihat adanya standar ganda dalam penerapan kebijakan atau etika kerja, sehingga pemimpin kehilangan kredibilitas dan tidak dapat menginspirasi komitmen terhadap pelayanan prima. Budaya cenderung berorientasi internal (fokus pada aturan, hierarki, dan birokrasi) daripada kebutuhan pelanggan. Hal ini memunculkan sikap defensif, respons yang lambat (unresponsive), dan kurangnya empati dalam memberikan layanan. Budaya yang menghindari risiko dan takut membuat kesalahan. Ini menghambat pegawai untuk mencoba metode baru yang mungkin lebih efisien atau lebih baik bagi pasien. Dampaknya, pelayanan menjadi ketinggalan zaman dan tidak adaptif terhadap praktik kesehatan terbaru. Perbedaan dalam pemahaman budaya organisasi antara pimpinan dan pegawai menjadi salah satu kendala dalam menciptakan iklim kerja yang positif dan produktif. Walaupun RIS Hospital BSD memiliki sejumlah pegawai yang kompeten, masih terdapat gap dalam pelatihan dan pengembangan yang disediakan oleh manajemen. Hal ini dapat berpengaruh terhadap keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal, terutama dalam menghadapi dinamika yang cepat berubah di sektor kesehatan.

Meskipun RIS Hospital BSD memiliki reputasi baik, namun ada upaya peningkatan kualitas pelayanan, ada indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di RIS Hospital BSD belum sepenuhnya konsisten. laporan di media sosial atau platform ulasan daring sering mencatat keluhan pasien terkait waktu tunggu pelayanan yang lama rata-rata waktu tunggu pelayanan dokumen mencapai 60 menit, padahal standar yang ditetapkan adalah 30 menit dan kurangnya komunikasi/empati dari perawat atau staf administrasi di fasilitas kesehatan sekitar. Keluhan-keluhan ini menjadi indikasi awal bahwa kualitas pelayanan di sektor kesehatan, termasuk di RIS Hospital BSD, perlu dievaluasi lebih lanjut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di RIS Hospital BSD Kota Tangerang Selatan. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur mengenai manajemen sumber daya manusia dan kualitas pelayanan di sektor kesehatan, serta memberikan implikasi praktis bagi manajemen RIS Hospital dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

## 2. Tinjauan Teori

Kepemimpinan Transformasional (X1) Menurut Avolio dan Yammarino (2022:112), kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang berfokus pada pengembangan pengikut melalui pemberdayaan, inspirasi dan inovasi untuk mencapai tujuan bersama. Budaya Organisasi (X2) Menurut Cameron dan Quinn (2023:89), budaya organisasi merupakan nilai-nilai dan asumsi yang mendasari cara organisasi beroperasi, termasuk norma perilaku, praktik manajemen, dan sistem penghargaan yang membentuk identitas organisasi tersebut. Kualitas Pelayanan (Y) Menurut Northouse (2023:167), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan

layanan yang dirasakan pelanggan melalui pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka secara konsisten dan berkelanjutan.

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang telah dikemukakan pada bab I, dan landasan teori yang mendukung penelitian ini (ditampilkan pada bab II), maka dapat diajukan hipotesis kerja sebagai berikut :

- 1) Diduga terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai
- 2) Diduga terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai
- 3) Diduga terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai

### 3. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang penulis dapatkan dari jawaban responden berdasarkan angket kuesioner yang penulis sebarakan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey. Penelitian survey pada umumnya dilakukan untuk membuat suatu generalisasi dari suatu pengamatan terbatas menjadi kesimpulan umum bagi populasinya.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

**Correlations**

		Kepemimpinan Transformasional	Budaya Organisasi	Kualitas Pelayanan
Kepemimpinan Transformasional	Pearson Correlation	1	.684**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	62	62	62
Budaya Organisasi	Pearson Correlation	.684**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	62	62	62
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.880**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	62	62	62

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel di atas, hasil pengujian validitas item pertanyaan pada kuesioner dengan r kritis < 0,025 menunjukkan bahwa semua item mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil, dan dinyatakan Valid.

#### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha	N of Items	Ket.
Kepemimpinan Transformasional	0.976	10	Realibel
Budaya Organisasi	0.887	10	Realibel
Kualitas Pelayanan	0.956	10	Realibel

Dari tabel diatas, untuk item variabel Kepemimpinan Transformasional memiliki nilai Cronbach's Alpha 0.976 yaitu lebih besar dari 0,6 sehingga kuesioner item untuk variabel Kepemimpinan Transformasional reliabel dapat digunakan dalam penelitian. Untuk item variabel Budaya Organisasi memiliki nilai Cronbach's Alpha 0.887 yaitu lebih besar dari 0,6 sehingga kuesioner item untuk variabel Budaya Organisasi reliabel dapat digunakan dalam penelitian. Untuk item variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai Cronbach's Alpha 0.956 yaitu lebih besar dari 0,6 sehingga kuesioner item untuk variabel Kualitas Pelayanan reliabel dapat digunakan dalam penelitian.

**Pembahasan**

Tabel 3. Rekapitulasi Variabel Kepemimpinan Transformasional  
**Descriptive Statistics**

	N	Min	Max	Mean
Atasan berani mengambil risiko dan menunjukkan optimisme tinggi meskipun dalam situasi sulit.	62	1	5	3.74
Saya menerima solusi dari pemimpin saat mengalami kendala mengerjakan tugas saya	62	1	5	3.66
Membuat saya merasa nyaman ketika saya berdiskusi dalam setiap permasalahan	62	1	5	3.48
Pemimpin membuat saya terinspirasi dalam melakukan tugas.	62	1	5	3.39
Sikap pemimpin kepada saya saat melakukan tugas dengan baik di apresiasi	62	1	5	3.56
Membolehkan saya melihat masalah-masalah sebagai kesempatan belajar	62	1	5	3.44
Memberi tahu saya bagaimana saya mengerjakan pekerjaan saya	62	1	5	3.66
Memberikan kepada saya alasan-alasan untuk merubah cara bagi masalah-masalah yang saya pikirkan	62	1	5	3.44
Memuji saya jika saya melakukan pekerjaan dengan baik	62	1	5	3.63
Ada bimbingan dan pelatihan yang spesifik untuk membantu pengembangan karir saya.	62	1	5	3.37
<b>Kepemimpinan Transformasional</b>	<b>62</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>35.37</b>

Rata-rata penilainya =  $35.37/10 = 3.54$

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dideskripsikan tentang rekapitulasi dari variabel Kepemimpinan Transformasional memperoleh hasil rata-rata 3.54 termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 4. Rekapitulasi Variabel Budaya Organisasi  
**Descriptive Statistics**

	N	Min	Max	Mean
Prosedur dan aturan yang jelas sangat ditekankan di rumah sakit ini.	62	1	5	3.40
Pencapaian target dan hasil akhir menjadi fokus utama di rumah sakit ini.	62	1	5	3.69
Inovasi dan mencoba hal-hal baru sangat dihargai di rumah sakit ini.	62	1	5	3.35
Pemimpin di rumah sakit ini lebih berperan sebagai mentor dan pembimbing.	62	1	5	3.19
Pemimpin di rumah sakit ini berani mengambil risiko dan mendorong kreativitas	62	1	5	3.11
Penghargaan dan promosi di rumah sakit ini didasarkan pada kinerja individu.	62	1	5	3.60
Pemimpin di rumah sakit ini sangat berorientasi pada hasil dan persaingan.	62	1	5	3.31
Fokus pada pencapaian target dan reputasi rumah sakit sangat ditekankan.	62	1	5	3.74
Komitmen terhadap inovasi dan pengembangan adalah perekat utama organisasi.	62	1	5	3.08
Loyalitas dan komitmen timbal balik adalah hal yang sangat penting di sini.	62	1	5	3.42
<b>Budaya Organisasi</b>	<b>62</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>33.90</b>

Rata-rata penilainya =  $33.90/10 = 3.39$

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dideskripsikan tentang rekapitulasi dari variabel Budaya Organisasi memperoleh hasil rata-rata 3.39 termasuk dalam kategori Cukup Baik.

Tabel 4. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan  
**Descriptive Statistics**

	N	Min	Max	Mean
Catatan medis dan informasi pasien dikelola dengan benar dan akurat.	62	1	5	3.61
Rumah sakit dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah yang timbul.	62	1	5	3.63
Staf rumah sakit memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien.	62	1	5	3.47
Staf rumah sakit memberikan perhatian yang tepat waktu terhadap kebutuhan saya.	62	1	5	3.58
Pegawai rumah sakit bersikap sopan dan ramah.	62	1	5	3.71
Pegawai rumah sakit memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan saya	62	1	5	3.56
Rumah sakit memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan kepedulian.	62	1	5	3.44
Rumah sakit berusaha memahami sudut pandang pasien.	62	1	5	3.71
Kebersihan dan kerapian fasilitas fisik rumah sakit (gedung, ruang tunggu).	62	1	5	3.58
Penampilan staf rumah sakit rapi dan profesional.	62	1	5	3.56
Kualitas Pelayanan	62	18	50	35.85

Rata-rata penilainya =  $35.85/10 = 3.58$

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dideskripsikan tentang rekapitulasi dari variabel Kualitas Pelayanan memperoleh hasil rata-rata 3.58 termasuk dalam kategori Cukup Baik.

#### Koefisien Determinasi Pengaruh Kepemimpinan Transformatif Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 <sup>a</sup>	.774	.771	5.245

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Transformatif

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Besar pengaruh = Koefisien Determinasi,  $KD = R^2 \times 100\% = .774 \times 100\% = 77,4\%$ .

#### Uji t (Parsial)

Tabel 6. Uji t  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.755	2.069		3.749	.000
	Kepemimpinan Transformatif	.794	.055	.880	14.346	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel uji t (coefisien) diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik hipotesis terdapat Pengaruh Kepemimpinan Transformatif terhadap Kualitas Pelayanan diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan Kepemimpinan Transformatif Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai RIS Hospital BSD Kota Tangerang Selatan sebesar 77,4%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformatif berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan

dengan penelitian terdahulu yang dirujuk dalam latar belakang (Bab 1), yang menyatakan bahwa pemimpin yang mampu menginspirasi dan memberikan motivasi intrinsik akan meningkatkan tanggung jawab pegawai terhadap kualitas pekerjaan mereka.

### Koefisien Determinasi Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 <sup>a</sup>	.566	.559	7.269

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Besar pengaruh = Koefisien Determinasi,  $KD = R^2 \times 100\% = .566 \times 100\% = 56,6\%$ .

### Uji t ( Parsial)

Tabel 8. Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.346	3.896		.602	.549
	Budaya Organisasi	.988	.112	.753	8.853	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel uji t (cooeficien) diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik hipotesis terdapat Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai RIS Hospital BSD Kota Tangerang Selatan sebesar 56,6%. Hasil analisis membuktikan adanya pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini konsisten dengan argumen pada Bab 1 bahwa budaya organisasi yang kuat dan positif akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi terciptanya pelayanan prima.

### Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi secara Bersama-sama Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 <sup>a</sup>	.817	.811	4.760

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasional

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Besar pengaruh = Koefisien Determinasi,  $KD = R^2 \times 100\% = .817 \times 100\% = 81,7\%$ .

### Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 10. Hasil Uji F Simultan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5974.803	2	2987.402	131.841	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1336.891	59	22.659		

Total	7311.694	61			
-------	----------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasional

Berdasarkan tabel ANOVA diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik hipotesis terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai RIS Hospital BSD Kota Tangerang Selatan sebesar 81,7%. Pengaruh simultan sebesar 81,7% membuktikan bahwa kombinasi gaya kepemimpinan dan budaya kerja adalah kunci utama pelayanan di RIS Hospital BSD. Hasil ini memperkuat pernyataan pada identifikasi masalah di Bab 1 bahwa peningkatan pada kedua faktor internal ini akan secara efektif mengatasi kendala komunikasi dan empati staf dalam melayani pasien.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka yang akan dijadikan kesimpulan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut: Berdasarkan Hasil tabel uji t (coeficien) diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik dapat ditunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional dalam penelitian ini terdapat berpengaruh positif dan signifikan pada Kualitas Pelayanan Pegawai RIS Hospital BSD Kota Tangerang Selatan sebesar 77,4%. Semakin tinggi Kepemimpinan Transformasional kerja pegawai akan berdampak pada makin tinggi kinerjanya. Berdasarkan Hasil tabel uji t (coeficien) diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik dapat ditunjukkan bahwa Budaya Organisasi dalam penelitian ini terdapat berpengaruh positif dan signifikan pada Kualitas Pelayanan Pegawai RIS Hospital BSD Kota Tangerang Selatan sebesar 56,6%. Semakin tinggi Budaya Organisasi kerja pegawai akan berdampak pada makin tinggi kinerjanya. Berdasarkan Hasil tabel ANOVA diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik hipotesis terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap kinerja diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai RIS Hospital BSD Kota Tangerang Selatan sebesar 81,7%. Semakin meningkat Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi kerja akan membuat kinerja pegawai semakin meningkat. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap indikator-indikator variabel yang diteliti, maka penulis merumuskan saran-saran ilmiah sebagai berikut: Bagi Pimpinan RIS Hospital BSD (Implikasi Manajerial) Peningkatan Dimensi Individualized Consideration: Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa indikator mengenai "bimbingan dan pelatihan spesifik untuk pengembangan karier" memperoleh skor yang relatif rendah. Oleh karena itu, pimpinan disarankan untuk menyusun program career path yang jelas dan menyediakan pelatihan berkelanjutan yang relevan dengan kompetensi medis maupun non-medis staf guna meningkatkan motivasi intrinsik pegawai. Penguatan Peran Mentor: Mengacu pada skor indikator kepemimpinan, pimpinan perlu lebih intensif berperan sebagai mentor dan fasilitator, bukan sekadar administrator. Hal ini penting untuk mengatasi keluhan kurangnya komunikasi yang jelas dan membangun kepercayaan (trust) antara pimpinan dan staf. Transformasi Budaya Organisasi: Mengingat pengaruh simultan kepemimpinan dan budaya terhadap kualitas pelayanan mencapai 81,7%, manajemen perlu menggeser budaya yang semula sangat kaku pada hirarki dan birokrasi menjadi lebih berorientasi pada pelanggan (pasien) dan inovasi. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan ruang bagi pegawai untuk memberikan ide-ide baru dalam perbaikan alur layanan Bagi Pegawai Peningkatan Empati dan Responsivitas: Berdasarkan identifikasi masalah terkait waktu tunggu dan keluhan di media sosial, pegawai diharapkan dapat lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada pasien guna meminimalkan ketidakpastian selama masa tunggu, sehingga dimensi responsiveness dalam kualitas pelayanan dapat terjaga. Bagi Peneliti Selanjutnya Perluasan Variabel: Mengingat masih terdapat faktor lain (sebesar 18,3%) yang memengaruhi kualitas pelayanan di luar variabel Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain seperti beban kerja, kompensasi non-finansial, atau fasilitas teknologi kesehatan (digitalisasi layanan). Metode Penelitian Disarankan untuk menggunakan metode kualitatif (wawancara mendalam) atau metode campuran (mixed methods) untuk menggali lebih dalam alasan di balik rendahnya persepsi pegawai terhadap dukungan pengembangan karier dari organisasi.

## Referensi

1. Anwar Prabu Mangkunegara. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
2. Adiputra, I G. (2020). Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan: Perspektif Humanistik di Sektor Publik. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.7601>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3. Adiputra, I G. (2021). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi: Membangun Motivasi di Era Modern*. Denpasar: Udayana Press.
4. Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
5. Alex S. Nitisemito. 2000. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. 3. Ghalia Indonesia. Jakarta.
6. Amstrong, M. & Baron, A. (2018). *Managing Performance: Performance Management in Action*, UK: CPID Publishing.
7. Andrew, E.B.Tani, 2005, *Corporate Culture & proses Pengembangan Organisasi*; Jakarta, Optimal Technology Consultant
8. Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2020). *Transformational Leadership* (3rd ed.). New York: Psychology Press.
9. Madiistriyatno, H. (2020). *Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi*. Jakarta: Indigo Media.
10. Madiistriyatno, H., & Tunnufus, Z. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengelola Potensi Individu dalam Perusahaan*. Indigo Media.
11. Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
12. Nengsih, W. (2021). *Manajemen Perubahan dan Budaya Organisasi dalam Menghadapi Era Disrupsi*. Bandung: Alfabeta.
13. Nengsih, W. (2022). *Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan di Industri Jasa Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
14. Newstrom. John W., Davis, Keith, (2007). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ke tujuh. Alih bahasa, Agus Dharma. Jakarta: Erlangga
15. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. New York: Pearson Education.
16. Robbins, S & Coulter, M (2018), *Management*, New York: Pearson
17. Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Manajemen*. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga,
18. Sahim, A. N. (2022). *Strategi Kepemimpinan Adaptive dalam Dinamika Organisasi Modern*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
19. Sahim, A. N. (2023). *Manajemen Strategis dan Efisiensi Kualitas Pelayanan Publik*. Tangerang: Pustaka Mandiri.
20. Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*, Cetakan Kesatu. Bandung: PT. Refika Aditama.
21. Santoso, I., & Madiistriyatno, H. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Indigo Media.
22. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
23. Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
24. Tjiptono, F. (2021). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
25. Veithzal Rivai. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
26. Wursanto. (2002). *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Penerbit Andi : Yogyakarta