



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 2238-2245

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

Pengaruh Servant Leadership dan Loyalitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan

Masyitoh Beby Munawaroh¹, Tabliq Kurniawan Dalimunte², Yusriadi³, Yuli Arnida Pohan⁴, Maya Siahaan⁵, Melda Brina⁶

^{1,2,3,4}Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama

^{5,6}Ekonomi dan Bisnis, Institut Bisnis Informasi Teknologi dan Bisnis

¹masyitahdamanik@gmail.com, ²tabliqkurniawan930@gmail.com, ³yusriadi76@gmail.com,
⁴kotaksuratuli23@gmail.com, ⁵mavasiahaan25@gmail.com, ⁶brinamelda29@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Servant Leadership* dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada kondisi kinerja karyawan yang belum merata antarunit kerja serta adanya dinamika loyalitas yang terlihat dari jumlah karyawan keluar dan pemberian surat peringatan. Fenomena awal juga menunjukkan bahwa sebagian karyawan masih membutuhkan arahan, bimbingan, dukungan, dan komunikasi yang lebih optimal dari pimpinan. Oleh karena itu, konsep *Servant Leadership* dipandang relevan karena menekankan kepemimpinan yang melayani, memberdayakan, memberi perhatian, dan mendorong pengembangan karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Populasi penelitian berjumlah 299 karyawan, sedangkan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 75 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Loyalitas karyawan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas kepemimpinan dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Semakin baik pimpinan dalam melayani, membimbing, dan memberdayakan karyawan, serta semakin tinggi loyalitas karyawan terhadap rumah sakit, maka semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa manajemen rumah sakit perlu memperkuat praktik kepemimpinan yang humanis dan membangun loyalitas karyawan melalui komunikasi terbuka, penghargaan, kejelasan aturan, serta dukungan pengembangan kerja.

Kata kunci : *Servant Leadership, Loyalitas Karyawan, Kinerja Karyawan.*

1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai organisasi jasa kesehatan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam menjalankan pelayanan, administrasi, keselamatan pasien, dan keberlanjutan operasional. Pada konteks Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan, kinerja karyawan menjadi aspek penting karena aktivitas pelayanan rumah sakit tidak hanya menuntut ketepatan pekerjaan, tetapi juga kecepatan respons, kepatuhan prosedur, kedisiplinan, dan kemampuan bekerja sama antarfungsi. Oleh sebab itu, kinerja karyawan perlu dikaji melalui faktor-faktor organisasi yang dekat dengan perilaku kerja sehari-hari, khususnya gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan dan loyalitas karyawan terhadap rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan merupakan rumah sakit swasta kelas C yang berada di kawasan Medan Utara dan bergerak dalam pelayanan jasa kesehatan. Rumah sakit ini memiliki unit kerja yang beragam, mulai dari administrasi, staf manajemen, kasir, laundry, suster, gizi, driver, apotik, security, cleaning service, radiologi, keuangan, farmasi, akreditasi, pendaftaran, housekeeping, case manager, hingga teknisi. Keberagaman unit tersebut menunjukkan bahwa pencapaian kinerja rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh tenaga medis, tetapi juga oleh karyawan pendukung yang memastikan seluruh proses pelayanan berjalan tertib dan terkoordinasi.

Tabel 1. Data Pencapaian Kinerja Karyawan RSU Mitra Medika Tahun 2022

Unit	Skor Penilaian
Adm	72
Staff Manajemen	65
Kasir	70
Laundry	69
Suster	70
Gizi	78
Driver	75
Apotik	70
Security	71
CS	69
Radiologi	71
Keuangan	70
Farmasi	72
Akreditasi	69
Pendaftaran	65
Housekeeping	76
Case Manager	78
Teknisi	73

Sumber: Data Kinerja RSU Mitra Medika, diolah kembali dari dokumen awal penelitian.

Berdasarkan Tabel 1.1, pencapaian kinerja karyawan RSU Mitra Medika Tahun 2022 belum merata antarunit. Dari 18 unit kerja yang tercatat, masih terdapat beberapa unit dengan skor pada kategori cukup, seperti staf manajemen, laundry, cleaning service, akreditasi, dan pendaftaran. Rata-rata skor kinerja berada pada kisaran 71,27, sehingga secara umum kinerja telah berada pada batas kategori baik, tetapi belum menunjukkan pencapaian yang optimal dan stabil pada seluruh unit. Kondisi ini menjadi indikasi bahwa rumah sakit masih memerlukan penguatan faktor internal yang dapat mendorong karyawan bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan.

Pada dokumen awal penelitian, variabel yang digunakan adalah motivasi, loyalitas, dan lingkungan kerja. Namun, setelah ditinjau kembali, fenomena yang muncul dalam latar belakang tidak hanya menunjukkan persoalan motivasi individual, tetapi juga mengarah pada persoalan kepemimpinan. Hasil wawancara awal menunjukkan adanya kecenderungan karyawan belum mampu menyelesaikan tugas secara baik dan tepat waktu karena kurangnya interaksi antara atasan dan bawahan, kurangnya bimbingan, kurangnya dorongan, serta belum optimalnya perhatian atasan kepada karyawan. Fenomena tersebut lebih tepat diarahkan pada konsep servant leadership, yaitu gaya kepemimpinan yang menekankan pelayanan kepada bawahan, pendampingan, empati, pemberdayaan, keteladanan, dan pengembangan karyawan.

Tabel 2. Indikasi Fenomena Servant Leadership pada RSU Mitra Medika

Aspek Pengamatan	Kondisi Awal	Keterangan Fenomena
Komunikasi atasan dengan bawahan	Cukup	Interaksi kerja antara pimpinan dan karyawan belum berjalan optimal.
Pemberian bimbingan kerja	Cukup	Sebagian karyawan masih membutuhkan arahan agar tugas selesai tepat waktu.
Perhatian terhadap kebutuhan karyawan	Cukup	Dukungan pimpinan terhadap kendala kerja karyawan perlu ditingkatkan.
Pemberdayaan karyawan	Cukup	Karyawan belum sepenuhnya berani mengambil keputusan dalam pekerjaan.
Apresiasi dan dukungan pengembangan	Baik/Cukup	Reward dan punishment telah diterapkan, tetapi belum sepenuhnya membangun dorongan kerja yang konsisten.

Sumber: Diolah dari hasil observasi awal dan penyesuaian fenomena penelitian.

Tabel 2 menunjukkan bahwa persoalan yang sebelumnya diarahkan pada motivasi kerja dapat ditinjau ulang sebagai persoalan servant leadership. Dalam organisasi rumah sakit, pimpinan tidak hanya berfungsi sebagai pemberi instruksi, tetapi juga sebagai pihak yang memastikan karyawan memahami tugas, memperoleh dukungan

kerja, mampu berkembang, dan merasa dihargai dalam menjalankan pelayanan. Apabila pimpinan mampu menjalankan peran melayani, membimbing, dan memberdayakan, maka karyawan berpotensi menunjukkan kinerja yang lebih baik karena mereka merasa didukung secara profesional maupun psikologis.

Selain servant leadership, loyalitas karyawan juga menjadi faktor penting dalam penelitian ini. Data awal menunjukkan adanya dinamika jumlah karyawan, karyawan masuk, karyawan keluar, dan karyawan yang memperoleh surat peringatan selama periode 2021 dan 2022. Pada tahun 2021 terdapat 37 karyawan keluar dan 10 karyawan memperoleh surat peringatan. Pada tahun 2022 terdapat 47 karyawan keluar dan 14 karyawan memperoleh surat peringatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa loyalitas karyawan masih perlu diperhatikan karena keluar-masuknya karyawan dan pelanggaran prosedur kerja dapat mengganggu kesinambungan pelayanan rumah sakit.

Loyalitas karyawan dalam rumah sakit tidak dapat dipahami hanya sebagai kesediaan bertahan dalam organisasi, tetapi juga sebagai komitmen untuk menaati prosedur, menjaga mutu pelayanan, mendukung tujuan rumah sakit, dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Karyawan yang memiliki loyalitas rendah cenderung lebih mudah mengabaikan prosedur, kurang disiplin terhadap waktu kerja, kurang memiliki rasa memiliki terhadap organisasi, dan kurang optimal dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan. Sebaliknya, loyalitas yang kuat dapat memperkuat konsistensi kerja serta mendukung pencapaian kinerja karyawan.

Tinjauan Literatur Singkat dan State of the Art

Penelitian tentang servant leadership semakin relevan dalam organisasi kesehatan karena rumah sakit membutuhkan kepemimpinan yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian target, tetapi juga pada pemberdayaan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan. Barlian dkk. [1] menemukan bahwa servant leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja rumah sakit, serta berpengaruh terhadap employee engagement dan budaya organisasi. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan memiliki peran strategis dalam membentuk perilaku kerja karyawan dan performa organisasi rumah sakit.

Dalam konteks sektor kesehatan, Alahbabi dkk. [2] juga menunjukkan bahwa servant leadership berhubungan dengan peningkatan job performance melalui mekanisme psikologis karyawan, seperti kebahagiaan, kepuasan, kepercayaan, pengakuan, dan kemandirian kerja. Artinya, servant leadership tidak hanya memengaruhi kinerja melalui instruksi kerja, tetapi juga melalui pengalaman kerja karyawan yang merasa didukung dan diberdayakan oleh pimpinan.

Penelitian terbaru pada perawat rumah sakit oleh Cahyaningsih dkk. [3] menunjukkan bahwa servant leadership style berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas perawat. Temuan ini penting karena loyalitas karyawan rumah sakit, khususnya tenaga pelayanan, berkaitan dengan komitmen terhadap organisasi, kepatuhan terhadap prosedur, dan kesediaan mendukung tujuan institusi. Dengan demikian, servant leadership dan loyalitas karyawan memiliki hubungan konseptual yang kuat dalam menjelaskan perilaku kerja pada organisasi pelayanan kesehatan. Walaupun demikian, hasil penelitian terkait servant leadership dan loyalitas terhadap kinerja karyawan belum selalu menunjukkan kesimpulan yang seragam. Putra dkk. [4], misalnya, menemukan bahwa servant leadership dan loyalitas tidak selalu berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan, tetapi dapat berkaitan dengan perilaku organisasi lainnya. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya ruang penelitian lanjutan, terutama pada konteks organisasi rumah sakit swasta di daerah tertentu, dengan karakteristik pekerjaan, budaya organisasi, dan dinamika karyawan yang berbeda.

Alasan Penelitian, Analisis Kesenjangan, dan Kebaruan

Penelitian ini dilakukan karena terdapat permasalahan empiris pada kinerja karyawan RSUD Mitra Medika Medan yang belum merata antarunit, serta terdapat dinamika loyalitas yang terlihat dari karyawan keluar dan karyawan yang memperoleh surat peringatan. Selain itu, fenomena kurangnya interaksi, bimbingan, dan dukungan dari atasan menunjukkan bahwa variabel motivasi dalam penelitian sebelumnya perlu diarahkan ulang menjadi servant leadership agar lebih sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan.

Kesenjangan penelitian terlihat dari tiga aspek. Pertama, beberapa penelitian terdahulu telah menguji servant leadership dalam konteks rumah sakit atau sektor kesehatan, tetapi tidak semuanya menguji secara langsung bersama loyalitas karyawan sebagai prediktor kinerja karyawan. Kedua, penelitian sebelumnya banyak menempatkan variabel mediasi seperti employee engagement, budaya organisasi, kebahagiaan kerja, kepuasan kerja, atau organizational citizenship behavior, sedangkan penelitian ini memfokuskan model yang lebih sederhana

pada pengaruh langsung servant leadership dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan. Ketiga, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji model tersebut pada RSUD Mitra Medika Medan sebagai rumah sakit swasta kelas C dengan karakteristik unit kerja yang beragam.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengalihan fokus dari motivasi kerja menjadi servant leadership. Perubahan ini penting karena fenomena yang muncul bukan hanya berkaitan dengan dorongan internal karyawan, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana pimpinan berinteraksi, membimbing, melayani, dan memberdayakan karyawan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih sesuai terhadap penyebab belum optimalnya kinerja karyawan RSUD Mitra Medika Medan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan dengan populasi seluruh karyawan sebanyak 299 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 75 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal rumah sakit dan sumber pendukung lain yang relevan.

Variabel penelitian terdiri atas Servant Leadership (X1), Loyalitas Karyawan (X2), dan Kinerja Karyawan (Y). Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1–5. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Model regresi yang digunakan adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dengan Y sebagai kinerja karyawan, X1 sebagai Servant Leadership, dan X2 sebagai loyalitas karyawan.

3. Hasil dan Diskusi

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 75 responden yang merupakan karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan status pernikahan. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	40	53,3%
	Wanita	35	46,7%
Usia	23-30 tahun	24	32,0%
	31-40 tahun	51	68,0%
Pendidikan	SMP	7	9,3%
	SMA	17	22,7%
	D3	28	37,3%
	Sarjana	23	30,7%
Status Pernikahan	Belum menikah	17	22,7%
	Menikah	58	77,3%

Berdasarkan Tabel 3, responden didominasi oleh karyawan pria sebanyak 40 orang atau 53,3%, sedangkan responden wanita berjumlah 35 orang atau 46,7%. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 31-40 tahun, yaitu sebanyak 51 orang atau 68,0%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan memiliki pengalaman kerja yang relatif matang. Dari sisi pendidikan, responden paling banyak berlatar belakang pendidikan D3, yaitu sebanyak 28 orang atau 37,3%. Sementara itu, berdasarkan status pernikahan, mayoritas responden telah menikah, yaitu sebanyak 58 orang atau 77,3%.

Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas Servant Leadership (X1), Loyalitas Karyawan (X2), dan Kinerja Karyawan (Y). Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori setuju dan sangat setuju terhadap setiap variabel penelitian.

Pada variabel Servant Leadership, tanggapan responden menunjukkan bahwa peran pimpinan dalam memberikan arahan, dukungan, penghargaan, pelibatan, serta dorongan kerja kepada karyawan dinilai cukup baik. Respons tertinggi terdapat pada aspek pemberdayaan dan pelibatan karyawan dalam pencapaian tujuan kerja, yaitu sebanyak 45 responden atau 60,0% menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan dan pemberdayaan karyawan berperan penting dalam membentuk perilaku kerja yang lebih positif.

Pada variabel Loyalitas Karyawan, responden juga memberikan penilaian yang dominan positif. Indikator taat pada peraturan memperoleh respons tinggi, yaitu sebanyak 42 responden atau 56,0% menyatakan setuju. Selain itu, aspek tanggung jawab, kerja sama, dan hubungan antarpribadi juga memperoleh respons positif dari sebagian besar responden. Temuan ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kecenderungan untuk mematuhi aturan, bertanggung jawab terhadap pekerjaan, dan bekerja sama dalam menjalankan tugas di rumah sakit.

Pada variabel Kinerja Karyawan, mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap indikator tujuan, standar kerja, alat dan sarana, serta kompetensi. Respons tertinggi terdapat pada aspek komunikasi dua arah dalam pencapaian tujuan kerja, yaitu sebanyak 41 responden atau 54,7% menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh komunikasi, dukungan kerja, serta kejelasan standar kerja yang diterapkan organisasi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh item pada variabel penelitian memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,227, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Ringkasan hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 4. Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Servant Leadership	6	0,627-0,940	0,903	Valid dan reliabel
Loyalitas Karyawan	8	0,753-0,896	0,932	Valid dan reliabel
Kinerja Karyawan	8	0,467-0,818	0,807	Valid dan reliabel

Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Nilai reliabilitas tertinggi terdapat pada variabel loyalitas karyawan sebesar 0,932, sedangkan nilai reliabilitas variabel Servant Leadership sebesar 0,903 dan kinerja karyawan sebesar 0,807. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data diuji menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,595, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, data residual berdistribusi normal.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Servant Leadership dan loyalitas karyawan memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antarvariabel independen. Selain itu, hasil uji heteroskedastisitas melalui pendekatan Glejser menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Servant Leadership dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,896 + 0,231X_1 + 0,303X_2 + e$$

Keterangan: Y = Kinerja Karyawan; X₁ = Servant Leadership; X₂ = Loyalitas Karyawan; e = Error.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien B	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	9,896	5,530	0,000	-
Servant Leadership	0,231	2,387	0,020	Signifikan
Loyalitas Karyawan	0,303	4,271	0,000	Signifikan

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Servant Leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Temuan ini menjawab pertanyaan penelitian bahwa kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, dukungan, pemberdayaan, dan perhatian kepada bawahan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dalam konteks rumah sakit, pemimpin tidak hanya berperan sebagai pemberi instruksi, tetapi juga sebagai pihak yang memberikan arahan, mendengarkan kebutuhan karyawan, membantu penyelesaian masalah kerja, serta menciptakan hubungan kerja yang lebih humanis.

Pengaruh Servant Leadership terhadap kinerja karyawan dapat dijelaskan melalui hubungan antara kualitas kepemimpinan dan perilaku kerja karyawan. Ketika pimpinan mampu memberikan dukungan, penghargaan, dan kesempatan kepada karyawan untuk berkembang, karyawan akan lebih terdorong untuk bekerja secara optimal. Dalam organisasi pelayanan seperti rumah sakit, pola kepemimpinan yang melayani menjadi penting karena pekerjaan karyawan berkaitan langsung dengan mutu pelayanan, kecepatan kerja, ketepatan prosedur, dan tanggung jawab terhadap pasien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Loyalitas tercermin dari ketaatan terhadap aturan, tanggung jawab terhadap pekerjaan, kesediaan bekerja sama, serta hubungan antarpribadi yang baik. Karyawan yang loyal cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi, lebih bertanggung jawab terhadap tugas, dan lebih bersedia memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan rumah sakit.

Nilai koefisien loyalitas karyawan lebih besar dibandingkan Servant Leadership. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas karyawan memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan kinerja tidak hanya dapat dilakukan melalui perbaikan gaya kepemimpinan, tetapi juga melalui penguatan loyalitas karyawan terhadap rumah sakit. Loyalitas dapat dibangun melalui kejelasan aturan kerja, hubungan kerja yang sehat, penghargaan terhadap kontribusi karyawan, serta rasa memiliki terhadap organisasi.

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan dapat dilakukan melalui dua aspek utama, yaitu penerapan Servant Leadership dan penguatan loyalitas karyawan. Pemimpin yang mampu melayani, mendukung, dan memberdayakan karyawan dapat menciptakan iklim kerja yang lebih positif. Sementara itu, loyalitas karyawan memperkuat komitmen kerja sehingga karyawan lebih konsisten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Namun demikian, hasil penelitian ini tetap perlu dipahami secara objektif. Perubahan variabel dari motivasi kerja menjadi Servant Leadership perlu didukung oleh instrumen pengukuran yang sesuai dengan konsep Servant Leadership. Oleh karena itu, apabila instrumen penelitian sebelumnya masih menggunakan indikator motivasi kerja, maka item kuesioner perlu disesuaikan agar benar-benar mencerminkan dimensi Servant Leadership, seperti dukungan pimpinan, empati, pemberdayaan, kerendahan hati, dan orientasi pelayanan kepada bawahan. Dengan penyesuaian tersebut, hasil penelitian akan lebih kuat secara metodologis dan lebih sesuai dengan judul penelitian terbaru.

4. Kesimpulan

Servant Leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, dukungan, pemberdayaan, dan perhatian terhadap kebutuhan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi cenderung lebih patuh terhadap aturan, bertanggung jawab terhadap pekerjaan, mampu bekerja sama, dan memiliki komitmen terhadap tujuan organisasi. Servant Leadership dan loyalitas karyawan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dalam konteks rumah sakit, kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas kepemimpinan dan tingkat kesetiaan karyawan terhadap organisasi. Manajemen Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan perlu memperkuat penerapan Servant Leadership. Upaya ini dapat dilakukan melalui komunikasi yang lebih terbuka, pemberian dukungan kerja, pelibatan karyawan dalam penyelesaian masalah, serta perhatian pimpinan terhadap kebutuhan dan pengembangan karyawan. Loyalitas karyawan perlu terus ditingkatkan agar kinerja organisasi semakin optimal. Rumah sakit dapat memperkuat loyalitas melalui hubungan kerja yang sehat, kejelasan aturan, penghargaan terhadap kontribusi karyawan, kesempatan pengembangan diri, dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu Servant Leadership dan loyalitas karyawan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kepuasan kerja, budaya organisasi, kompensasi, beban kerja, lingkungan kerja, atau komitmen organisasi agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

Referensi

1. Barlian, B., Suryana, S., Disman, D., & Santoso, B. (2026). The Role of Servant Leadership in Enhancing Hospital Performance: Examining the Mediating Effect of Employee Engagement and Organizational Culture. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 7(4), 3907–3924. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v7i4.6411>
2. Alahbabi, A. M. F. M., Robani, A., & Al-shami, S. A. (2021). A Framework of Servant Leadership Impact on Job Performance: The Mediation Role of Employee Happiness in UAE Healthcare Sector. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(Special Issue 2), 1–14.
3. Cahyaningsih, I. A., Suyoto, S., Purwidianti, W., & Bagis, F. (2025). Upaya Mempertahankan Loyalitas Perawat: Peran Servant Leadership Style, Work-Life Balance, dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 14(1). <https://doi.org/10.35906/equili.v14i1.229>
4. Putra, P. J. A., Hastuti, T., & Mas'ud, M. H. (2023). The Effect of Servant Leadership and Loyalty on Employee Performance and Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a Mediating Variable. *Conference on Economic and Business Innovation (CEBI)*, 380–393.
5. Greenleaf, R. K. (1977). *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Paulist Press.
6. Van Dierendonck, D. (2011). Servant Leadership: A Review and Synthesis. *Journal of Management*, 37(4), 1228–1261. Adhitya, W. R. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap prestasi kerja di PT. Nindya Karya (Persero). *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 2(2), 146–161.
7. Adhitya, W. R., Afandi, D. K., & Lubis, N. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan budaya organisasi terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Sukaramai. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 3(1), 28–41.
8. Andriyani, W., Widyanti, R., & Husnurrofiq, H. (2020). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan: Studi pada karyawan Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *Al-KALAM: Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 65–82.
9. Barlian, B., Suryana, S., Disman, D., & Santoso, B. (2026). The role of servant leadership in enhancing hospital performance: Examining the mediating effect of employee engagement and organizational culture. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 7(4). doi:10.38035/dijemss.v7i4.6411.
10. Burhannudin, B., Zainul, M., & Harlie, M. (2019). Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan: Studi pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 8(2), 191–206.
11. Dewi, A. F., Sari, P., & Pohan, Y. A. (2023). Pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap loyalitas kerja pegawai di Dompet Dhuafa Waspada. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 5(1), 82–96
12. Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant leadership: A systematic review and call for future research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132. doi:10.1016/j.leaqua.2018.07.004.
13. Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
14. Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. New York: Paulist Press.
15. Pohan, Y. A. (2026). *Neuroleadership: Rahasia kinerja pegawai melalui pemahaman otak yang sehat*. Detak Pustaka.
16. Hamid, H., Kurniawan, I. S., & Yulianto, E. (2025). The effect of servant leadership, job satisfaction, and physical work environment on job performance. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*. doi:10.26618/whxskx27.
17. Hidayat, M. N., Kusmayati, N. K., & Suwangsih, I. (2023). Dampak motivasi, disiplin, dan loyalitas terhadap kinerja karyawan di lingkungan kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Sidoarjo. *RISK: Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi*, 4(1), 32–42.
18. Liden, R. C., Wayne, S. J., Zhao, H., & Henderson, D. (2008). Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment. *The Leadership Quarterly*, 19(2), 161–177. doi:10.1016/j.leaqua.2008.01.006.

19. Mangkunegara, A. A. A. P. (2019). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
20. Pohan, Y. A. (2018). Pengaruh budaya kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja pegawai melalui self efficacy sebagai variabel intervening pada PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian Utara [Tesis, Universitas Sumatera Utara].
21. Puspasari, M., & Fitriah, W. (2020). Pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai non-medis pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 1(2), 53–73.
22. Rahayu, R. P., & Wati, I. R. (2023). The influence of servant leadership and organizational climate on employee performance through affective commitment as an intervening variable: Study on health workers of Kumala Siwi Mijen Kudus Public Hospital. *Return: Study of Management, Economic and Business*, 2(2). doi:10.57096/return.v2i2.75.
23. Sholihin, U., & Arida, R. W. (2021). Dampak mediasi loyalitas kerja pada lingkungan, motivasi, kompensasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen)*, 8(1), 47–57.
24. Sinaga, T. E. P., & Pohan, Y. A. (2023). Pengaruh motivasi, loyalitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Widya*, 4(2), 546–558. doi:10.54593/awl.v4i2.221.
25. Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
26. Yuniarti, H., Agustina, R., Pamungkas, S., & Rizana, D. (2025). Systematic literature review: Pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan. *Journal of Literature Review*. doi:10.63822/zse0b310.