Pengaruh *Servant Leadership* dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang

Alva Alviolita Asri [1], Alex Winarno [2]
[1] Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom , Indonesia, alvaalviolita@student.telkomuniversity.ac.id
[2] Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom , Indonesia, winarno@telkomuniversity.ac.id

Abstrak
Sumber daya manusia memiliki kedudukan penting dalam mewujudkan sasaran lembaga pemerintahan, termasuk rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan masyarakat. RSUP Dr. Sitanala Tangerang diharuskan menyajikan layanan terbaik secara konsisten, sehingga kinerja pegawai menjadi elemen utama yang wajib diperhatikan secara mendalam. Tingkat kinerja pegawai yang tinggi sangat bergantung pada bentuk kepemimpinan serta suasana lingkungan kerja yang mendukung. Oleh karena itu, studi ini bertujuan menganalisis dampak Servant Leadership serta Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang.
Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif dengan rancangan deskriptif dan kausal. Sampel melibatkan 194 Pegawai Negeri Sipil (PNS) di RSUP Dr. Sitanala Tangerang, dipilih melalui teknik non-probability sampling berupa convenience sampling. Pengolahan data menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda.
Temuan menunjukkan bahwa Servant Leadership, Lingkungan Kerja, dan Kinerja Pegawai secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik berdasarkan deskripsi. Uji F secara simultan membuktikan adanya pengaruh nyata dari Servant Leadership dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Kesimpulannya, pengembangan Servant Leadership yang lebih baik disertai perbaikan Lingkungan Kerja secara bersamaan mampu mendorong peningkatan Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang. Manajemen rumah sakit dianjurkan memfokuskan penguatan kepemimpinan berorientasi pelayanan serta pembentukan Lingkungan Kerja yang lebih nyaman dan mendukung bagi seluruh pegawai.

Kata Kunci- *Servant Leadership*, Lingkungan Kerja, Kinerja Pegawai, Perilaku Organisasi, RSUP Dr. Sitanala Tangerang.

I. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menempati posisi strategis di organisasi pelayanan publik, khususnya rumah sakit, sebab langsung menentukan mutu dan kelangsungan pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai organisasi rumit yang adaptif dituntut menanggapi perubahan eksternal, tuntutan masyarakat yang berkembang, serta standar layanan yang semakin tinggi. Kinerja pegawai di sini menjadi ukuran pokok keberhasilan keseluruhan organisasi. Berbagai kajian mengungkap bahwa Kinerja Pegawai tidak semata dari kemampuan individu, melainkan juga dari gaya kepemimpinan dan kondisi Lingkungan Kerja. Servant Leadership dinilai cocok untuk pelayanan publik karena menekankan empati, pelayanan, pemberdayaan, dan tanggung jawab moral pimpinan terhadap tim. Seperti dinyatakan Winarno & Hermana (2021), Servant Leadership berkontribusi besar dalam memperkuat komitmen organisasi serta memfasilitasi pertukaran pengetahuan tacit antar pegawai. Melalui pendekatan empati dan pelayanan, pimpinan mampu membentuk nilai bersama serta relasi interpersonal berlandaskan kepercayaan.

Selain itu, Lingkungan Kerja yang mendukung, baik fisik maupun non-fisik, memberikan kontribusi besar terhadap kenyamanan, motivasi, dan perilaku kerja pegawai. Kajian sebelumnya secara konsisten mengonfirmasi hubungan positif antara Servant Leadership dan Lingkungan Kerja dengan peningkatan Kinerja Pegawai, keterlibatan, serta komitmen. Karenanya, kedua faktor ini perlu dieksplorasi lebih lanjut secara empiris.

Dengan dasar tersebut, penelitian ini mengkaji pengaruh Servant Leadership dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai, sekaligus menggambarkan kondisi variabel terkini di organisasi. Pendekatan kuantitatif digunakan, dengan data dari kuesioner dan analisis regresi berganda untuk menguji hubungan kausal secara objektif. Landasan teori mencakup manajemen sumber daya manusia, kepemimpinan melayani, Lingkungan Kerja, dan Kinerja Pegawai sebagai dasar hipotesis serta kerangka pemikiran. Penelitian ini diharapkan menyumbang secara teoritis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia serta menawarkan rekomendasi praktis bagi organisasi, terutama rumah sakit, dalam meningkatkan Kinerja Pegawai melalui penguatan Servant Leadership dan Lingkungan Kerja yang lebih kondusif.

II. TINJAUAN LITERATUR

Kajian literatur ini disusun atas dasar teori kuat yang diperkaya bukti empiris dari penelitian terdahulu. Konseptual, Servant Leadership merupakan gaya kepemimpinan yang memprioritaskan pelayanan kepada bawahan, pemberdayaan, serta pengembangan individu, sehingga mendorong motivasi dan performa kerja (Eva, Robin, & Sendjaya, 2019). Bukti

empiris mengonfirmasi pengaruh positif serta signifikan Servant Leadership terhadap Kinerja Pegawai di berbagai organisasi (Liden & Panaccio, 2020). Kajian Winarno, Gadzali, Kisahwan, & Hermana (2025) juga menunjukkan Servant Leadership berdampak positif pada performa individu melalui penguatan kondisi psikologis, memperkuat argumen bahwa penerapan Servant Leadership dapat meningkatkan Kinerja Pegawai.

Lebih lanjut, Lingkungan Kerja secara teori mencakup aspek fisik dan non-fisik yang memengaruhi kenyamanan, konsentrasi, serta efektivitas kerja pegawai (Sedarmayanti, 2022). Temuan empiris terdahulu secara konsisten membuktikan bahwa Lingkungan Kerja yang mendukung memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan Kinerja Pegawai (Mangkunegara, 2022). Khususnya aspek fisik Lingkungan Kerja berperan esensial dalam mendukung performa. Penelitian Arraneta, Susanty, Imran, & Pradana (2021) menemukan pengaruh positif serta signifikan Lingkungan Kerja fisik terhadap Kinerja karyawan. Hal ini menegaskan bahwa Lingkungan Kerja yang nyaman, aman, dan mendukung aktivitas dapat mengoptimalkan Kinerja Pegawai.

Berdasarkan keselarasan teori dan konsistensi temuan sebelumnya, dibangun kerangka pemikiran dengan Servant Leadership dan Lingkungan Kerja sebagai variabel independen, serta Kinerja Pegawai sebagai dependen. Hipotesis dirumuskan: Servant Leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai; Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai; serta keduanya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hipotesis ini untuk pengujian empiris hubungan variabel berdasarkan teori solid dan bukti penelitian lama.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan prediktif. Tahapan meliputi perencanaan, pengumpulan data, pengolahan serta analisis, hingga kesimpulan. Objek adalah Pegawai Negeri Sipil di RSUP Dr. Sitanala Tangerang, fokus pada Servant Leadership, Lingkungan Kerja, dan Kinerja Pegawai. Sampel 194 responden ditentukan melalui stratified random sampling.

Instrumen utama adalah kuesioner berdasarkan indikator variabel, didukung data sekunder dari dokumen instansi dan literatur. Pengumpulan melalui distribusi kuesioner langsung.

Definisi operasional: Servant Leadership (independen 1) diukur via pelayanan, pemberdayaan, keteladanan, kepedulian pimpinan; Lingkungan Kerja (independen 2) via kondisi fisik dan non-fisik; Kinerja Pegawai (dependen) via kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, tanggung jawab.

Analisis menggunakan deskriptif dan regresi linier berganda, didahului uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik. Hipotesis diuji dengan t-test (parsial), F-test (simultan), dan koefisien determinasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian melibatkan 194 responden pegawai RSUP Dr. Sitanala Tangerang. Demografi: mayoritas perempuan 122 orang (62,9%), laki-laki 72 orang (37,1%). Usia terbanyak 22-30 tahun 106 orang (54,6%), 31-40 tahun 71 orang (36,6%), 41-50 tahun 12 orang (6,2%), >50 tahun 5 orang (2,6%). Pendidikan: S1 127 orang (65,5%), D3 35 orang (18%), S2 24 orang (12,4%), SMA/SMK 8 orang (4,1%).

1. Servant Leadership memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang. Uji t parsial: t hitung 20,608 > t tabel 1,972, signifikansi <0,001 ($p<0,05$). Hipotesis diterima. Koefisien regresi positif 0,826 menunjukkan peningkatan Servant Leadership diikuti peningkatan Kinerja Pegawai. Temuan ini menegaskan peran kepemimpinan berfokus pelayanan, pemberdayaan, dan perhatian dalam mendorong performa lebih baik.
2. Lingkungan Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang. Uji t: t hitung > t tabel, signifikansi <0,05, hipotesis diterima. Kondisi Lingkungan Kerja fisik dan non-fisik mendukung pelaksanaan tugas. Lingkungan nyaman, aman, serta relasi harmonis meningkatkan fokus, motivasi, dan produktivitas.
3. Secara simultan, Servant Leadership dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang. Uji F: F hitung 1.438,714 > F tabel 3,04, signifikansi 0,001 ($p<0,05$), hipotesis simultan diterima. Kinerja Pegawai hasil interaksi kepemimpinan berkualitas dan Lingkungan Kerja kondusif. Peningkatan optimal melalui penguatan Servant Leadership konsisten serta Lingkungan Kerja yang mendukung tugas.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Servant Leadership, Lingkungan Kerja, dan Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang secara umum berada pada kategori baik. Pimpinan telah menerapkan kepemimpinan berorientasi pelayanan, pegawai bekerja di Lingkungan Kerja relatif kondusif, dan performa sesuai standar organisasi. Namun, ada aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk hasil lebih optimal.
2. Servant Leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang. Semakin baik penerapan kepemimpinan melayani, semakin tinggi Kinerja Pegawai. Pimpinan yang membangun kepercayaan, empati, dan panduan jelas mendorong pegawai bekerja lebih efektif dan bertanggung jawab.

3. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang. Lingkungan nyaman, aman, serta hubungan harmonis meningkatkan semangat, konsentrasi, dan produktivitas. Lingkungan kondusif menjadi faktor kunci dukung Kinerja Pegawai unggul.
4. Servant Leadership dan Lingkungan Kerja secara bersama memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di RSUP Dr. Sitanala Tangerang. Kinerja Pegawai dari kombinasi gaya kepemimpinan dan kondisi Lingkungan Kerja. Peningkatan perlu terintegrasi melalui penguatan Servant Leadership serta Lingkungan Kerja yang lebih mendukung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, berikut adalah beberapa saran yang dapat disampaikan kepada instansi terkait:

1. Pada variabel *servant leadership*, skor terendah terdapat pada aspek penghargaan pimpinan terhadap kontribusi pegawai. Oleh karena itu, pimpinan disarankan untuk meningkatkan apresiasi dan pengakuan terhadap kontribusi pegawai guna meningkatkan motivasi dan keterlibatan kerja.
2. Pada variabel lingkungan kerja, skor terendah terdapat pada aspek hubungan kerja antarpegawai. Untuk itu, organisasi disarankan memperkuat kerja sama tim, komunikasi yang terbuka, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif agar hubungan kerja semakin harmonis.
3. Pada variabel kinerja pegawai, skor terendah berkaitan dengan keakuratan hasil kerja sesuai standar. Oleh karena itu, organisasi disarankan meningkatkan ketelitian dan kualitas kerja pegawai melalui pelatihan, pembinaan berkelanjutan, serta pengawasan terhadap standar kerja.

Saran bagi Peneliti Selanjutnya:

1. Disarankan menggunakan teori servant leadership, lingkungan kerja, dan kinerja pegawai yang berbeda dari penelitian ini.
2. Disarankan menggunakan teknik analisis yang berbeda untuk memperoleh perspektif hasil yang lebih beragam.
3. Disarankan menggunakan indikator pengukuran lain terhadap variabel yang diteliti agar hasil penelitian lebih komprehensif.

REFERENSI

Arraneta, L., Susanty, A. I., Imran, A. I., & Pradana, M. (2021). The influence of work life balance and physical work environment on employee performance at Telkom Bandung Pension Fund Office. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1–10. IEOM Society International.

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. https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004 Liden, R. C., & Panaccio, A. (2020). Servant leadership: Antecedents, processes, and outcomes. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 7*, 171–193. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119- 044845

Mangkunegara, A. P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* (Edisi terbaru). PT Remaja Rosdakarya. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Sedarmayanti. (2022). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.

Winarno, A., Gadzali, S. S., Kisahwan, D., & Hermana, D. (2025). How servant leadership promote psychological resilience for engagement and performance from job demands-resource view. *Qubahan Academic Journal*. Advance online publication.

Winarno, A., & Hermana, D. (2021). Servant leadership dan komitmen organisasi pada perguruan tinggi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 7*(2), 123–135.

Xiongying, N., & Zenebe, G. B. (2021). Impact of servant leadership on employee performance in public sectors. *International Journal of Science and Business, 5*(7), 15–28.