

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh ilmu pengetahuan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pelayanan rumah sakit yang menghadapi tuntutan persaingan yang semakin ketat akan memerlukan peran sumber daya manusia yang handal, karena mutu pelayanan akan berada pada pundak mereka, keberhasilan tergantung faktor manusia walau dengan bantuan alat, dan pada saat kritis yang dapat berpikir dan mengambil keputusan adalah manusia yang memiliki kemampuan handal (Sabarguna, 2009).

Menurut Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah sakit, Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Standar pelayanan minimal rumah sakit merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal, juga merupakan

spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat.

Dijelaskan juga dalam Permenkes No. 46 (Permenkes, 2017) bahwa, Strategi e-kesehatan nasional dilaksanakan melalui kerangka kerja untuk perencanaan, pengembangan, implementasi, dan evaluasi, yang meliputi komponen (1) tata kelola dan kepemimpinan (*governance and leadership*); (2) strategi dan investasi (*strategy and investment*); (3) layanan dan aplikasi (*services and application*); (4) standar dan interoperabilitas (*standards and interoperability*); (5) infrastruktur (*infrastructure*); (6) peraturan, kebijakan, dan pemenuhan kebijakan (*legislation, policy, and compliance*); dan (7) sumber daya manusia (*workforce*). Untuk menghadapi tantangan yang semakin besar, maka dibutuhkan kekuatan sebuah organisasi dari sisi Sumber Daya Manusia yang handal, baik dari level bawah, menengah hingga level puncak. Organisasi yang dapat mencapai kesuksesan dalam mencapai tujuannya adalah organisasi yang memiliki karyawan dengan kinerja yang tinggi.

Kinerja karyawan adalah prestasi kerja, yaitu dengan membandingkan antara standar yang sudah ditetapkan dan hasil yang dicapai (Dessler, 2016). (Yang & Hwang, 2014) juga menyatakan kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai karyawan yang melebihi standar kerja dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kinerja harus

dinilai atau di evaluasi. Penilaian kinerja (*performance appraisal*) berarti mengevaluasi kinerja karyawan di masa sekarang dan atau di masa lalu secara relatif terhadap standar kerjanya. (Dessler, 2016). Dijelaskan lebih lanjut, penilaian kinerja sangat memegang peranan penting untuk menentukan gaji, karier hingga ketenangan kerja karyawan. Tidak sedikit dari sisi karyawan menganggap proses penilaian kinerja tidak adil (kecenderungan menggeneralisir nilai kinerja). Oleh karena nya keadilan Prosedural dirasa penting diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Beberapa ahli mengemukakan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Gibson *et al.* (2008) ada 3 faktor dapat mempengaruhi kinerja yaitu : faktor individu (kemampuan, keterampilan, tingkat sosial dan demografi seseorang), faktor psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja) dan faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, dan job design). Sedangkan menurut Handoko (2001a) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu : Motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi pekerjaan, system kompensasi dan desain pekerjaan.

Penelitian ini dilakukan di RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau Propinsi Kalimantan Barat yang merupakan rumah sakit kelas C yang menjadi rumah sakit rujukan regional untuk beberapa rumah sakit

dikabupaten sekitarnya. Berdasarkan hasil pra-riset dengan metode wawancara dengan beberapa kepala instalasi, kepala ruangan, karyawan rumah sakit, terungkap kinerja karyawan masih belum maksimal. Kondisi ini dapat dilihat dari beberapa karyawan masih sering datang terlambat ke kantor, tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai target yang disiapkan serta menyelesaikan pekerjaan menunggu perintah pimpinan. Oleh karena itu, pimpinan harus memperhatikan kinerja karyawannya, karena jika kinerja karyawan menurun akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit.

Disebutkan dalam Permenkes No. 46 (Permenkes, 2017) bahwa salah satu komponen Strategi e-Kesehatan Nasional, yakni Tata kelola dan Kepemimpinan. Peran kepemimpinan di semua tingkatan manajemen tidak hanya harus didefinisikan dengan baik tetapi juga dipertimbangkan secara serius dalam aturan dan peraturan yang diadopsi dalam konteks tingkatan manajemen (Megheirkouni *et al.*, 2018). Seorang pemimpin adalah orang yang memiliki tugas untuk mengarahkan, membimbing bawahannya dan dapat memperoleh dukungan dari bawahan sehingga ia dapat mengarahkan mereka (bawahan) menuju pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi (Rita *et al.*, 2018)

Teori kepemimpinan transformasional merupakan salah satu teori yang cukup populer di bidang kepemimpinan. Kepemimpinan

Transformasional merupakan sebuah model kepemimpinan yang bertujuan meningkatkan sumberdaya manusia dan hubungan efek pemimpin terhadap bawahan, yang akan membuat sebuah perubahan positif yang melampaui dari harapan mereka sendiri (Bass & Bass, 2008). Kepemimpinan Transformasional adalah kemampuan untuk mendorong dan memotivasi para pengikut ke tingkat dan tujuan yang lebih tinggi (Afsar & Masood, 2017). Pemimpin seperti itu fokus pada "mentransformasikan" orang lain untuk saling membantu, memelihara satu sama lain, mendorong dan menyelaraskan, dan memperhatikan organisasi secara keseluruhan (Banks *et al.*, 2016). Teori kepemimpinan transformasional memberikan bukti bahwa ketika seorang pemimpin menggunakan gaya kepemimpinan transformasional, teori ini menghasilkan ikatan emosional dengan pengikut atau karyawan kepada pemimpin (Geier, 2016).

Permasalahan yang berkaitan dengan kepemimpinan transformasional pada RSUD M.Th.Djaman yaitu pimpinan masih belum dapat mempengaruhi karyawan, mendorong serta memotivasi karyawan untuk mengoptimalkan kinerja mereka. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan, mereka masih merasa bahwa pimpinan kurang membarikan motivasi terhadap bawahan dan memberikan acuan terhadap karyawan untuk bekerja lebih baik lagi, kurang melibatkan

karyawan untuk berpartisipasi dalam pencapaian tujuan, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Pemimpin belum mampu memberikan suatu perubahan positif yang dapat mendukung karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan mereka. Oleh karena itu, hadirnya seorang pemimpin yang dapat membawa bawahannya untuk terdorong dan termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi, meningkatkan *self-efficacy* karyawan sehingga memicu peningkatan kinerja karyawan.

Dalam beberapa penelitian yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya, ditemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *self-efficacy* (Sari, 2019). Kepemimpinan transformasional terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, *self-efficacy* sebagai variable moderasi mampu menguatkan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja (Lazuardi, 2019). *Self-efficacy* kreatif positif signifikan memediasi pengaruh interaksi kepemimpinan transformasional perilaku kerja inovatif (Afsar & Masood, 2017). Dalam penelitian lain menunjukkan bahwa, kepemimpinan transformasional, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Gamping (Fadila, 2018). Kepemimpinan transformasional memiliki efek positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Saleem *et al.*, 2019).

Rumah sakit sebagai salah satu organisasi yang kompleks, pastinya memiliki masalah yang kompleks pula. Kehadiran seorang pemimpin transformasional yang handal akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi. Seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi bawahannya untuk terus produktif guna menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan kesehatan sebagai output dari sebuah rumah sakit. Dalam rangka menggali dan mengembangkan potensi dari sumber daya manusia di rumah sakit, perlu secara sistematis dan berkelanjutan dikembangkan (Sabarguna, 2009). Menghadapi tuntutan perkembangan industri rumah sakit sekarang ini dimana semakin luasnya jaringan lintas sektoral yang terkait, semakin mendorong peningkatan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit. Hal ini tidak lepas dari bagaimana seorang pimpinan menggerakkan sumberdaya manusia rumah sakit untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka.

Menurut Kreitner and Kinicki (2014) dalam bukunya menjelaskan keadilan prosedural yaitu keadilan yang digunakan dalam mengalokasikan sebuah keputusan melalui proses dan prosedur yang ditetapkan. Keadilan prosedural tempat kerja adalah motivator penting untuk sikap dan kinerja kerja karyawan (Zhang *et al.*, 2015). Keadilan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *self-efficacy* karyawan (Janati A, 2017). Menurut Bensemmane *et al.* (2018), menemukan bahwa Keadilan tim

keseluruhan secara positif dan signifikan memprediksi *self-efficacy* individu yang pada gilirannya, secara positif memprediksi individu berkembang di tempat kerja. Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Prasetyo (2018) menemukan bahwa keadilan prosedural berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Swalhi *et al.* (2017) menemukan juga bahwa dimensi spesifik keadilan (distributif, prosedural dan interaksional) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pekerjaan. Dari berbagai penelitian diatas menunjukkan bahwa Keadilan prosedural sangat mempengaruhi *self-efficacy* karyawan dan juga mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Keadilan prosedural sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan hal ini karena dalam diri karyawan merasa didukung dalam melaksanakan pekerjaannya, mendorong peningkatan kepercayaan diri pada kemampuannya dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Sehingga tidak terjadi tebang pilih dalam mendelegasikan tugas ataupun keadilan dalam mendapatkan peningkatan karir melalui kegiatan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pelatihan sangat penting bagi karyawa, karena memiliki sasaran untuk meningkatkan kinerja individu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dessler (2016) mengatakan bahwa pelatihan merupakan proses dalam mengajarkan ketrampilan dasar yang dibutuhkan untuk menjalankan

pekerjaan kepada karyawan baru atau lama. Pelatihan dapat menjadi salah satu cara untuk peningkatan mutu sumber daya manusia. Dalam pelaksanaannya, Pelatihan mutu individu dari seorang karyawan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya tujuan dan sasaran pelatihan harus jelas dan dapat diukur, memilih para pelatih yang profesional (keahlian pada bidangnya), materi pelatihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai dan yang terakhir adalah peserta pelatihan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan. Ada banyak sarana pelatihan yang diselenggarakan baik oleh swasta maupun instansi terkait yang dapat dimanfaatkan sebagai jalan menuju pengembangan SDM yang dimiliki oleh rumah sakit. Selanjutnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan.

Rumah sakit adalah salah satu organisasi pelayanan jasa yang memiliki keragaman sumber daya manusia dari berbagai disiplin ilmu Medis dan Non Medis. Rumah sakit juga dikenal sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia padat teknologi dan ilmu pengetahuan serta padat regulasi. Untuk mendukung kompleksitas tersebut maka diperlukan adanya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang terkait dengan mutu SDM yakni pelatihan dan pengembangan baik *soft skill* maupun *hard skill*. *Soft skill* memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu proyek atau kinerja, dan mereka

diperlukan untuk keberhasilan organisasi (Rosli, Ibrahim *et al.*, 2017). Dengan dilakukannya kegiatan pelatihan dan pengembangan secara periodik maka dapat meningkatkan kualitas dari sumber daya rumah sakit. Sabarguna (2009) menjelaskan bahwa faktor manusia harus dibina dan ditingkatkan kemampuannya, sejalan dengan itu perlu pula dikembangkan kondisi pekerjaan dari alat sampai aturan yang saling mendukung bagi terciptanya pelayanan yang bermutu. Kemampuan petugas tidak hanya dalam hal pengetahuan saja, tetapi sikap dan perilaku secara terpadu.

Program pelatihan yang berkualitas memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepercayaan diri atas kemampuan yang ada dan mengarah pada "*self-efficacy* yang berkualitas" pada karyawan (Loomba & Karsten, 2019). Brooke *et al.* (2017) juga menemukan bahwa Pengaruh dari pelatihan yang signifikan terhadap perilaku yang dimediasi oleh *self-efficacy*. Selanjutnya, Pelatihan dan pengembangan, memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Nadeera & Islam, 2018,). Halawi and Haydar (2018) juga menyatakan Program pelatihan berdampak positif pada kinerja karyawan di tempat kerja. Dengan demikian program pelatihan sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi, melalui pelatihan maka akan menumbuhkan sikap dan perilaku positif,

terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat memacu motivasi pada seluruh karyawan untuk terus maju dan berkembang. Hal ini akan berdampak pada jumlah kunjungan pasien yang meningkat disertai rasa puas dan nyaman. Dengan demikian pelayanan yang unggul dapat memperkuat daya saing dengan rumah sakit lain.

Seorang pemimpin harus peka terhadap hal ini, karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit. Pemenuhan kebutuhan pelatihan juga harus merata, tidak boleh dilakukan secara tebang pilih. Karena semua bidang membutuhkan *refresh* dan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang harus selalu dikembangkan. Kompetensi karyawan sebagai praktisi kesehatan dituntut untuk terus bergerak maju sesuai dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan. Peraturan perundang-undangan pasti terus terbarukan, hal ini berjalan beriringan dengan semakin berkembangnya zaman, teknologi dan ilmu pengetahuan. Dengan dibekalinya karyawan atas kebutuhan pelatihan dan pengembangan maka akan muncul *self-efficacy* yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap kepala instalasi maupun kepala ruang perawatan, ditemukan permasalahan kurangnya dukungan manajemen memfasilitasi pelatihan bagi karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan, dan tidak adanya

pemerataan kesempatan untuk mendapatkan pelatihan yang diputuskan oleh pimpinan. Evaluasi rutin yang sudah dilakukan secara internal menunjukkan bahwa belum semua karyawan memiliki *self-efficacy* atau kemampuan yang mengacu pada kepercayaan individu yang tinggi pada kemampuannya untuk mencapai kesuksesan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Pelatihan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Ketika karyawan memiliki *soft skill* dan *hard skill* yang baik maka dapat bekerja fokus, dapat bekerja sama, mampu menyelesaikan masalah, dan bermotivasi tinggi secara otomatis akan meningkatkan *self-efficacy* karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga visi dan misi yang ditargetkan oleh rumah sakit akan tercapai.

Self-efficacy atau kemampuan yang diwujudkan, mengacu pada kepercayaan individu pada kemampuannya untuk mencapai kesuksesan dalam melaksanakan tugas yang diberikan (Bandura A., 1997). Efikasi diri dalam kelompok akan mempengaruhi misi dan visi organisasi karena kekuatan komitmen dari anggota sangat mempengaruhi kinerja organisasi.

Self-efficacy ini penting dimiliki oleh karyawan khususnya di rumah sakit. Hal ini berkaitan dengan tindakan atau resiko pekerjaan tenaga medis. Tindakan yang dilakukan seorang tenaga medis belum tentu dipahami oleh pasien atau keluarga pasien. Misalnya proses pengambilan

darah pada seorang anak dibawah usia 5 tahun. Tenaga medis melakukan pengambilan darah sesuai dengan SOP yang berlaku, reaksi balita mungkin akan menangis dan meronta sehingga perlu dipegang oleh orang tua atau beberapa perawat selama proses pengambilan darah berlangsung. Namun tidak semua orang tua pasien atau keluarga pasien yang memahami proses tersebut sehingga memunculkan salah paham. Disini perawat dengan *self-efficacy* yang tinggi akan mampu menghadapi kondisi tersebut, menyelesaikan pekerjaannya sekaligus memberikan penjelasan dengan komunikasi yang mudah dipahami keluarga pasien, bahwa aksi dan reaksi tindakan tersebut wajar dialami oleh pasien dan tenaga medis. Kemampuan perawat meyakinkan dirinya untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut akan meminimalisir terjadinya salah paham antara keluarga pasien dan perawat yang bias memicu kemarahan atau emosi ketika tindakan pengambilan darah dilakukan terhadap balita tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Burhan (2019) *self-efficacy* (SE) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (EP). Ini berarti bahwa jika seorang karyawan merasa bahwa ia memiliki kemampuan dan kepercayaan diri yang tinggi untuk dapat melakukan tugas dengan sukses, maka tugas itu akan dilaksanakan. Tugas itu akan dihindari jika terlalu sulit, karena kepercayaan diri yang rendah. Bandura

A. (1997) mengatakan bahwa individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik karena individu ini memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses.

Berdasarkan kajian atas penelitian-penelitian sebelumnya ditemukan adanya beberapa riset gap diantaranya dari penelitian yang dilakukan oleh Habib (2019) bahwa Keadilan Prosedural tidak berpengaruh terhadap kinerja tenaga medis dan paramedik di RSUD Kabupaten Belitung Timur. Riset Gap juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Normasari (2019) menemukan bahwa *self-efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu mengenai kepemimpinan transformasional, Keadilan Prosedural, dan pelatihan dengan berbagai indikator yang dilakukan secara terpisah dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini akan mendalami upaya peningkatan Kinerja Karyawan melalui konstruk Kepemimpinan Transformasional, Keadilan Prosedural dan Pelatihan dengan *self-efficacy* sebagai variabel mediasi. Mengingat belum ada penelitian empiris yang dilakukan dengan menggunakan tiga (3) variable konstruk tersebut secara bersamaan dimediasi oleh *self-efficacy* untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut kajian teori self-efficacy (Bandura A., 1997) *Self-Efficacy* atau kemampuan yang diwujudkan, mengacu pada kepercayaan individu pada kemampuannya untuk mencapai kesuksesan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memberikan dukungan secara teori.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *self-efficacy* karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau ?
2. Apakah keadilan prosedural berpengaruh terhadap *self-efficacy* karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau ?
3. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap *self-efficacy* karyawan RSUD. M. Th. Djaman Kabupaten Sanggau?
4. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau ?
5. Apakah keadilan prosedural berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau ?
6. Pelatihan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau?
7. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisa pengaruh kepemimpinan transformasional, keadilan prosedural dan pelatihan terhadap *self-efficacy* dan kinerja karyawan di RSUD M. Th. Djaman Kabupaten Sanggau

2. Tujuan Khusus.

- a. Untuk menganalisa kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *self-efficacy* karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau.
- b. Untuk menganalisa keadilan prosedural berpengaruh terhadap *self-efficacy* karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau.
- c. Untuk menganalisa pelatihan berpengaruh terhadap *self-efficacy* karyawan RSUD. M. Th. Djaman Kabupaten Sanggau.
- d. Untuk menganalisa kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau.
- e. Untuk menganalisa keadilan prosedural berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau.
- f. Untuk menganalisa pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau.
- g. Untuk menganalisa *self-efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD M.Th. Djaman Kabupaten Sanggau

Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi manajemen RSUD M. Th. Djaman Kabupaten Sanggau dalam menentukan cara untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

2. Bagi Keilmuan

Untuk memberikan pedoman baru tentang kepemimpinan transforasional, keadilan procedural dan pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan dan membantu berkontribusi pada penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti pendidikan di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya ilmu Manajemen Rumah Sakit.