

ABSTRAK

Basuki Rahmat Saleh, Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Khairun, 2025. **Pengaruh kepemimpinan, komunikasi, dan sistem kontrol terhadap kinerja organisasi melalui perilaku pelayanan karyawan** (Pada Karyawan Rumah Sakit Umum Kabupaten Halmahera Tengah). Pembimbing Utama: Abd. Wahab Hasyim, Pembimbing Pendamping: Rahmat Sabuhari.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh kepemimpinan, komunikasi, dan system control karyawan terhadap kinerja organisasi baik secara langsung maupun melalui perilaku pelayanan. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan Ilmu Manajemen Sumberdaya Manusia dan perilaku organisasi sehingga dapat memberikan manfaat pada akademisi dan praktisi manajemen rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang dapat dikumpulkan dan dianalisis berjumlah 115 karyawan tetap yang bertugas di beberapa bagian/ruang Rumah Sakit Umum Daerah. Pengambilan sampel menggunakan teknik probabilitas. SEM-PLS dengan aplikasi SmartPLS 3.0 digunakan untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan perilaku pelayanan, dapat dilakukan dengan cara berkomunikasi yang baik untuk meningkatkan perilaku pelayanan, karyawan harus berperilaku baik dalam melayani pasien agar mampu meningkatkan kinerja organisasi, system control yang tepat dapat meningkatkan perilaku pelayanan. Kepemimpinan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku pelayanan maupun kinerja organisasi. Komunikasi belum berjalan efektif sehingga tidak mampu meningkatkan kinerja organisasi, begitu juga dengan system control yang diterapkan saat ini belum mampu meningkatkan kinerja organisasi. Perilaku pelayanan mampu memediasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja organisasi dan system control terhadap kinerja organisasi yang signifikan, Hasil penelitian ini juga menerangkan bahwa perilaku pelayanan tidak mampu memediasi pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja organisasi.

Kata Kunci: Kepemimpinan, komunikasi, sistem control, kinerja organisasi, perilaku pelayanan karyawan.

ABSTRACT

*Basuki Rachmat Saleh, Master of Management, Postgraduate Program, Universitas Khairun, 2025. **The influence of leadership, communication, and control systems on organizational performance through employee service behavior** (Study on Employees of Central Halmahera District General Hospital). Advisor: Abd. Wahab Hasyim, Co-Advisor: Rahmat Sabuhari.*

This study aims to test and empirically prove the influence of leadership, communication, and employee control systems on organizational performance both directly and through service behavior. Theoretically, the results of this study are expected to contribute to the development of Human Resource Management Science and organizational behavior so that it can provide benefits to academics and practitioners of hospital management.

This study uses a quantitative approach. The data that can be collected and analyzed amount to 115 permanent employees who work in several sections/rooms of the Regional General Hospital. Sampling uses probability techniques. SEM-PLS with the SmartPLS 3.0 application is used to test the hypothesis.

The results of the study indicate that to improve service behavior, it can be done by communicating well to improve service behavior, employees must behave well in serving patients in order to improve organizational performance, the right control system can improve service behavior. Leadership does not have a significant influence on service behavior or organizational performance. Communication has not been effective so that it has not been able to improve organizational performance, as well as the control system currently implemented has not been able to improve organizational performance. Service behavior is able to mediate the influence of communication on organizational performance and control systems on significant organizational performance. The results of this study also explain that service behavior is not able to mediate the influence of leadership on organizational performance.

Kata Kunci: *Leadership, communication, control systems, organizational performance, employee service behavior.*