

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (curative) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (WHO, 2020). dr. Maryono (2004) menjelaskan bahwa rumah sakit adalah bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan. Pelayanan administrasi yaitu mengurus semua jenis pelayanan yang bersifat administrasi, yang berfungsi untuk memperlancar pelayanan di suatu rumah sakit. Sedangkan yang termasuk pelayanan kesehatan meliputi pelayanan keperawatan dan pelayanan medik (dr. Maryono, Mera Delima, 2020).

Pelayanan keperawatan merupakan sebuah bentuk pelayanan profesional mengenai keseluruhan pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (UU No 38 Th 2014). Profesi yang mempunyai peran penting dan terbesar dalam memberikan pelayanan keperawatan adalah perawat. Perawat sangat berpengaruh terhadap baik tidaknya suatu rumah sakit, karena selain jumlahnya yang cukup banyak, perawat merupakan profesi yang paling lama berhubungan dengan pasien dan memberikan pelayanan keperawatan secara tetap maupun terus menerus kepada pasien (Gannika & Buanasasi, 2019). Sehingga pelayanan keperawatan prima secara psikologis merupakan suatu yang harus dimiliki dan dikuasai oleh perawat (De Haan, Bidjuni, & Kundre, 2019).

Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan jumlah perawat di Indonesia pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebanyak 32% dari tahun 2019 sebanyak 345.508 jiwa meningkat menjadi 460.267 jiwa dan menjadi 511.191 jiwa di tahun 2021, dengan persebaran di Pulau Jawa masih mendominasi (Badan PPSDM Kemenkes RI, 2020). Namun hal tersebut tidak sejalan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang justru menurun dari tahun 2020 dengan kategori sangat baik yaitu 89,15 menjadi baik sebesar 78,25 di tahun 2021 (Kemen LHK, 2021). Kepmenpan No. 25 Th 2004 menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan hasil data dan

informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Halim et al., 2019).

Pelayanan publik yang dimaksudkan adalah pelayanan kesehatan, dimana pelayanan rumah sakit dinilai oleh masyarakat atau pasien mengenai pelayanan yang diperolehnya. Tidak sedikit peristiwa umum terdengar adanya keluhan pasien maupun pengunjung rumah sakit yang menyebutkan bahwa perawat di rumah sakit kurang komunikatif dan kurang ramah, kurang *care* kepada pasien, tidak mengarahkan arah bangsal dengan ramah ketika ditanya pengunjung, perawat tidak cekatan dalam bekerja, dan masih banyak yang mana semua keluhan tersebut menyudutkan profesi perawat. Kepuasan pasien merupakan salah satu yang termasuk dalam indikator pelayanan kesehatan yang bermutu. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul karena kinerja dari layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Pohan, 2017 dlm Kiki Deniati, 2019).

Ndambuki (2013) terdapat di beberapa negara yang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih rendah, salah satunya di negara Indonesia. Kepuasan pasien di Kenya hanya 40,4%, bahkan di Bakhtapur, India mempunyai prosentase kepuasan pasien lebih rendah yaitu hanya 34,4% (*singh, kaur, & rochwani*, 2013 dlm Kiki RD, 2019). Tingkat kepuasan pasien di beberapa rumah sakit kota/kab. di Indonesia juga rendah, seperti di RS Maluku Tengah 42,8%, RS Islam Bukit Tinggi Sumbar 44, % (Latupono, 2015 dlm Kiki RD, 2019). Tetapi kepuasan pasien di Jawa Tengah banyak yang jauh lebih baik dibandingkan kedua rumah sakit yang disebutkan sebelumnya, seperti pada RSUD Bagas Waras, Kabupaten Klaten yaitu 83,95%.

Menurut Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Bagas Waras oleh Pemerintah Kabupaten Klaten menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Bagas Waras menurun dibandingkan tahun 2019. Di tahun 2019, nilai IKM nya sebesar 83,95 % sedangkan di tahun 2021 nilai IKM nya turun menjadi 82,00%. Dilanjutkan dengan tahun 2022 per bulan Januari-Maret IKM menurun lagi menjadi 79,00%. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja pelayanan kesehatan di RSUD Bagas Waras belum sepenuhnya memenuhi kriteria kepuasan masyarakat. Mengingat perawat adalah pemberi asuhan keperawatan kepada masyarakat dengan waktu terbanyak, kinerja perawat menjadi tolak ukur terbesar

dalam menentukan kualitas suatu pelayanan kesehatan. Kinerja yang rendah menunjukkan kualitas pelayanan yang buruk sehingga menimbulkan ketidakpuasan klien dan keberhasilan pelayanan keperawatan yang baik tidak dapat terpenuhi (De Haan et al., 2019).

Kinerja perawat merupakan suatu aktivitas keperawatan dalam mengimplementasikan wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan tugas pokok profesi keperawatan dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi. Perawat mempunyai batasan otonomi yaitu melakukan pengkajian, menetapkan diagnosa keperawatan, menyusun perencanaan, melakukan implementasi, dan mengevaluasi tindakan yang telah dilakukan (Azmi, 2018). Kinerja perawat yang rendah bisa dilihat ketika perawat selalu bertanya kepada dokter mengenai tindakan keperawatan yang harus dilakukan pada pasien, padahal seharusnya seorang perawat memiliki kesempatan untuk dapat merubah dan mengambil keputusan sendiri dalam hal asuhan keperawatan sesuai kebutuhan pasien berdasarkan standar operasional pekerjaannya (Azmi, 2018). Kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor individu (pengetahuan, kemampuan, ketrampilan, latar belakang), faktor psikologis (persepsi, sikap, motivasi, dan kepribadian), dan faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan dan supervisi).

Kepemimpinan merupakan pengarahan langsung dan tidak langsung dengan proses dua arah, dua pihak yaitu satu pihak harus mengetahui cara memimpin dan pihak lain mengikuti (Ahda & Hidayah, 2021). “Kehidupan organisasional adalah sebuah kenyataan bahwa pimpinan memainkan peranan yang amat penting, bahkan dapat dikatakan amat menentukan, dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya” (Januarti, 2017).

Pemimpin merupakan agen perubahan, salah satu kunci yang sangat diperlukan karena seorang pemimpin mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas demi mencapai tujuan (Rahayu, Wahyuni, & Sulasmini, 2019). Pemimpin yang dimaksud dalam hal ini adalah seorang kepala ruang. Pemimpin dengan gaya kepemimpinannya akan menentukan strategi organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang (Gani, 2017). Aktivitas pemimpin akan menunjukkan bagaimana pola gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam organisasi. Bawahan tentu akan lebih nyaman untuk bekerja dengan pemimpin yang benar-benar dapat memimpin perusahaan. Bukan tidak mungkin, bawahan yang sudah

menemukan pemimpin ideal akan memutuskan untuk bekerja di perusahaan tersebut dalam waktu yang lama (Deniati, 2019).

Hubungan antara gaya kepemimpinan dan kinerja pegawai berpengaruh dalam pencapaian tujuan dan target di suatu organisasi. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat. Hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja perawat memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 yakni 0,001 yang berarti gaya kepemimpinan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perawat (Dian Rizek, 2016). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji spearman–rho didapatkan signifikansi output  $p = 0.03 \leq \alpha 0.05$  dengan koefisien korelasi sebesar 1.00 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan kinerja perawat pelaksana (Rahayu et al., 2019).

Mengenai gaya kepemimpinan pada organisasi, setiap pemimpin mempunyai gaya kepemimpinan masing-masing yang berbeda antara yang satu dengan yang lain baik sektor publik maupun swasta. Gaya kepemimpinan, pada dasarnya mengandung pengertian sebagai suatu pola tingkah laku seorang pemimpin yang menyangkut kemampuan dalam memimpin yang di rancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dan gaya tersebut dapat digunakan oleh pemimpin untuk menilai staf atau bawahannya. Seorang pemimpin mempunyai peranan yang strategis yaitu sebagai manajer yang semestinya memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan perkembangan dan pelayanan yang prima pada masa sekarang dan yang akan datang agar dapat lebih memahami tugas dan fungsi pokok sebagai pemimpin. Salah satunya adalah kemampuan seorang pimpinan dalam membina dan mengayomi serta mempengaruhi bawahan agar ikut serta mencapai tujuan organisasi. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi perilaku dan kinerja seseorang, salah satu faktor tersebut adalah faktor organisasi yang terdiri atas sumber daya, imbalan, struktur, desain pekerjaan serta gaya kepemimpinan (Januarti, 2017). Masing-masing gaya kepemimpinan memiliki keunggulan dan kelemahan. Seorang pemimpin akan menggunakan gaya kepemimpinan sesuai kemampuan dan kepribadiannya (Deniati, 2019).

Macam gaya kepemimpinan yang tepat dalam suatu organisasi dapat membantu menciptakan efektivitas kerja yang positif bagi anggota. Adanya gaya kepemimpinan yang sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi maka pegawai akan lebih bersemangat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dan mempunyai harapan terpenuhinya kebutuhan (Gani, 2017). Terdapat berbagai gaya kepemimpinan

yang berlaku untuk seorang pemimpin. Diantaranya adalah gaya kepemimpinan menurut Nursalam (2017) yaitu kharismatik, transformasional, transaksional, dan visioner (Rema Noviaka, 2019), gaya kepemimpinan menurut Robert House yaitu direktif, suportif, partisipatif, dan berorientasi tujuan. Macam gaya kepemimpinan lain adalah menurut Lippits dan K. White yaitu gaya otoriter, demokratis, dan *laissez faire* (bebas tindak) (Deniati, 2019).

Hasil penelitian dari Mera Delima (2020) yang berjudul “Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Yang Dipersepsikan Oleh Perawat Pelaksana”, Maximus Bertolomeus Due (2020) yang berjudul “Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Burnout Syndrome dan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Bajawa”, dan Kiki Deniati (2019) yang berjudul “Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi” menyimpulkan bahwa hasil *p value* yang lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja perawat.

Dari hasil studi pendahuluan di RSUD Bagas Waras pada 7 April 2022, didapatkan hasil wawancara dengan kepala keperawatan RSUD Bagas Waras bahwa di RSUD Bagas Waras terdapat 11 ruang inap yaitu bangsal Pergiwa, IGD, Arimbi, Utari, Supraba, Sumbadra, ICU, IBS, Shinta, Drupadi, Kamaratih, Ponex dengan rata-rata terdapat 12 perawat di masing-masing bangsal dan didapati jumlah perawat di ruang rawat inap sebanyak 198 orang. Dalam wawancara, kepala keperawatan menyebutkan kriteria terpilihnya menjadi kepala ruangan, diantaranya adalah kompetensi (nilai kredensial perawat, tanggung jawab), kemampuan memimpin, karakter kepemimpinan, dan pendidikan minimal sarjana profesi. Kepala keperawatan mengatakan bahwa semua kepala ruang di bangsal tersebut belum mengikuti pelatihan kepemimpinan. Walaupun secara umum kinerja rumah sakit menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ke tahun tetapi ternyata belum dibarengi dengan mutu pelayanan keperawatan, dari studi pendahuluan kepada petugas pelayanan mutu dan pengaduan menunjukkan bahwa sebesar 30% lebih keluhan pasien rawat inap ditujukan kepada pelayanan keperawatan.

Penelitian yang dilakukan Lela Kania (2020) menyatakan bahwa keberhasilan sebuah pelayanan kesehatan tergantung dengan partisipasi perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pasien. Oleh karena itu rumah sakit haruslah memiliki pemimpin yang mampu membimbing dan mengarahkan kinerja

perawat sehingga akan tercapai kepuasan pasien. Namun penelitian yang dilakukan Lela Kania (2020) menurut peneliti belum mendeskripsikan teori penelitian secara jelas dan belum menjabarkan hasil penelitian secara detail sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Sejauh ini peneliti belum menemukan informasi atau penelitian yang mengkaji hal tersebut di pelayanan kesehatan di Kabupaten Klaten terkhusus di RSUD Bagas Waras. Dengan diadakannya penelitian ini guna menjadi patokan untuk meningkatkan performa kinerja perawat di RSUD Bagas Waras yang jika dilihat dari hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sempat menurun. Hal tersebut membuat peneliti ingin mengetahui apakah gaya kepemimpinan mempengaruhi kinerja perawat di RSUD Bagas Waras. Dari kesenjangan yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk menganalisis fenomena tersebut. Sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang dengan Kinerja Perawat di RSUD Bagas Waras”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan data yang telah dijabarkan pada latar belakang, perawat merupakan sumber daya manusia yang berperan penting dalam baik tidaknya pelayanan kesehatan di rumah sakit karena perawat merupakan tenaga yang paling sering berinteraksi dengan pasien maupun keluarga. Fenomena umum adanya keluhan pasien maupun pengunjung rumah sakit terhadap profesi perawat masih sering beredar. Menurut data survey yang dinyatakan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten menyatakan bahwa di RSUD Bagas Waras mengalami penurunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Kinerja yang rendah menunjukkan kualitas pelayanan yang buruk sehingga menimbulkan ketidakpuasan klien dan keberhasilan pelayanan keperawatan yang baik tidak dapat terpenuhi. Faktor pertama yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja adalah kepemimpinan. Dalam hal tersebut yang dimaksud kepemimpinan merupakan kepemimpinan dari seorang kepala ruang terhadap bawahannya. Gaya kepemimpinan akan menunjukkan mengenai keyakinan pemimpin terhadap kemampuan bawahan dan berpengaruh terhadap kinerja perawat. Oleh sebab itu memberi dasar bagi peneliti untuk mengetahui “Apakah ada hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kinerja perawat di RSUD Bagas Waras?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kinerja perawat di RSUD Bagas Waras

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden (nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama kerja)
- b. Mengetahui gaya kepemimpinan kepala ruang di RSUD Bagas Waras
- c. Mengetahui kinerja perawat di RSUD Bagas Waras
- d. Menganalisis hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kinerja perawat di RSUD Bagas Waras

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan bagi pembaca dan menjadi sumber informasi serta sumber referensi dan kontribusi penting khususnya bagi ilmu keperawatan yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan dengan kinerja perawat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti ilmiah antara hubungan gaya kepemimpinan dengan kinerja perawat.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat langsung sebagai perbaikan dan peningkatan dalam hal gaya kepemimpinan dan kkinerja perawat terhadap responden.

##### b. Bagi RSUD Bagas Waras

Hasil penelitian ini sebagai referensi, acuan kerja maupun masukan bagi pihak manajemen RSUD Bagas Waras di bidang keperawatan dalam rangka meningkatkan pengelolaan mutu dan kualitas pelayanan pada pasien sehingga dapat memperbaiki gaya kepemimpinan dan kinerja perawat.

##### c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan, pembelajaran dan pengalaman bagi peneliti. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk bisa membandingkan teori dan aplikasi di lapangan kaitannya dengan gaya kepemimpinan dan kinerja perawat.

d. Bagi Universitas Muhammadiyah Klaten

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen dalam keperawatan terutama berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan kinerja perawat. Menjadi referensi bagi bidang akademis baik untuk pihak perpustakaan, tim pengajar ataupun mahasiswa keperawatan dalam mengembangkan proses berfikir ilmiah agar menambah wawasan dan pengetahuan mengenai gaya kepemimpinan dan kinerja perawat di pelayanan kesehatan.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan tambahan informasi di bidang manajemen mengenai gaya kepemimpinan dan kinerja perawat di pelayanan kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

1. Kiki Deniati (2019) meneliti dengan judul “Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi”

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh *P-Value* (0.000) < *alpha* (0.05) maka  $H_0$  ditolak, dengan korelasi kuat nilai *Ratio* 0,620 berada pada interval  $r = 0,5-0,75$ . Dengan jenis penelitian kuantitatif menggunakan desain penelitian *Survey Analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi sebanyak 67 responden dengan sampel 60 responden. Teknik sampling menggunakan *Simple Random Sampling*. Terdapat hubungan yang signifikan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah kota bekasi tahun 2019.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada subyek dan sampel, lokasi dan waktu penelitian, teknik sampling serta desain



penelitian. Subyek penelitiannya adalah semua perawat ruang inap di RSUD Bagas Waras dengan yang memenuhi kriteria dengan menggunakan desain penelitian deskripsi analitik dengan teknik *total sampling* dengan metode analisa *Kendall Tau*, lokasi penelitian dilakukan di RSUD Bagas Waras Klaten.

2. Maximus Bertolomeus Due (2020) meneliti dengan judul “Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Burnout Syndrome dan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Bajawa”

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Spearman's Rho* diperoleh hasil gaya kepemimpinan dengan kinerja perawat ( $p$  value = 0,002). Rancangan desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasional melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang bekerja di RSUD Bajawa sebanyak 113 dan didapat sampel sebanyak 104 responden dengan *total sampling*. Terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Bajawa tahun 2020.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada desain penelitian, subyek dan sampel, lokasi dan waktu penelitian, analisis data. Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi analitik dengan metode analisa *Kendall Tau*. Subyek penelitiannya adalah semua perawat ruang inap di RSUD Bagas Waras yang memenuhi kriteria, lokasi penelitian dilakukan di RSUD Bagas Waras Klaten.

3. Mera Delima (2020) meneliti dengan judul “Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Yang Dipersepsikan Oleh Perawat Pelaksana”

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh  $P$ -Value (0.000) dengan batasan kemaknaan 0,05 maka  $H_0$  ditolak, dengan korelasi kuat nilai *Ratio* 0,503. Desain penelitian yang digunakan adalah studi korelasi dengan pendekatan *Spearman Rank*. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 75 orang responden dengan menggunakan teknik *total sampling*. Terdapat hubungan yang signifikan antara Kinerja Perawat dengan Gaya kepemimpinan kepala Ruangan menurut persepsi Perawat

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada desain penelitian, subyek dan sampel, lokasi dan waktu penelitian serta teknik sampling. Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini

adalah adalah deskripsi analitik melalui pendekatan *cross sectional*, dengan metode analisa *Kendall Tau*. Subyek penelitiannya adalah semua perawat ruang inap di RSUD Bagas Waras yang memenuhi kriteria, lokasi penelitian dilakukan di RSUD Bagas Waras Klaten.