

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan Pasal 1 No 1, Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Berkaitan dengan itu, Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan tentu tak akan terlepas dari suatu masalah, diantaranya terkait dengan hal praktik etis yang menyebabkan kepuasan dan kinerja yang buruk, diantara kemungkinan alasannya adalah kepemimpinan yang tidak efektif (Jankelová & Joniaková, 2021).

Permasalahan yang sering dijumpai di Rumah sakit berkaitan dengan kepuasan kerja diantaranya dapat terlihat dari tingginya tingkat absensi, *turnover*, dan prestasi kerja yang menurun. Karyawan yang kurang puas cenderung memiliki tingkat ketidakhadiran yang tinggi, mereka sering kali tidak hadir kerja dengan berbagai alasan yang tidak logis (Sari & Sudharma, 2017). Adapun permasalahan lain yang mengindikasikan kinerja kurang diperlihatkan dari ketidakmampuan perawat dalam upaya memaksimalkan pemenuhan asuhan keperawatan kepada pasien, sehingga berakibat terhadap

rendahnya perasaan puas pasien terhadap pelayanan keperawatan (Yuliar et al., 2021). Hal itu dibuktikan dari banyaknya masukan oleh pasien dan keluarga mengenai pelayanan Rumah sakit, utamanya perawat (Gannika & Buanasasi, 2019). Keluhan pasien yang sering didapatkan adalah dari tindakan perawat yang sering lupa mengganti cairan infus yang sudah habis, terkadang perawat tidak memberi penjelasan kepada pasien terhadap tindakan seperti pemberian obat. (Agarwal, 2020).

Dampak negatif yang akan ditimbulkan dari ketidakpuasan kerja yaitu berpengaruh terhadap produktifitas, ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja, serta berdampak terhadap kesehatan (Bahri 2018). Sedangkan dampak negatif yang akan ditimbulkan dari kinerja yang buruk menyebabkan banyaknya keluhan pasien yang dapat berakibat terhadap rendahnya perasaan puas pasien terhadap pelayanan kesehatan, yang dimana hal ini erat kaitannya dengan mutu pelayanan kesehatan (Setyawati, 2018). Ketika semakin baik mutu pelayanan maka semakin puas pula pelanggan begitu juga sebaliknya (Matondang et al., 2019). Mutu layanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien yang dapat berpengaruh terhadap kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Oleh sebab itu peningkatan mutu layanan kesehatan sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Setyawati, 2018).

Menurut Agarwal, (2020) menjelaskan bahwa ketidakpuasan pasien yang disebabkan oleh pelayanan perawat tersebut diantaranya dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan kepala ruangan. Pentingnya gaya kepemimpinan

dalam suatu organisasi dianggap sebagai suatu hal yang serius untuk menemukan masalah dan penyelesaiannya (Agarwal, 2020). Salah satu penyebab kepuasan kerja dari perawat adalah faktor gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala ruangan dalam memimpin dan mengkoordinir perawat pelaksana dalam melakukan asuhan keperawatan (Marques et al, 2021). Bagi perawat diruang rawat inap, kepala ruangan adalah pemimpin yang menggerakkan perawat untuk melaksanakan kinerja yang baik. Gambaran kepemimpinan kepala ruangan dapat terlihat dari perannya sebagai seorang manajer sekaligus menjalankan peran sebagai seorang pemimpin, mengatur, dan mengarahkan para perawat untuk bertugas dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan (Gannika & Buanasari, 2019). Kualitas pemimpin sering dihubungkan dengan faktor keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi yang hasilnya memberikan konsekuensi kepada setiap pemimpin bahwa mereka wajib untuk memberikan perhatian serius terhadap semua potensi kerja di lingkungan organisasinya untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja yang tinggi (Putra, 2019).

Douglas McGregor dalam Nursalam (2014) mengemukakan bahwa seseorang dalam organisasi dikelompokkan menjadi dua kutub utama yaitu Teori X dan Y. Teori X dijelaskan sebagai bawahan yang tidak menyukai pekerjaan, kurang ambisi, tidak bertanggung jawab, cenderung menolak perubahan, dan lebih suka dipimpin. Sedangkan teori Y menjelaskan bahwa bawahan itu senang bekerja seperti mampu mengawasi diri dan kreatif. Gaya kepemimpinan teori X di asumsikan seperti gaya kepemimpinan diktator dan

otokratis, sedangkan gaya kepemimpinan teori Y diasumsikan sebagai gaya kepemimpinan demokratis dan gaya kepemimpinan santai.

Tipe kepemimpinan berbeda akan mempengaruhi keefektifan ataupun kinerja organisasi (Ahda & Hidayah, 2021). Kepuasan perawat perlu untuk diperhatikan agar pemenuhan kepuasan pasien tercapai melalui kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Peningkatan kerja karyawan diantaranya dilakukan agar karyawan mau bekerja sama dan mau mengikuti perintah dengan baik. Pemimpin yang dapat memotivasi, bekerja sama dan persuasif dengan bawahannya untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan secara terbuka akan dapat meningkatkan kinerja karyawannya (Marques et al., 2021). Karenanya Perawat mempunyai andil besar terhadap proses kepuasan pasien (Ismainar et al., 2021)

Dari penjelasan diatas dijelaskan bahwa begitu pentingnya kepuasan perawat untuk diperhatikan karena kepuasan perawat menjadi salah satu faktor penting yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Rumah sakit. Seseorang dengan tingkat tinggi kepuasan kerjanya akan memegang perasaan positif terhadap pekerjaannya (Putra, 2019). Menurut Sirait et al., (2017) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaji, kesempatan promosi, supervisi, rekan kerja, kepemimpinan, dan komunikasi. Kepemimpinan disebut sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karena pemimpin dapat meningkatkan kepuasan kerja staf dengan memberikan motivasi dan kemampuan seorang

pemimpin dalam memberikan inspirasi kepada orang lain agar dapat bekerjasama sebagai tim kelompok.

Selain dari kepuasan perawat, kinerja juga memegang peranan penting terhadap pelayanan kesehatan. Kinerja diartikan sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program, kegiatan, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu organisasi yang diwujudkan melalui kombinasi dari kemampuan usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya (Madyarti, 2021). Menurut Kasmir faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rencana kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Kepemimpinan dijelaskan sebagai perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengolah, dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Sedangkan gaya kepemimpinan dijelaskan sebagai gaya atau sikap seorang pemimpin dalam memerintah terhadap bawahannya (Kasmir, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rumondor et al, (2019) dengan judul Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dengan Kepuasan Perawat. Hasil penelitian menunjukkan “ada hubungan antara gaya pemimpin kepala ruangan dengan kepuasan perawat di Rumah sakit Bhayangkara Manado”. Dimana berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai p value $0,027 < 0,05$. Sebagian besar perawat memiliki nilai kepuasan baik sebanyak 63,3%, dan nilai kepuasan kurang sebanyak 36,7%. Dijelaskan sebanyak

11,8% perawat kurang puas terhadap gaya kepemimpinan bebas tindak, sebanyak 40,0% perawat kurang puas terhadap gaya kepemimpinan otoriter, 64,3% perawat kurang puas terhadap gaya kepemimpinan partisipatif, 33,3% perawat kurang puas terhadap gaya kepemimpinan demokratis, 88,2% perawat puas terhadap gaya kepemimpinan bebas tindak, 60,0% perawat puas terhadap gaya kepemimpinan otoriter, 35,7% perawat puas terhadap gaya kepemimpinan partisipatif, 66,7% perawat puas terhadap gaya kepemimpinan demokratis.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Trevia et al, (2019) dengan judul hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan kinerja perawat pelaksana dalam menerapkan asuhan keperawatan di ruang rawat inap Rumah sakit umum Mayjen HA Thalib Kerinci, menyatakan ada hubungan gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja perawat sebesar $0,001 < 0,05$, terdapat hubungan gaya kepemimpinan otoriter terhadap kinerja perawat sebesar $0,013 < 0,05$, tidak terdapat hubungan gaya kepemimpinan partisipatif terhadap kepuasan perawat dengan nilai $0,475 > 0,05$, dan tidak terdapat hubungan gaya kepemimpinan laissez faire terhadap kinerja perawat sebanyak $0,604 > 0,05$. Berdasarkan hal tersebut maka gaya kepemimpinan yang berhubungan dengan kepuasan perawat adalah gaya kepemimpinan demokratis dan otoriter. Sebagian besar perawat memiliki kinerja baik sebanyak 67,3%, dan kinerja kurang baik sebesar 32,7%. Untuk kinerja perawat kurang, kepemimpinan demokratis menyumbang sebesar 19%, sedangkan pada gaya kepemimpinan otoriter sebanyak 15,6%, gaya

kepemimpinan partisipatif sebanyak 29,2%, dan gaya kepemimpinan *laissez faire* sebanyak 29%. Sedangkan untuk kinerja perawat baik, gaya kepemimpinan demokratik memberi nilai 81%, kemudian gaya kepemimpinan otokratik sebesar 84,4%, gaya kepemimpinan partisipatif sebanyak 70,8% dan gaya kepemimpinan *laissez faire* sebesar 71%.

Beberapa dari gaya kepemimpinan memposisikan bawahan sebagai rekan dalam pemecahan masalah. Seorang pemimpin yang mengikutsertakan bawahannya dalam suatu organisasi, akan membuat bawahannya merasa dihargai karena memperoleh kesempatan yang sama dalam menentukan arah kebijakan yang akan diambil oleh organisasi (Berek, 2018). Gaya kepemimpinan kepala ruangan dapat menciptakan kepuasan kerja perawat yang diantaranya diperoleh karena memiliki keterikatan yang saling menunjang antara pemimpin dan bawahannya. Perawat yang memperoleh kepuasan kerja akan berpengaruh terhadap kinerjanya (Marques, et al 2021).

Dari penjelasan itu, maka gaya kepemimpinan kepala ruangan berhubungan terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat. Kepuasan kerja dan kinerja perawat memiliki peran penting dalam upaya terlaksananya sistem pelayanan Rumah sakit yang bermutu.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat.

1.2. Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat?

1.3. Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Rangkuman literature ini secara umum bertujuan untuk mengetahui hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat di rumah sakit.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan dan menganalisis gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kepuasan kerja perawat.
2. Untuk mengetahui hubungan dan menganalisis gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kinerja perawat.
3. Untuk mengetahui bentuk gaya kepemimpinan yang paling berkontribusi terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat.

1.4. Manfaat

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi perkembangan ilmu keperawatan tentang gaya kepemimpinan kepala ruangan yang berdampak terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian tentang hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat.

2. Bagi profesi keperawatan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi profesi keperawatan yaitu untuk mengetahui seberapa besar hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat. Kemudian hasilnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pemimpin untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja perawat.

1.5. Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini adalah penelitian manajemen keperawatan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat. Mengingat banyaknya faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat yang tidak mungkin dapat diamati secara keseluruhan, maka kajian peneliti ini hanya dibatasi pada hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kepuasan kerja perawat, hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kinerja perawat. Penelitian ini menggunakan teknik studi pustaka atau literature

review dengan sampel perawat, waktu penelitian dimulai pada bulan februari 2022 dengan mulai melakukan kajian pustaka dengan topik seputar gaya kepemimpinan beserta kepuasan kerja dan kinerja, lokasi penelitian yaitu di Rumahsakit