

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit dan merupakan komponen sentral untuk terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat fasilitas pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit (Nurjannah, 2016). Hasil penelitian yang dilakukan oleh putra dkk menemukan bahwa banyaknya keluhan dari pasien kepada perawat menunjukkan kinerja yang ditunjukkan oleh perawat perlu ditingkatkan untuk menghasilkan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien dan sebanyak 57,2% perawat menunjukkan bahwa penurunan kinerja dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan yang diterapkan di Rumah Sakit (Fitriani et al., 2020).

Menurut penelitian dari (Chairina et al., 2019) perkembangan kinerja perawat di rumah sakit swasta dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2017 mengalami penurunan dari 96,0% menjadi 67,0%, sedangkan di rumah sakit pemerintah mengalami penurunan dari 97,0% menjadi 84,0%. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Kesehatan tahun 2017, tingkat kepuasan masyarakat di Indonesia terhadap pelayanan kesehatan menurun dari 82% menjadi 79%. Data Kemenkes RI tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan standar

pelayanan yang mampu diterima oleh setiap masyarakat sehingga berdampak pada kepuasan pasien yang belum optimal. Tingkat kepuasan pasien di Indonesia masih mencapai 42,8%, di Jawa Timur angka kepuasan pasien mencapai 72% (Arveo et al., 2021).

Di RSUD Muhammadiyah Ponorogo menurut laporan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap yang terbagi dalam 4 (empat) ruang rawat inap yaitu Ruang AR. Fahrudin, Ruang KH. Ahmad dahlan, Ruang Darwis, dan Ruang KH. Mas Mansyur pada bulan Maret 2023 didapatkan bahwa secara akumulatif untuk layanan rawat inap adalah 88% (baik). Dari total penilaian tersebut terbagi menjadi berbagai macam indikator, salah satunya adalah tentang pelayanan keperawatan. Dari keempat ruang tersebut, ruang Darwis memiliki nilai kepuasan terendah dalam kategori pelayanan perawat, yaitu 82%. Sedangkan ruangan dengan kategori layanan perawatan dengan angka kepuasan tertinggi adalah ruang rawat anak AR. Fahrudin yang mencapai 89%. Sedangkan 2 ruang lain yaitu ruang KH. Ahmad Dahlan dan Mas Mansyur masing-masing adalah 86% dan 85% dalam hal kepuasan pelayanan perawat.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di RSUD Muhammadiyah Ponorogo dengan cara observasi dan wawancara terhadap 11 perawat pelaksana, diperoleh data bahwa perawat merasa jenuh dan merasa tertekan karena tuntutan pemimpin untuk hasil yang maksimal namun kurang bimbingan dan dukungan yang memadai. Pemimpin kurang memperhatikan pekerjaan perawat, dan banyak permasalahan internal di kalangan perawat, seperti rekan kerja yang tidak mampu bekerja sama. Hal ini merupakan salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja perawat yang berujung pada ketidakpuasan dari pelayanan

yang diberikan, sehingga masyarakat tidak mau kembali berobat ke rumah sakit.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perawat adalah gaya kepemimpinan kepala ruang. Gaya memimpin yang diterapkan kepala ruang dalam suatu organisasi dapat membantu menciptakan kinerja yang lebih baik bagi anggotanya. Gaya memimpin yang efektif akan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja perawat pelaksana, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada pasien (Triwibowo, 2013). Dalam menerapkan gaya kepemimpinan belum sepenuhnya efektif, gaya kepemimpinan akan menjadi baik saat pemimpin mampu memilih gaya kepemimpinan dalam situasi yang tepat (Nurhanifah, 2018).

Kepemimpinan kepala ruang mempunyai tanggung jawab menggerakkan perawat pelaksana. Oleh karena itu, kepala ruangan juga memiliki tugas untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perawat. Akibat dari gaya kepemimpinan bisa menyebabkan keretakan hubungan dengan anggota organisasi yang lain, stres kerja, penyalahgunaan kekuasaan, produktivitas menurun dan mementingkan diri sendiri (Kaban & Rafika, 2018). Kinerja yang buruk akan berdampak terhadap rendahnya pelayanan. Sehingga pasien akan merasa tidak nyaman dan tidak puas (Aprillia, 2017). Gibson dalam Ilyas (2018) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja yaitu organisasi yang mencakup didalamnya kepemimpinan, hal ini disebabkan oleh karena kepemimpinan merupakan unsur penting dan menentukan kelancaran pelayanan di rumah sakit, karena kepemimpinan merupakan inti dari manajemen organisasi.

Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. Gaya kepemimpinan yang baik

cenderung sering menghasilkan kinerja petugas yang tinggi, demikian juga sebaliknya jika gaya kepemimpinan kurang baik akan menghasilkan kinerja petugas rendah. (Yuki, 2015). Didukung penelitian Pasaribu (2007), bahwa gaya kepemimpinan yang baik akan menghasilkan kinerja petugas baik, sebaliknya gaya kepemimpinan kurang baik akan mengakibatkan kinerja buruk. Keberhasilan dari pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja para perawat. Faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor harapan mengenai imbalan, persepsi terhadap tugas, dorongan eksternal atau kepemimpinan, Kebutuhan A Maslow, Faktor pekerjaan (Nursalam, 2014).

Perawat sebagai salah satu komoditi dalam usaha pencapaian tujuan rumah sakit juga mempunyai penilaian (persepsi) atas gaya kepemimpinan atasannya. Persepsi perawat merupakan bentuk balikan dari perawat atas apa yang dilakukan oleh pemimpinnya. Persepsi menjadi tolok ukur bagi perawat dalam melaksanakan tugas – tugasnya. Apabila perawat mempunyai persepsi yang baik terhadap gaya kepemimpinan atasannya maka ia akan merasa nyaman dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Namun apabila perawat merasa kurang cocok dengan gaya kepemimpinan atasannya, maka ia akan merasa tidak nyaman sehingga menimbulkan rasa malas dan bosan yang mengakibatkan prestasi kerjanya. Kinerja perawat yang rendah akan terlihat dari respon yang tidak memuaskan dari pasien sebagai pengguna pelayanan keperawatan (Nursalam, 2012).

Kinerja perawat yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada perawat. Gaya kepemimpinan yang sesuai situasi dan kondisi organisasi akan menjadikan anggota lebih semangat dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya

serta harapan terpenuhinya kebutuhan (Mangkunegara, 2019). Gaya kepemimpinan memiliki peran penting dalam pelaksanaan layanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap rumah sakit dan masing-masing ruang rawat inap harus mempunyai pemimpin yang mampu membimbing dan mengarahkan perawat dalam menyelesaikan pekerjaannya untuk memenuhi kepuasan pasien.

Dalam islam kita diwajibkan bersungguh-sungguh dalam melakukan setiap urusan ataupun pekerjaan. Sebagaimana tercantum dalam firman Allah SWT QS Al insyirah ayat 7 yang artinya Apabila engkau telah selesai dengan suatu urusan (kebajikan), teruslah bekerja keras(kebajikan yang lain). Berdasarkan fenomena yang dijelaskan dalam latar belakang yang disertai data-data yang terkait maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan beberapa uraian diatas maka peneliti berkeinginan mengetahui apakah ada hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo.

### **1.3 Tujuan penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Khusus**

Untuk mengetahui hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo

#### **1.3.2 Tujuan Umum**

- a. Mengidentifikasi gaya kepemimpinan kepala ruang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo
- b. Mengidentifikasi kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo
- c. Menganalisis hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo.

### **1.4 Manfaat**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan bisa menambah informasi dan pengetahuan tentang hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo

a. Bagi Responden

Diharapkan dapat menjadi informasi dan pengetahuan dalam meningkatkan kinerja dalam bekerja sebagai perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo

b. Bagi Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi tentang hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo Bagi Peneliti Selanjutnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya sebagai tambahan pengalaman dan wawasan bagi peneliti dalam melakukan penelitian tentang Gaya Kepemimpinan dan Kinerja karyawan. Sekaligus dapat digunakan sebagai data awal untuk peneliti selanjutnya.

### 1.5 Keaslian Penelitian

Dari penelusuran pustaka, penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan antara lain :

- a. Shieva Nur Azizah Ahmad, dkk (2021) Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Swasta. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Besar sampel 64 responden dengan teknik *simple random sampling*, analisa data menggunakan uji non parametrik *Spearman Rank*. Terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan kinerja perawat

pelaksana dengan *p-value* 0,000. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah kesamaan variabel yang diteliti. Perbedaannya adalah tempat instansi penelitian dilakukan ditempat yang berbeda serta jumlah sampel dan responden yang berbeda.

- b. Hasna Raida Rumaisha (2019) Hubungan Gaya Kepemimpinan Dan Karakteristik Pemimpin Dengan Kinerja Perawat Di Puskesmas Takeran Kecamatan Takeran Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *total sampling* dengan jumlah sampel 46. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji statistik dalam penelitian ini menggunakan *Kendall Tau-b* dan *korelasi berganda*. Hasil uji statistik gaya kepemimpinan dengan kinerja perawat didapatkan  $p\text{ value} = 0,002 < \alpha = 0,05$  yang artinya secara parsial terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja perawat. Hasil uji statistik karakteristik pemimpin dengan kinerja perawat didapatkan  $p\text{ value} = 0,013 < \alpha = 0,05$  yang artinya secara parsial terdapat hubungan antara karakteristik pemimpin dengan kinerja perawat. Hasil uji statistik gaya kepemimpinan dan karakteristik pemimpin dengan kinerja perawat didapatkan  $p\text{ value} = 0,024 < \alpha = 0,05$  yang artinya secara simultan terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan dan karakteristik pemimpin dengan kinerja perawat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan tehnik sampling yang digunakan adalah total sampling.

Perbedaannya adalah penelitian ini hanya menggunakan dua variable, yakni gaya kepemimpinan dan kinerja perawat.

- c. Najir, Narmi, Muhamad Asrul (2021) Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik korelasional melalui pendekatan cross sectional dan telah dilakukan wawancara kepada 54 perawat (responden). Teknik pengambilan sampel menggunakan tehnik cluster random sampling. Variabel yang di teliti terdiri variabel terikat yaitu kinerja perawat dan variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan. Analisis yang di gunakan adalah univariat dan bivariat. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji spearman rho hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kinerja perawat di ruang inap RSUD Kota Kendari p value 0,006. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah kesamaan variable yang diteliti. Perbedaannya adalah lokasi tempat penelitian serta tehnik pengumpulan data yang diteliti.
- d. Reni Trevia1, Helmi Arifin ,Dewi Eka Putri, (2015) Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat Pelaksana dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Mayjen HA Thalib Kerinci. Desain penelitian deskriptif analitik, pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah 136

perawat pelaksana dan Sampel adalah 101 perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Mayjend HA Thalib dengan teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2014 sampai Mei 2015. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Uji analisis yang digunakan adalah uji *Chi Square* dan analisis regresi logistic. Hasil penelitian adalah kinerja perawat pelaksana baik sebesar 67,3% dan didapatkan gaya kepemimpinan demokratis kuat sebesar 57,4%. Otokratik lemah 68,3%, partisipatif lemah sebesar 52,5% dan laissez faire lemah sebesar 69,3%. Terdapat hubungan yang bermakna ( $p < 0,05$ ) antara gaya kepemimpinan demokratis ( $p = 0,001$ ) dan otokratik ( $p = 0,013$ ) dengan kinerja perawat pelaksana menerapkan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Mayjend HA Thalib Kabupaten Kerinci. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah variable yang diteliti. Perbedaannya adalah pengambilan sampel dengan menggunakan metode total sampling.

- e. Rahmi Januarti (2017) Hubungan Gaya Kepemimpinan dan Kepribadian dengan Kinerja Perawat di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Sampel adalah perawat pelaksana di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar dengan jumlah populasi sebanyak 241 perawat. Teknik pengambilan sampel secara *proportional random sampling* dengan besar sampel sebanyak 69 responden. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat. Sedangkan uji yang digunakan adalah uji *chi-square*. Adapun hasil

penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan gaya kepemimpinan *directive leadership* dengan kinerja perawat dengan nilai  $p=0,043$ , ada hubungan *supportive leadership* dengan kinerja perawat dengan nilai  $p=0,018$ , ada hubungan *participative leadership* dengan kinerja perawat dengan nilai  $p=0,002$ , ada hubungan *achievement-oriented leadership* dengan kinerja perawat dengan nilai  $p=0,012$ . Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah variable yang sama yakni gaya kepemimpinan dan kinerja perawat. Perbedaannya adalah teknik sampling yang digunakan, yaitu menggunakan teknik total sampling.

