

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat dalam kehidupan sehari-hari tidak lepas dari kebutuhan akan pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan manusia adalah pelayanan kesehatan. Dewasa ini kesadaran masyarakat semakin meningkat akan pelayanan kesehatan yang bermutu dan nyaman sehingga perlu ditingkatkan secara efektif agar dapat menjamin pelaksanaan pelayanan kesehatan menjadi lebih baik dan memuaskan masyarakat.

Untuk meninjau mutu pelayanan suatu rumah sakit dapat kita lihat dari kepuasan pasiennya. Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah merasa senang; puas; atau perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa juga dapat diartikan sebagai kepuasan. Pasien akan merasa puas jika harapannya sesuai dengan kinerja layanan kesehatan yang didapatnya. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul diperoleh dari membandingkan apa yang diharapkannya dengan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya (Imbalo, 2006).

Pelanggan (pasien) harus diberikan pelayanan yang bermutu, salah satu contohnya adalah pemberian asuhan keperawatan dalam praktek keperawatan professional. Tolak ukur utama keberhasilan pelayanan

kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Di sektor bisnis baik dalam bidang barang maupun jasa akhir-akhir ini menganggap bahwa kepuasan pelayanan merupakan hal yang penting. Semua hal yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidaklah berarti sama sekali jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan (Gerson, 2001), karena kualitas jasa ataupun barang yang dikehendaki oleh konsumen menentukan kepuasan pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing rumah sakit (Supranto, 2001).

Sementara itu terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Pada analisis ini diamati tiga variabel yang dianggap relevan dan dominan, yaitu profesionalisme, kepemimpinan, dan kewenangan diskresi (Tanngkisilan, 2005).

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, maka dibentuklah suatu manajemen. Manajemen memiliki beberapa bidang kajian, antara lain manajemen perkantoran, pemasaran, keuangan, personalia, dan manajemen produksi. Tujuan manajemen produksi adalah mengatur jumlah, kualitas, harga, waktu serta tempat tertentu dalam produksi barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen. Tujuan lainnya adalah membuat konsumen maupun produsen merasa puas (Shimamora, 2012).

Dalam manajemen keperawatan, ada beberapa tingkatan manajemen didalamnya, diantaranya adalah *top manager*, *middle manager*, dan *nursing low manager*. Kepala ruang keperawatan merupakan bagian dari *nursing low manager* yang mana memegang peranan penting dalam pelayanan di suatu bangsal atau ruangan. Kepala ruang keperawatan yang merupakan bagian dari manajemen keperawatan berpijak kepada fungsi manajemen keperawatan yaitu POSDC (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Controlling*) dalam rangka memanje staf keperawatan dalam memberikan asuhan keperawatan (Sudarta, 2015).

Setiap kepala ruang keperawatan memiliki gaya kepemimpinan yang bermacam-macam dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Kartono (2011) menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan seseorang merupakan cara bekerja dan bertingkah laku pemimpin dalam membimbing para bawahannya untuk melakukan sesuatu. Ada 3 gaya kepemimpinan yang dikemukakan dalam buku Pasolong (2007) yaitu gaya kepemimpinan otoriter, demokratis dan *laizzes-fairre*. Masing-masing gaya kepemimpinan tersebut memiliki suatu ciri yang khas. Gaya yang diterapkan oleh kepala ruang menimbulkan reaksi yang berbeda pula dari para staff keperawatan yang itu dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan pengalaman yang pernah didapat peneliti saat melaksanakan praktik di rumah sakit tersebut, dalam melaksanakan tugasnya masing-masing kepala ruang melakukan dengan cara yang berbeda-beda.

Hal tersebut juga diakui oleh beberapa perawat yang telah diwawancarai peneliti.

RS PKU Muhammadiyah Surakarta adalah rumah sakit swasta yang terdapat di kota Surakarta. Rumah sakit ini telah terakreditasi oleh kars 2012 dan lulus paripurna yang diperoleh pada tahun 2014. Berdasarkan falsahnya, Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta adalah perwujudan dari Iman dan Amal Sholeh kepada Allah SWT serta menjadikan sebagai sarana ibadah yang diwujudkan dalam bentuk suatu amal usaha nir laba milik Persyarikatan Muhammadiyah.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Rohmani (2011), jumlah pasien rawat inap di RS PKU Surakarta sejak tahun 2006 sampai 2010 cenderung meningkat. Diperoleh data bahwa jumlah pasien pada tahun 2006 sebanyak 8350 pasien, tahun 2007 sebanyak 8737, tahun 2008 sebanyak 10.300 pasien. Dari data tersebut Nampak bahwa adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2006 sampai tahun 2008 sebanyak 1950 pasien. Sedangkan pada tahun 2009 dan 2010 juga mengalami peningkatan jumlah pasien rawat inap yaitu masing – masing sebesar 11.362 dan 12.256.

Peningkatan juga terjadi dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2014, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di RS PKU Muhammadiyah Surakarta pada bulan November 2015, jumlah pasien rawat inap dari tahun 2012 sampai 2014 yaitu 13.428, 16.430, kemudian ditahun 2014 sebesar 17.433. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta cukup memuaskan sehingga

publik dapat menjadikan rumah sakit tersebut sebagai referensi yang baik untuk dijadikan rekomendasi kepada orang disekitar mereka yang membutuhkan pelayanan rumah sakit yang baik.

Tidak hanya dari segi kuantitas, dalam pelayanannya RS PKU Muhammadiyah juga mengutamakan kualitas pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 4 pasien, yaitu 2 pasien di ruang rawat inap kelas 2, dan 2 lainnya di ruang rawat inap kelas 3 tentang kepuasan pasien, mereka mengungkapkan rasa kepuasannya kepada peneliti. Salah satunya adalah Ny. R dari Sragen yang sudah di rawat di ruang rawat inap kelas 2 selama 3 hari, beliau menyampaikan bahwa warga dimana beliau tinggal, selalu menjadikan rumah sakit ini sebagai pilihan bila mana ada anggota keluarga mereka yang sakit. Selain itu, pasien juga menyampaikan bahwa hal yang membuatnya merasa cukup puas adalah kebijakan pihak manajemen rumah sakit yang membatasi jam kunjung pasien dalam rangka untuk menciptakan kenyamanan pasien sehingga pasien bisa mendapatkan cukup waktu untuk beristirahat dan untuk meningkatkan kondisi pasien.

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan, maka penulis mengangkat topik yang berjudul “Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Kelas 1, 2 dan 3 RS PKU Muhammadiyah Surakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas tersebut, dapat diketahui bahwa gaya kepemimpinan kepala ruang keperawatan merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan yang dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, maka peneliti merumuskan masalah “Apakah ada hubungan antara gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kepuasan pasien rawat inap di kelas 1, 2 dan 3 RS PKU Muhammadiyah Surakarta”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kepuasan pasien rawat inap di kelas 1, 2 dan 3 RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien rawat inap di kelas 1, 2 dan 3 RS PKU Muhammadiyah Surakarta.
- b. Mendeskripsikan gaya kepemimpinan kepala ruang di bangsal kelas 1, 2 dan 3 RS PKU Muhammadiyah Surakarta.
- c. Menganalisis hubungan antara gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kepuasan pasien rawat inap di kelas 1, 2 dan 3 RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Instansi Rumah Sakit
 - a. Sebagai gambaran kepuasan pasien rawat inap kelas 1, 2 dan 3 pada tahun 2016.
 - b. Sebagai masukan dalam memberi masukan kepada kepala ruang tentang gaya kepemimpinan yang efektif.

2. Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Menambah khasanah penelitian tentang hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan kepuasan pasien.

4. Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis untuk penelitian selanjutnya.
- b. Meningkatkan pemahaman penulis terhadap hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

E. Keaslian Penelitian

1. Rohmani, T. (2011). *Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Bernuansa Islami Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Surakarta*. Hipotesis menyebutkan bahwa ada hubungan yang positif antara pelayanan keperawatan bernuansa islami

dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan keperawatan bernuansa islami dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

2. Raup, G.H. (2007). *The Impact Of ED Nurse Manager Leadership Style On Staff Nurse Turnover And Patient Satisfaction In Academic Health Center Hospital*. Hipotesis penelitian menyebutkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari kepala ruang IGD terhadap kepuasan pasien di *Academic Health Center Hospital*. Hasil penelitian membuktikan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan kepala ruang IGD terhadap kepuasan pasien di *Academic Health Center Hospital*.
3. Cumming, G G. (2011). *The Call for Leadership to Influence Patient Outcome*. Hipotesis penelitian menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan dengan penerimaan pasien terhadap keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan dengan penerimaan pasien terhadap keperawatan yang ditunjukkan dengan lama tinggal, kesulitan pasien dan kepuasan pasien dengan keperawatan.
4. Ekaterini. (2010). *The Impact of Leadership Styles on Four Variables of Executives Workforce*. Hipotesis penelitian menyebutkan bahwa ada hubungan antara gaya kepemimpinan dengan 4 segi fundamental organisasi, seperti komitmen, kepuasan, komunikasi dan keefektifan

dalam bekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara gaya kepemimpinan dengan komitmen, kepuasan, komunikasi dan keefektifan dalam bekerja.

5. Bahar, Linda. (2006). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Dan Rawat Jalan, Rumah Sakit Budi Lestari Bekasi*. Hipotesis penelitian menyebutkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit dengan kepuasan pasien.
6. Desimawati, D.W. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*. Hipotesis penelitian menyebutkan bahwa Ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan dengan tingkat pasien rawat ianp di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember.
7. Putra, N.A.Y. (2012). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang Dengan Motivasi Kerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di RSUD Dr. Raden Soedjati Grobogan*. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang

dengan motivasi kerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di RSUD dr. Raden Soedjati Grobogan.