

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keperawatan merupakan suatu seni dan ilmu pengetahuan. Sebagai perawat profesional perawat akan belajar memberikan perawatan dengan penuh kasih sayang, perhatian dan rasa hormat terhadap harga diri tiap klien. “Keperawatan sebagai ilmu pengetahuan yang terus berubah seiring penemuan baru dan inovasi serta mengintegrasikan ilmu pengetahuan dan seni dalam praktek keperawatan” (Potter & Perry, 2009). Melalui pengetahuan yang dimilikinya maka hal ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit, perawat menjadi ujung tombak pelayanan bagi pasien. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Perawat yang bekerja di suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan secara simultan selama 24 jam kepada pasien setiap hari, memberikan gambaran baik dan buruknya suatu pelayanan di rumah sakit tersebut. “Pelayanan keperawatan yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan jelas mempunyai kontribusi yang sangat berperan penting terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga setiap upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit harus dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan asuhan keperawatan“(Yani, 2006).

Pelayanan keperawatan pada dasarnya mengukur kualitas kinerja asuhan keperawatan. “Penampilan kerja dalam memberikan asuhan keperawatan yang merupakan kombinasi kemampuan *hard skill* dan kemampuan *softskill* yang

diindikasikan sebagai faktor yang mengakibatkan penurunan mutu pelayanan. Karakter seseorang dalam bentuk keterampilan meliputi *hard skill* yaitu penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan ilmunya sedangkan *softskill* meliputi *interpersonal skill* dan *intrapersonal skill*” (Wicaksana,2010). Perawat sebagai pemberi pelayanan keperawatan harus mampu menerapkan kemampuan tersebut sehingga produktivitasnya akan semakin baik.

“Kemampuan *softskill* yang perlu dimiliki oleh seorang perawat antara lain komunikasi, interaksi interpersonal, profesional, asertif serta mempunyai kemampuan mengelola atau memimpin untuk membuat keputusan yang berpegang pada visi dan misi, planing dan organizing dengan cara merencanakan dan melaksanakan tapi bukan menunda” (Kusmiran, 2015). *Softskill* mempunyai porsi besar dalam mendukung kesuksesan seseorang dalam memasuki dunia kerja sehingga setiap perawat harus mampu memiliki kemampuan *softskill* yang baik

Hasil penelitian Ostmann & Bidle tentang *softskill* diperoleh kemampuan perawat dalam pelayanan pasien hanya sebesar 21%, akuntabilitas 19%, manajemen pelayanan pasien 18%, hubungan dengan pasien 17%, komunikasi dengan pasien 16%, keahlian dalam adaptasi 16%, memberikan rasa nyaman 14% dan pemecahan masalah pasien 13%. Keadaan ini menunjukkan bahwa *softskill* perawat dalam memberikan pelayanan masih rendah, untuk itu diperlukan suatu terobosan untuk meningkatkan *softskill* perawat sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien lebih optimal (Purwoastuti dan Waliyani, 2015).

Softskill merupakan bagian dari kemampuan individu dalam bekerja. Untuk meningkatkan kemampuan tersebut, peran seorang pemimpin sangatlah penting. Setiap organisasi membutuhkan pemimpin yang dapat menciptakan visi masa depan, dan memberikan inspirasi kepada karyawan agar bersedia mencapai visi tersebut. “Kemimpinan pada dasarnya adalah kemampuan untuk mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan suatu tindakan pada seseorang atau kelompok untuk tujuan tertentu. Gaya kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin mempengaruhi, mengarahkan, memotivasi, dan mengendalikan bawahan dengan cara tertentu sehingga bawahan dapat menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien” (Tribowo, 2013).

Kepala ruangan sebagai unit manajer di instalasi rawat inap maupun rawat jalan memiliki peran penting dalam mengelola kegiatan organisasi ruangan. Seorang kepala ruangan harus memiliki gaya kepemimpinan yang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan perawat terutama untuk meningkatkan *softskill*. Menurut Robbins (2008) “dari beberapa jenis kepemimpinan tersebut kepemimpinan transformasional adalah jenis kepemimpinan yang terbaik karena dapat memotivasi para karyawan agar bekerja sesuai dengan tujuan yang belum pernah diraih sebelumnya, memberikan perhatian pada karyawan, mampu melatih, serta membuat karyawan loyal terhadap perusahaan”. Pengaruh kepemimpinan transformasional membuat karyawan lebih memiliki rasa loyalitas terhadap pekerjaannya. Dibutuhkan seorang pemimpin yang dapat membuat perubahan dan sukses membuat sebuah perubahan kearah yang lebih positif dan membimbing organisasi kearah baru yang memiliki tujuan jelas.

Menurut Fauzi (2007) “formulasi kepemimpinan transformasional mencakup empat dimensi yaitu: karisma, stimulasi intelektual, motivasi inspirasional dan perhatian yang diindividualisasikan”.

Pelaksanaan pengelolaan manajemen perawat pelaksana di unit pelayanan perawatan agar dapat mencapai kompetensi inti yang dominan seperti *softskill* Menurut Balke (2006), “merupakan peran dan tanggung jawab kepala ruangan agar dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sehingga dapat mewujudkan kepuasan kepada penerima pelayanan, maka diperlukan proses manajerial yang baik. Kepala ruangan sebagai manajer tingkat bawah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan manajemen di unit pelayanan perawatan diharapkan mempunyai kompetensi sebagai pemimpin”. Ruang rawat inap dipimpin seorang manajer sebagai kepala ruangan yang harus dibekali dengan gaya kepemimpinan yang efektif salah satunya model kepemimpinan transformasional.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutiningsih (2015), terhadap 11 orang perawat di Rumah Sakit Umum Siti Aisah Madiun memperoleh hasil perilaku bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja.

Hartiti, 2010 dalam studi diskriptif terhadap kemampuan kepemimpinan Transformasional kepala ruangan di RS Roemani didapatkan kesimpulan hasil bahwa kepala ruangan yang memiliki kemampuan kepemimpinan transformasional yang baik memiliki persepsi *softskill* yang baik pula terhadap perawat pelaksana sebagai bawahannya, namun penelitian ini tidak mengkaji lebih

dalam tentang pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *softskill* perawat pelaksana.

Menurut data PPNI Provinsi Gorontalo, jumlah perawat yang tercatat sebagai anggota PPNI sampai dengan bulan Agustus 2017 sebanyak 1928 orang perawat sedangkan data yang diperoleh melalui PPNI Kabupaten Bone Bolango, jumlah perawat yang tercatat sebagai anggota PPNI Bone Bolango sebanyak 281 orang perawat sedangkan menurut data dari bagian kepegawaian RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango saat ini tenaga keperawatan sebanyak 155 orang dengan berbagai kualifikasi pendidikan diantaranya adalah SPK 1 orang, D-IV sebanyak 1 orang, Diploma III keperawatan sebanyak 93 Orang, Sarjana Keperawatan Ners sebanyak 56 orang dan S2 Keperawatan sebanyak 2 orang.

RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango merupakan salah satu rumah sakit daerah yang dalam pelaksanaan pelayanan harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu tidak hanya dari sisi fasilitas yang dimilikinya namun lebih dari itu kualitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam menjamin mutu pelayanan keperawatan. Survey awal peneliti melalui seksi Keperawatan diperoleh data penilaian kepuasan pasien pada tahun 2015 sebesar 85% dan tahun 2016 sebesar 86%, sedangkan data penilaian mutu asuhan keperawatan dan penilaian kinerja perawat pelaksana pada tahun 2015 dan tahun 2016 belum pernah dilakukan penilaian.

Hasil observasi awal terhadap 8 orang perawat disalah satu ruang rawat inap diperoleh gambaran awal penilaian *softskill* perawat pelaksana seperti komunikasi *interpersonal* maupun *intrapersonal* menunjukkan belum dilaksanakan dengan

optimal. Perawat saat memberikan tindakan keperawatan belum diikuti dengan komunikasi yang baik dengan pasien seperti menjelaskan prosedur tindakan dan alasan tindakan tersebut dilaksanakan. Untuk komunikasi antar perawat juga masih ditemukan saat timbang terima perawat belum menjelaskan secara rinci kondisi pasien. Masalah lain yang sering terjadi adalah komunikasi antara perawat dengan klien. Perawat terkadang kurang jelas dalam memberikan informasi seperti pemeriksaan diagnostic sehingga pasien merasa dirugikan akibat kesalahan informasi tersebut.

Hasil wawancara dengan 5 orang perawat pelaksana di ruang rawat inap juga diperoleh keterangan 3 orang perawat pelaksana mengenai kepemimpinan kepala ruangan dalam mengelola ruangan diantaranya mengatakan selama ini kepala ruangan jarang memberikan stimulasi atau bimbingan kepada perawat pelaksana dalam menangani kasus tertentu, sedangkan 2 orang diantaranya mengatakan kepala ruangan juga jarang memotivasi bawahannya seperti mendorong perawat untuk belajar, atau kurang memberi inspirasi kepada mereka.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Hasil observasi awal terhadap 8 orang perawat disalah satu ruang rawat inap diperoleh gambaran awal penilaian *softskill* perawat pelaksana seperti komunikasi *interpersonal* maupun *intrapersonal* menunjukkan belum dilaksanakan dengan optimal.
2. Hasil wawancara dengan perawat pelaksana di ruang rawat inap diperoleh gambaran kepemimpinan kepala ruangan dalam mengelola ruangan selama ini jarang menstimulasi atau bimbingan perawat pelaksana dalam menangani

kasus tertentu dan jarang memotivasi bawahannya seperti mendorong perawat untuk belajar, atau kurang memberi inspirasi kepada mereka.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kepemimpinan transformasional kepala ruangan berhubungan dengan kemampuan *softskill* perawat pelaksana di RSUD Toto Kabila?.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Secara umum penelitian ini berujuan untuk mengetahui hubungan kepemimpinan transformasional kepala ruangan dengan kemampuan *softskill* perawat pelaksana di RSUD Toto Kabila.

1.4.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui kepemimpinan tranformasional kepala ruangan di RSUD Toto Kabila.
2. Untuk mengetahui kemampuan *softskill* perawat pelaksana di RSUD Toto Kabila.
3. Untuk menganalisis hubungan kepemimpinan transformasional kepala ruangan dengan kemampuan *softskill* perawat pelaksana di RSUD Toto Kabila.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kemampuan *softskill* perawat pelaksana dan diharapkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengembangan pengujian teori dan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan evaluasi kepemimpinan transformasional dan *softskill* perawat guna meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit terutama mutu pelayanan keperawatan.

2. Bagi Keperawatan

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kemampuan *softskill* perawat melalui kepemimpinan transformasional kepala ruangan.

3. Bagi peneliti

Sebagai dasar dan masukan bagi peneliti untuk mengembangkan penelitian tentang kepemimpinan transformasional dan *softskill* perawat.