BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi, termasuk Rumah Sakit (RS), sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu komponen penting dari kualitas Rumah Sakit itu sendiri. Kualitas layanan keperawatan penting untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam industri kesehatan. Sejumlah penelitian telah menunjukkan pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan kerja, komitmen, kinerja, dan kepuasan pasien. Abdullah et al., (2020) menyoroti dampak kualitas layanan internal pada kepuasan kerja, komitmen, dan kinerja perawat, membangun hubungan langsung antara kualitas layanan dan hasil kerja karyawan. Yudhawati, (2019) menyelidiki pengaruh kualitas layanan keperawatan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien rawat inap, menekankan peran perawatan yang berkualitas dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pasien. (Nasirin & Asrina, 2020) mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap, menyoroti korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Kim et al., (2022) menyelidiki hubungan antara persepsi perawat tentang budaya organisasi keperawatan, kelelahan fisik, dan kualitas hidup, yang menekankan peran budaya organisasi dalam memengaruhi kesejahteraan dan kualitas hidup perawat.

Dalam bidang layanan keperawatan, beberapa faktor kunci memainkan peran penting dalam menentukan kualitas perawatan yang diberikan. Gaya kepemimpinan, teknik supervisi, dan kompetensi karyawan sangat penting dalam membentuk budaya organisasi dan memastikan pemberian layanan berkualitas tinggi. Kepemimpinan yang efektif secara signifikan berdampak pada budaya organisasi dan standar layanan (O. K. Sari et al., 2020). Kepemimpinan yang efektif dapat menumbuhkan budaya keunggulan dan memastikan kepatuhan terhadap standar layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Teknik pengawasan juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja dan menjaga konsistensi layanan (Noor & Juhji, 2020). Supervisi yang tepat membantu dalam memantau dan membimbing staf untuk memberikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga memastikan kualitas layanan.

Evolusi teori kepemimpinan, pengawasan, dan kompetensi dalam konteks manajemen keperawatan telah mengalami perkembangan yang signifikan selama bertahun-tahun. Integrasi komponen moral dan dilema etika ke dalam teori kepemimpinan, khususnya dalam kepemimpinan transformasional, telah ditekankan (Rakhma et al., 2022). Kepemimpinan transformasional, yang ditandai dengan menginspirasi pengikut untuk berkomitmen pada tujuan organisasi dan mengembangkan kapasitas kepemimpinan melalui pelatihan dan dukungan, telah disorot sebagai aspek kunci dalam kepemimpinan

yang efektif dalam manajemen keperawatan (Fajriyah, 2021). Organisasi seperti *American Organization for Nursing Leadership* dan asosiasi kepemimpinan dalam keperawatan telah memberikan wawasan tentang kompetensi kepemimpinan keperawatan yang penting. Kompetensi ini sangat penting untuk membentuk masa depan praktik dan pendidikan keperawatan, yang mencakup respons dan manajemen krisis, integrasi teknologi, manajemen tenaga kerja, kepemimpinan yang etis, manajemen berbasis bukti, dan pendidikan (Dewi et al., 2021).

Teori kontingensi menyatakan bahwa kepemimpinan melibatkan kemampuan pemimpin untuk mempengaruhi sesuai dengan situasi kelompok dan gaya kepemimpinan yang sesuai, kepribadian, dan pendekatan yang selaras dengan kelompok (Mujahidah & Wulansari, 2021). Teori ini menekankan pentingnya mengadaptasi gaya kepemimpinan yang sesuai dengan situasi kelompok yang berbeda untuk mencapai hasil kepemimpinan yang efektif. Dalam manajemen keperawatan, peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja perawat telah ditekankan. Peningkatan kinerja perawat dapat dicapai melalui peningkatan kompetensi kepemimpinan diri dan komunikasi (Ahda & Hidayah, 2021). Pengawasan dalam keperawatan, terutama pengawasan klinis, diakui sebagai elemen penting dalam memberikan asuhan keperawatan yang aman kepada pasien. Pedoman dan prosedur supervisi klinis telah dikembangkan untuk memastikan praktik asuhan keperawatan yang aman melalui pendekatan supervisi yang terstruktur dan hirarkis (Dahlia et al., 2020). Evolusi teori kepemimpinan, praktik supervisi, dan kompetensi dalam manajemen keperawatan mencerminkan lanskap dinamis yang bertujuan untuk meningkatkan hasil layanan perawatan pasien, efektivitas organisasi, dan pengembangan profesional dalam profesi keperawatan..

Kompetensi perawat terkait erat dengan kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang berkualitas (Nurbeti et al., 2021). Perawat yang kompeten lebih siap untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi kepada pasien, dengan menekankan pentingnya pengembangan dan pelatihan profesional yang berkelanjutan. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) secara signifikan memengaruhi kinerja perawat dan kualitas layanan (Aprianis, 2021). SOP memberikan kerangka kerja terstruktur untuk melaksanakan tugas, memastikan konsistensi dan efisiensi dalam pemberian layanan. Kepatuhan terhadap SOP sangat penting untuk mempertahankan standar perawatan yang tinggi dan mengoptimalkan kinerja perawat. Dari kompetensi perawat yang telah dibangun dan implementasi SOP sebagai kerangka kerja yang terstruktur, terbentuklah fondasi yang kuat untuk menerapkan Model Keperawatan MPKP. Model ini memungkinkan perawat untuk terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pendekatan yang terencana dan berkelanjutan, sehingga mereka dapat menjadi lebih responsif terhadap perubahan dalam lingkungan kerja dan kebutuhan pasien. MPKP tidak hanya menjadi metode untuk meningkatkan kompetensi perawat

secara individual, tetapi juga merupakan strategi yang terintegrasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan keperawatan secara keseluruhan.

Kepemimpinan dan pengawasan merupakan komponen penting yang terkait dengan kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas layanan. Model kompetensi untuk manajer rumah sakit telah dikembangkan untuk meningkatkan kompetensi kepemimpinan dan manajemen, yang secara positif dapat mempengaruhi lingkungan keperawatan profesional (Kakemam et al., 2020). Menerapkan MPKP mengharuskan perawat untuk menjunjung tinggi nilai-nilai profesional, menjaga hubungan profesional, dan mematuhi sistem asuhan keperawatan untuk memastikan pemberian asuhan yang berkualitas (Merbawani & Munfadlila, 2021). Penelitian yang dilakukan Hasfya, (2023) menunjukkan adanya korelasi antara penerapan MPKP dan kepuasan kerja perawat, menggarisbawahi pentingnya model praktik keperawatan profesional dalam meningkatkan kepuasan staf dan berpotensi meningkatkan kualitas layanan. Intervensi seperti MPKP telah diidentifikasi sebagai faktor yang dapat meningkatkan mutu layanan keperawatan, kepuasan kerja perawat, menyoroti pentingnya budaya organisasi, kepemimpinan, dan perilaku profesional dalam layanan keperawatan (Arniawan, 2023).

Model praktik keperawatan profesional (MPKP) sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan keperawatan. MPKP merupakan pendekatan komprehensif untuk memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas (Pramono et al., 2022). Rumah sakit menerapkan MPKP untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan hasil yang lebih baik bagi pasien (Islamy et al., 2020). Program pelatihan yang berfokus pada MPKP telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi kesalahan dalam asuhan keperawatan (Pujiyanto et al., 2023). Penerapan MPKP mencerminkan upaya global untuk meningkatkan standar asuhan keperawatan dan meningkatkan lingkungan kerja bagi perawat (Merbawani & Munfadlila, 2021).

Meningkatkan mutu layanan keperawatan menghadapi tantangan dari berbagai sudut yang timbul dari kompleksitas dinamika organisasi modern dan kebutuhan pasar yang terus berubah (Johannessen et al., 2020; Konetzka, 2020). Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan dapat didukung oleh faktor-faktor seperti komitmen organisasi, keterlibatan kerja, dan komunikasi yang efektif di antara para perawat (Moradi et al., 2020; D. R. Sari et al., 2021). Komitmen organisasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dengan menumbuhkan rasa bangga dan dedikasi di antara para perawat (Nadatien et al., 2022). Keterlibatan kerja berkontribusi pada lebih sedikit kesalahan, keselamatan pasien yang lebih tinggi, dan peningkatan kepuasan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan keperawatan secara keseluruhan (H. Kim & Seo, 2021). Keterampilan komunikasi yang efektif sangat penting bagi perawat untuk memberikan layanan yang sangat baik dan meningkatkan kepuasan pasien (D. R. Sari et al., 2021). Pertimbangan etis sangat penting dalam memastikan layanan keperawatan

berkualitas tinggi, karena kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika berdampak positif pada penyediaan layanan (Rahmani et al., 2022). Pelaksanaan proses keperawatan dapat terhambat oleh faktor-faktor seperti beban kerja dan kendala institusional, sehingga menggarisbawahi pentingnya mengatasi tantangan-tantangan ini untuk meningkatkan kualitas layanan (Asjanti et al., 2022; Yuh, 2020).

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 Februari 2023 dengan menggunakan metode wawancara langsung dan pemberian quisioner. Kuisioner diberikan kepada 30 perawat (15 Perawat laki-laki, 15 perawat perempuan) dengan level PK rata rata PK 2 di Rumah Sakit Khusus Bedah (RSKB) Columbia Asia Pulomas dengan cara peneliti mengambil masing masing lima perawat dari setiap ruangan yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD), *Intensive Care Unit* (ICU), Ruangan Rawat Inap Lt.2, Ruangan Rawat Inap Lt.3 dan Kamar Operasi. Survey yang dilakukan oleh peneliti difokuskan untuk mengetahui gaya kepemimpinan dari masing masing kepala ruangan, Teknik supervisi dan Kompetensi kepala ruangan di RSKB Columbia Asia Pulomas. Berdasarkan hasil survey didapatkan data bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala ruangan di RSKB Columbia Asia Pulomas adalah menggunakan gaya kepemimpinan demokratis tetapi cenderung mengikuti kemauan bawahan, kurang tegas, dan kurang konsisten dengan presentasi 66%. Sedangkan pada tekhnik supervisi, mengatakan kepala ruangan sering melakukan supervisi terhadap perawat pelaksana di ruangan tetapi tidak ada perangkat atau panduan dalam melakukan supervisi, sehingga pelaksanaan supervisi berlangsung sangat cepat sekitar 1-4 menit dengan presentasi 60% dan pada kompetensi kepala ruangan didapatkan hasil bahwa 40% kepala ruangan belum mengikuti pelatihan tentang managemen perawatan bangsal sehingga belum maksimal dalam mengelolah unitnya terutama dalam proses penerapan metode praktik keperawatan professional (MPKP).

Dilanjutkan dengan peneliti melakukan survey melalui wawancara langsung dan pemberian kuesioner, terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RSKB Columbia Asia Pulomas, pada pasien yang sedang di rawat di Ruangan Rawat Inap Lt.2 dan Ruangan Rawat Inap Lt.3. Didapatkan data bahwa dari 25 pasien yang dilakukan wawancara dan diberikan kuesioner menunjukan hasil 60 % mengatakan empati perawat masih kurang, dan 40 % mengatakan kecepatan perawat dalam merespon bell pasien juga masih kurang. Hasil survey terkait penerapan metode praktik keperawatan profesional juga belum maksimal dilaksanankan di ruangan rawat inap, hal ini dikarenakan ketenagaan yang terbatas karena tingkat pendidikan perawat lebih banyak lulusan D3 Keperawatan. Dengan situasi ini maka sangat berpengaruh terhadap proses pelaksanaan metode praktik keperawatan professional di ruang perawatan RSKB Columbia Asia Pulomas. Berdasarkan hasil survey peneliti pada bagian SDM tentang tingkat pendidikan perawat di RSKB Columbia Asia Pulomas di dapatkan data bahwa presentasi jumlah perawat dengan Pendidikan Ners 29%, D3 Keperawatan 59%, dan D3 Kebidanan 11%. Dapat dilihat bahwa presentase tingkat pendidikan perawat tertinggi masih didominasi dengan

tingkat pendidikan D3 Keperawatan sehingga proses pelaksanaan metode praktik keperawatan profesional belum maksimal dijalankan.

Berdasarkan survey pendahuluan yang sudah di jelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa, dalam upaya meningkatkan mutu layanan keperawatan di RSKB Columbia Asia Pulomas, terdapat beberapa masalah yang perlu diselesaikan. Pertama, dengan gaya kepemimpinan yang demokratis, kepala ruangan cenderung mengikuti kemauan bawahan, kurang tegas, dan tidak konsisten dalam penerapan gaya kepemimpinan tersebut . Kedua, teknik supervisi yang tidak berjalan dengan optimal dari kepala ruangan kepada bawahan, tidak adanya perangkat supervisi, dan belum sepenuhnya dilaksanakan, sehingga dapat beresiko tingginya komplain pasien, terutama terkait komunikasi perawat. Ketiga, kompetensi kepala ruangan dalam mengelolah dan menerapkan metode praktik keperawatan profesional (MPKP) di unit belum maksimal, dikarenakan belum adanya pelatihan tentang managemen perawatan bangsal serta tidak adanya monitoring evaluasi yang efektif terkait standar kompetensi perawat di ruangan oleh komite keperawatan.

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan keperawatan, gaya kepemimpinan, teknik supervisi, dan kompetensi perawat memegang peranan yang sangat penting. Namun, dari studi pendahuluan dan latar belakang diatas menunjukkan perlunya upaya untuk memperbaiki gaya kepemimpinan, teknik supervisi, dan kompetensi perawat melalui penerapan Metode Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) sebagai variabel intervening yang dapat memediasi pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di RSKB Columbia Asia Pulomas.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah “Bagaimanakah Pengaruh Gaya kepemimpinan, teknik supervisi, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan MPKP sebagai variabel intervening.di RSKB Columbia Asia Pulomas “.

B. Identifikasi Masalah

Persaingan yang muncul dalam dunia bisnis Rumah Sakit saat ini menuntut semua komponen dalam organisasi untuk selalu mempersiapkan diri terutama kualitas sumber daya manusianya, dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional. Kompetensi, tekhnik supervisi keperawatan merupakan salah satu tolak ukur suatu keberhasilan terhadap peningkatan metode praktik keperawatan yang professional di Rumah Sakit. Jika kualitas sumber daya manusia baik maka diharapkan kualitas pelayanan keperawatan lebih baik juga. Namun jika kualitas dan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki kurang baik maka hal tersebut juga berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan. Berikut beberapa penyebab kegagalan dalam metode praktik keperawatan professional di Rumah Sakit, yaitu :

a. Kurangnya pengawasan atau tekhnik supervisi dari kepala ruangan dan kepala departemen kepada tenaga keperawatan dalam pelayanan rumah sakit.
b. Kurangnya pelatihan kepada kepala ruangan dan tenaga keperawatan dipelayanan sehingga kualitas pelayanan yang di hasilkan tidak maksimal.
c. Pengetahuan dan pengalaman tenaga keperawatan dalam pelayanan masih minim serta arahan dari atasan yang belum maksimal.
d. Minimnya kemauan perawat untuk mengikuti pendidikan formal dan informal yang mempengaruhi kompetensinya.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh gaya kepemimpinan, tekhnik supervisi, kompetensi perawat terhadap kualitas pelayanan dengan metode praktik keperawatan profesional sebagai variabel intervening di RSKB Columbia Asia Pulomas. Selanjutnya, metode keilmuan yang digunakan untuk mendukung proses penelitan ini adalah ilmu Administrasi Rumah Sakit dan Manajemen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan kuantitatif dengan design penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini akan dilakukan di RSKB Columbia Asia Pulomas pada bulan Maret-Mei 2023.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan, Tekhnik Supervisi, Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan dengan implementasi praktik keperawatan professional sebagai variabel intervening di RSKB Columbia Asia Pulomas?
2. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap praktik keperawatan professional?
3. Apakah terdapat pengaruh tekhnik supervisi terhadap implemtentasi praktik keperawatan professional?
4. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap implemtentasi praktik keperawatan professional?
5. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan?
6. Apakah terdapat pengaruh tekhnik supervisi terhadap kualitas pelayanan?
7. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan
8. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan implemtentasi praktik keperawatan professional?

E. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Teknik Supervisi dan Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan keperawatan dengan Metode Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) sebagai variabel intervening di RSKB Columbia Asia Pulomas.

2. Tujuan Khusus

a. Menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan.
b. Menganalisis pengaruh Tekhnik Supervisi terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan.
c. Menganalisis pengaruh Kompetensi perawat terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan.
d. Menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Metode Praktik Keperawatan Professional (MPKP).
e. Menganalisis pengaruh Teknik Supervisi terhadap Metode Praktik Keperawatan Professional (MPKP).
f. Menganalisis pengaruh Kompetensi perawat terhadap Metode Praktik Keperawatan Professional (MPKP).
g. Menganalisis Pengaruh Metode Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) terhadap Kualitas Pelayanan keperawatan.
h. Menganalisis pengaruh tidak langsung (Melalui variabel intervening MPKP) gaya kepemimpinan, teknik supervisi, dan kompetensi perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritik

a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen keperawatan dan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.
b. Penelitian ini dapat memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan, Teknik supervise, kompetensi perawat, Metode Praktik Keperawatan Profesional (MPKP), dan kualitas pelayanan keperawatan.
c. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan topik serupa.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi RSKB Columbia Asia Pulomas, hasil peneltian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui perbaikan gaya kepemimpinan, Teknik supervise, dan peningkatan kompetensi perawat serta penerapan Metode Praktik Keperawatan Profesional (MPKP).
b. Bagi manajer keperawatan dan pimpinan di RSKB Columbia Asia Pulomas, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menerapkan gaya

kepemimpinan yang efektif dan Teknik supervise yang tepat untuk meningkatkan kualias pelayanan keperawatan.

c. Bagi perawat, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang pentingnya meningkatkan kompetensi dan penerapan MPKP dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.
d. Bagi pengambil kebijakan di bidang kesehatan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menuyusun regulasi dan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan keperawatan melalui penerapan metode praktik keperawatan profesional (MPKP).

3. **Manfaat Peneliti**

   Hasil penelitian ini merupakan hasil karya ilmiah yang digunakan sebagai pengimplementasi ilmu manajemen yang selama ini didapat di bangku kuliah ke dunia kerja nyata.

4. **Manfaat Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Esa Unggul**

   Penelitian ini diharapkan dapat memperluas jaringan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain yangterkait. Selain itu, dapat digunakan sebagai sarana penambahan ilmu pengetahuan dan bahan referensi penelitian lainnya yang relevan,serta menambah koleksi perpustakaan yang diharapkan dapat memperkaya wawasan mahasiswa.