

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi dan kemajuan ilmu serta teknologi mengakibatkan masyarakat dengan mudah mengakses sumber informasi. Informasi yang banyak diterima oleh masyarakat membuat mereka semakin kritis dalam menggunakan jasa pelayanan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas merupakan masukan bagi pemberi pelayanan yang harus direspon bila ingin tetap bertahan. Bersamaan dengan hal tersebut di atas, kebijakan pasar bebas menciptakan iklim kompetisi terhadap pelayanan kesehatan yang diadakan Rumah sakit (RS) baru dengan berorientasi pada kepuasan klien yang menjadi tujuan penggunaan jasa pelayanan RS (Dep.Kes, 2000).

Rumah sakit merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi penyediaan pelayanan kesehatan yang paripurna sekaligus sebagai pusat latihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian. Rumah sakit sebagai organisasi sistem terbuka pada hakekatnya akan terkena imbasan dari perubahan supra sistem yang lebih besar. Imbasan tersebut berdampak pada keinginan RS untuk memenangkan persaingan melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan klien.

Pelayanan yang berkualitas merupakan jaminan rasa aman dan nyaman bagi klien. Kualitas pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RS sangat dipengaruhi oleh kinerja pemberi pelayanan kesehatan. Kinerja pemberi pelayanan kesehatan khususnya perawat pelaksana dapat dipengaruhi oleh supervisi yang dilakukan oleh kepala ruangan (Schmele, 1996). Menurut Ilyas (1996), bahwa supervisi yang baik

dan terencana dapat meningkatkan kinerja personel. Dalam sebuah proses supervisi dari kepala ruangan terhadap perawat pelaksana akan terjadi bimbingan, pengarahan, perbaikan dan umpan balik, sehingga melalui supervisi dapat meningkatkan kinerja perawat.

Sejalan dengan teori Herzberg dalam Siagian (1999), bahwa kepuasan personel (perawat) dapat dipengaruhi oleh supervisi. Lebih jauh Bitel (1995), mengatakan bahwa kompetensi supervisi kepala ruangan (entrepreneurial, intelektual, emosi dan interpersonal). Dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Hasil penelitian Refilita (2001), didapatkan hubungan yang signifikan antara supervisi kepala ruangan dengan kinerja perawat. Sari (1998), juga menemukan ada perbedaan kinerja perawat secara signifikan antara perawat yang disupervisi dengan baik dengan perawat yang disupervisi kurang baik. Teori dan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa supervisi yang dilakukan oleh kepala ruangan berhubungan dengan kepuasan kerja perawat yang selanjutnya mempengaruhi kinerja perawat.

Kepuasan kerja perawat pelaksana terhadap supervisi kepala ruangan dapat meningkatkan motivasi untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik sehingga tercapai kualitas pelayanan keperawatan (Hasibuan, 1996). Bitel (1995), mengemukakan bahwa kualitas supervisi dapat dipengaruhi oleh kompetensi kepala ruangan dalam melakukan supervisi. Berdasarkan uraian di atas maka kompetensi supervisi kepala ruangan mempunyai peran strategis dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan.

Rumah sakit Royal Taruma merupakan RS swasta yang memberikan pelayanan kesehatan dari umum hingga spesialis. Kapasitas ruang rawat RS Royal Taruma berjumlah 162 tempat tidur (TT) dengan jumlah perawat pelaksana 106 orang dan 5 orang kepala ruangan. Hasil studi dokumentasi ditemukan “Bed Occupancy Rate” (BOR) tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut, tahun 2008 adalah 57,4% meningkat menjadi 60% pada tahun 2009 dan meningkat lagi menjadi 70% pada tahun 2010. Peningkatan BOR ini akan berdampak pada peningkatan beban kerja perawat dan mempengaruhi kinerja perawat yang selanjutnya berdampak pada kualitas pelayanan yang dihasilkan (Gillies,2006)

Indikator lain yang merefleksikan kualitas pelayanan keperawatan adalah lama hari rawat yang makin meningkat akan semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh klien. Selain itu lama hari rawat juga salah satu tanda menurunnya kinerja perawat (Depkes, 1999). Seperti uraian diatas bahwa kepuasan kerja perawat dapat dipengaruhi oleh supervisi kepala ruangan, maka peneliti memprediksi penurunan kinerja berhubungan dengan kepuasan kerja perawat. Hal tersebut dapat diperkuat oleh temuan peneliti terhadap keluhan perawat pelaksana terhadap supervisi yang dilakukan oleh kepala ruangan, supervisi dilakukan untuk meningkatkan kinerja bawahan, bukan untuk mencari kesalahan, tapi dalam pelaksanaannya bila ada kesalahan langsung ditegur di forum dan selalu kepala ruangan menempel kertas yang berisikan kesalahan dan nama perawat yang salah di nurse station sehingga tim medis lain pun bisa melihatnya.

Sejalan dengan tujuan utama yang ingin dicapai, sifat supervisi harus edukatif dan suportif, tetapi yang terjadi adalah otoriter, dimana bila salah tetap salah, tidak mau mendengarkan pendapat bawahan dan langsung membuat kronologis dan mendapat surat peringatan. Hasil wawancara dari beberapa perawat mengatakan mereka tidak puas dengan supervisi yang dilakukan karena lebih banyak bersifat subyektif dan tidak edukatif.

RS Royal Taruma telah mengikutsertakan kepala ruangan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan tentang Manajemen keperawatan, supervisi, Seven Habits namun hasilnya belum memuaskan. Berdasarkan uraian diatas dan fenomena yang terjadi dilapangan, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi adakah hubungan kompetensi supervisi kepala ruangan terhadap kepuasan perawat pelaksana di RS Royal Taruma.

## **B. Rumusan Masalah**

Pelayanan keperawatan merupakan sub sistem dalam sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sudah pasti punya kepentingan untuk menjaga mutu pelayanan, terlebih lagi pelayanan keperawatan sering dijadikan tolok ukur citra sebuah Rumah Sakit di mata masyarakat, sehingga menuntut adanya profesionalisme perawat pelaksana maupun perawat pengelola dalam memberikan dan mengatur kegiatan asuhan keperawatan kepada pasien. Kontribusi yang optimal dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dilakukan melalui supervisi kepala ruangan. Supervisi yang dilakukan kepala ruangan akan berdampak erat dengan kinerja perawat.

Berdasarkan adanya keluhan perawat pelaksana terhadap pelaksanaan supervisi yang dilakukan meskipun berbagai upaya telah dilakukan namun hasilnya belum memuaskan. Berdasarkan uraian diatas dan fenomena yang terjadi dilapangan, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi apakah ada hubungan kompetensi supervisi kepala ruangan terhadap kepuasan perawat pelaksana di RS Royal Taruma.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah mengidentifikasi hubungan kompetensi supervisi kepala ruangan terhadap kepuasan kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumah Sakit Royal Taruma.

#### 2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi karakteristik perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumah Sakit Royal Taruma.
- b. Mengidentifikasi kompetensi supervisi kepala ruangan di RS Royal Taruma
- c. Mengidentifikasi kepuasan kerja perawat pelaksana di RS Royal Taruma
- d. Mengetahui hubungan kompetensi supervisi entrepreneurial kepala ruangan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RS Royal Taruma
- e. Mengetahui hubungan kompetensi supervisi intelektual kepala ruangan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RS Royal Taruma
- f. Mengetahui hubungan kompetensi supervisi sosioemosional kepala ruangan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RS Royal Taruma

- g. Mengetahui hubungan kompetensi supervisi berinteraksi kepala ruangan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RS Royal Taruma
- h. Mengetahui hubungan kompetensi supervisi kepala ruangan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RS Royal Taruma

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manajemen Rumah Sakit**

Sebagai masukan RS dalam menyusun program peningkatan sumber daya manusia khususnya kompetensi supervisi kepala ruangan di RS Royal Taruma.

##### **2. Profesi Keperawatan**

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan melalui penelaahan kepuasan kerja perawat pelaksana dan hubungannya dengan kompetensi supervisi kepala ruangan.

##### **3. Pengembangan Ilmu**

- a. Memperkaya wawasan ilmu keperawatan khususnya tentang hubungan kepuasan kerja perawat pelaksana dengan kompetensi supervisi kepala ruangan di RS Royal Taruma.
- b. Bahan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana.