

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Telaah Pustaka

1. Kepemimpinan

a. Pengertian

Kepemimpinan adalah kemampuan meyakinkan dan menggerakkan orang lain dan sebagai seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun membujuk orang lain atau kelompok agar bersedia bekerja sama dibawah kepemimpinannya sebagai sebuah tim untuk mencapai tujuan tertentu (Sadili, 2006). Kepemimpinan adalah proses interpersonal yang mempengaruhi kegiatan orang lain dalam memilih dan mencapai tujuan. Suarli (2009) pemimpin mempunyai kewajiban untuk mencapai tujuan organisasi atau institusi dan memberi perhatian terhadap kebutuhan bawahan.

b. Faktor Utama Kepemimpinan.

Faktor utama dalam proses kepemimpinan adalah leader, *follower*, *communication* dan *situation* (Lukman, 2007) Pemimpin dalam menjalankan proses kepemimpinannya lebih menekankan pada apa yang dilakukan pemimpin dan bagaimana seorang manager menjalankan fungsinya. Hal ini sesuai dengan delapan prinsip manajemen mutu ISO 9001 : 2000, yang terintegrasi dengan klausul -

klausul, yang salah satunya adalah kepemimpinan, dimana pemimpin menciptakan kesatuan arah dan tujuan dalam organisasi.

Dalam hal pencapaian tujuan organisasi, kepemimpinan merupakan faktor penting keberhasilan manajemen. Pentingnya kepemimpinan dapat dirasakan pada tingkat individu, antar individu, manajerial dan organisasi (Lukman, 2007).

c. Kriteria Pemimpin.

Menurut Suarli (2009) pemimpin yang baik dalam menjalankan proses kepemimpinannya, akan selalu memberikan kepuasan bawahan, menyusun jalur pencapaian tujuan, menghilangkan hambatan hambatan pencapaian tujuan, serta mampu mengubah tujuan bawahan kearah tujuan organisasi. Untuk menjadi pemimpin yang baik diperlukan kriteria sebagai berikut :

- 1) Mampu menerima tanggung jawab.
- 2) Mampu untuk *perceptive insight*.
- 3) Mampu menentukan prioritas.
- 4) Mampu berkomunikasi.

d. Pendekatan Kepemimpinan.

Ada tiga (3) macam pendekatan kepemimpinan menurut Suarli (2009), yaitu berdasarkan *traits theory*, *behaviour theory* dan *contingency theory*.

1) Berdasarkan sifat (*traits theory*)

Teori ini menjelaskan bahwa pada dasarnya setiap orang adalah pemimpin. Manifestasi perilaku pemimpinnya antara lain :

- a) Selalu antusias, mengenal diri sendiri, waspada.
- b) Mempunyai rasa percaya diri yang kuat.
- c) Bertanggung jawab serta memiliki rasa humor.

2) Berdasarkan perilaku (*behaviour theory*)

Teori ini menjelaskan perilaku pemimpin yang efektif, yakni pemimpin yang mampu menggunakan cara-cara yang dapat mewujudkan sasarannya, dengan manifestasi :

- a) Mendelegasikan tugas dan wewenang.
- b) Menjalin komunikasi yang efektif.
- c) Memotivasi bawahan dan melakukan kontrol.

3) Berdasarkan situasi (*contingency and situational theory*)

Teori ini menekankan hubungan antara pemimpin dan situasi dimana pemimpin yang efektif adalah manager yang melaksanakan tugasnya dengan mengkombinasi antara faktor bawaan, perilaku dan situasi. Manifestasi teori ini, disiplin, tanggap terhadap situasi, mendengarkan bawahan, patuh pada peraturan yang telah ditetapkan, bertanggung jawab serta memiliki rasa humor. Terdapat 3 (tiga) variabel situasional yang dapat membantu gaya kepemimpinan yang efektif, yakni :

- a) Hubungan antara atasan dan bawahan.
- b) Struktur tugas yang harus dilaksanakan.
- c) Posisi kewenangan seseorang.

2. Gaya Kepemimpinan

a. Pengertian.

Unsur kepemimpinan menurut Lukman (2007) salah satunya adalah berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan suasana yang diciptakan melalui gaya. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang dipergunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain.

Gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu, untuk mencapai suatu tujuan. Terdapat beberapa macam teori gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan dalam suatu organisasi, diantaranya teori penggunaan wewenang dan kekuasaan, teori sifat, perilaku, situasional, kontijensi, teori *path-goal* maupun teori *social learning*, dimana dari berbagai teori ini banyak memunculkan beberapa model atau gaya kepemimpinan (Bahtiar dan Suarli, 2009).

b. Penerapan Gaya Kepemimpinan Organisasi.

Jika pemimpin dalam suatu organisasi tertentu memerlukan pengembangan staf serta berusaha membangun iklim motivasi untuk menghasilkan tingkat produktifitas yang tinggi, maka pemimpin tersebut akan memikirkan gaya kepemimpinannya (Thoha, 2009).

Gaya kepemimpinan seseorang cenderung sangat bervariasi dan berbeda-beda, akan tetapi gaya kepemimpinan dapat diidentifikasi berdasarkan perilaku pemimpin itu sendiri, oleh karena itu, kepribadian seseorang (pemimpin) dapat mempengaruhi gaya kepemimpinan yang digunakan (Nursalam, 2011).

Menurut Murray (2012) menjelaskan bahwa filosofi dasar dari seorang pemimpin ada pada bagaimana seorang pemangku jabatan mampu mengeksplorasi gaya kepemimpinannya pada organisasinya. Pemimpin harus mampu mengadaptasikan gaya kepemimpinan yang dimiliki dengan kondisi yang dihadapi. Sebagai seorang pemimpin yang efektif, selain menerapkan berbagai gaya kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kematangan pengikut (bawahan) ia pun harus menerapkan berbagai bentuk sumber kekuasaan dan atau wewenang yang sesuai dengan para pengikut. Artinya, penerapan gaya kepemimpinan yang tepat dapat mengefektifkan usaha mempengaruhi perilaku orang lain pada berbagai tingkat kematangan bawahan.

c. Macam Gaya Kepemimpinan

Dasar pengelompokan gaya kepemimpinan menurut Bahtiar dan Suarli (2009) dalam Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis ada tiga (3) yakni : tugas yang harus dilakukan pemimpin, kewajiban pemimpin dan falsafah yang dianut pemimpin. Berbeda dengan pendapat Thoha (2009) dimana gaya kepemimpinan

diklasifikasikan berdasarkan tiga (3) aspek yakni : berdasarkan aspek perilaku, aspek wewenang dan kekuasaan serta aspek situasi.

Sesuai batasan konteks dan relevansi penelitian, dibawah ini hanya akan di bahas klasifikasi gaya kepemimpinan berdasarkan aspek penggunaan wewenang dan kekuasaan dalam mengambil keputusan berdasarkan situasi.

1) Teori Wewenang dan Kekuasaan

a) Pengertian wewenang.

Pemimpin dalam menjalankan proses kepemimpinanya untuk mencapai tujuan secara efektif, ia harus memiliki wewenang untuk memimpin bawahanya. Wewenang kepemimpinan adalah hak untuk bertindak atau mempengaruhi tingkah laku orang yang di pimpinnya Konsep wewenang kepemimpinan ada 2 macam, yaitu dari atas dan dari bawah. Wewenang dari atas berasal dari atasanya, yang di sebut *top down authority*, sedangkan yang lain adalah *bottom up authority* (Bahtiar Y dan Suarli, 2006).

Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Nursalam (2011) kepemimpinan dapat dijelaskan melalui dua titik ekstrim yaitu kepemimpinan berfokus pada atasan dan kepemimpinan berfokus pada bawahan.

b) Pengertian kekuasaan

Kekuasaan adalah kemampuan untuk mempergunakan kekuatannya. kepemimpinan ada 5 (lima) sumber kekuasaan yakni, kekuasaan paksaan (*coercive power*) kekuasaan keahlian (*expert power*) kekuasaan legitimasi (*legitimate power*) kekuasaan referensi (*referent power*) dan kekuasaan penghargaan (*reward power*), sedangkan Machiavelli pada abad ke-16 menambahkan *personal power* atau kekuasaan pribadi (Thoha, 2009).

Kemampuan untuk mempergunakan kekuatannya dalam konsep kepemimpinan berarti dapat melakukan tugas sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai yang diharapkan. Artinya, pemimpin dalam proses untuk mempengaruhi perilaku orang lain mampu menggunakan kekuasaan secara efektif, dimana kekuasaan itu merupakan potensi pengaruh dari seorang pemimpin itu sendiri (Lukman, 2007).

Wewenang dan kekuasaan apabila diintegrasikan akan menimbulkan suatu pemahaman yang menyeluruh dari konsepsi kepemimpinan dan kemungkinan aplikasinya. Konsepsi antara kepemimpinan kekuasaan dan wewenang pemimpin akan melahirkan gaya (Thoha, 2005).

Gaya adalah suatu cara penampilan karakteristik atau tersendiri (Nursalam, 2011) Dari gaya ini dapat diambil

manfaatnya untuk dipergunakan sebagai pedoman bagi pemimpin dalam menjalankan proses memimpin bawahan atau para pengikutnya (Thoha, 2009).

c) Gaya Kepemimpinan Berdasarkan Aspek Kekuasaan dan Wewenang

Teori ini lebih menitik beratkan pada aspek tehnik pengambilan keputusan, dimana pemimpin menggunakan hak dan kekuasaanya sebagai pemimpin (Thoha, 2009). Nursalam (2011) diklasifikasi menjadi 4 (empat) gaya kepemimpinan, yakni :

1) Otoriter

Merupakan kepemimpinan yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan. Pemimpin dalam menjalankan proses kepemimpinannya menggunakan kekuasaan posisi, dimana seluruh pengambilan keputusan dalam mencapai tujuan organisasi ditentukan oleh pemimpin. Kekuasaan posisi disebut juga *legitimate power* yakni kekuasaan yang diperoleh melalui jabatannya, dimana semakin tinggi posisi pemimpin semakin besar kekuasaannya.

2) Demokratis

Kepemimpinan yang menghargai sifat dan kemampuan staf. Dalam hal pengambilan keputusan, pemimpin lebih menggunakan kekuasaan pribadi dan

posisi. Kekuasaan pribadi (*personal power*) adalah kekuasaan yang diperoleh dari bawahan.

3) Partisipatif

Merupakan gabungan antara otoriter dan demokratis. Pemimpin menyampaikan hasil analisis kemudian mengusulkan tindakan tersebut pada bawahan, untuk diminta saran dan kritik serta mempertimbangkan respon staf terhadap usulanya, dan keputusan akhir ada pada kelompok.

4) Bebas Bertindak

Karyawan menentukan sendiri kegiatan dan evaluasinya tanpa pengarahan, supervisi dan koordinasi. pimpinan hanya sebagai sumber informasi.

Peneliti menarik kesimpulan dari berbagai teori tersebut diatas bahwa, agar dapat mengambil keputusan dengan tepat maka seorang perawat sebagai manajer lini (kepala ruang) harus memiliki kemampuan memecahkan masalah yang konsisten dalam situasi yang cepat berubah dan tidak menentu, karena keputusan yang salah atau ragu dapat mengancam jiwa dan atau akan menyebabkan kecacatan pasien.

Menurut Nursalam (2011) ada tujuh (7) kompetensi yang harus dimiliki manajer keperawatan, dimana salah satunya poin nomor dua (2) adalah tentang pengambilan keputusan dan perencanaan. Artinya kemampuan mengambil keputusan merupakan perilaku pemimpin yang

ditujukan untuk membuat pilihan pilihan (gaya) dan melaksanakan serangkaian tindakan dari alternatif yang di pilih.

3. Kecerdasan Emosi

a. Pengertian

Melianawati dkk (2001) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap.

Disamping itu individu juga mampu membina hubungan yang baik dengan orang lain dan mudah mengenali emosi orang lain dan penuh perhatian. Yunita (2009) dalam konteks pekerjaan, pengertian kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengetahui yang orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan atau juga pelanggan.

Melianawati dkk (2001) berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Karena orang yang

sehat biasanya mampu mengenal emosi yang dialaminya dan dapat mengekspresikan sesuai dengan aturan yang berlaku di lingkungannya.

Armiyanti (2008) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah serangkaian kemampuan, kompetensi, dan kecakapan non kognitif, yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Patton (2000) kecerdasan emosi adalah dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup keterampilan-keterampilan seseorang untuk mengadakan impuls-impuls dan menyalurkan emosi yang kuat secara efektif.

Kesimpulan dari uraian di atas, kecerdasan emosional adalah dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup serangkain keterampilan atau kemampuan kompetensi, kecakapan *non-kognitif* seperti kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi untuk dapat mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat puas serta mampu mengatur suasana hati, mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

1) Faktor Genetik (*Nature*)

Faktor bawaan (genetik) menjelaskan bahwa ciri fisik dan mental tertentu di turunkan dari generasi ke generasi. Temperamen seseorang di pengaruhi oleh *gen enkephalin* dan *endorfin*

Temperamen atau pola emosi bawaan menurut pendapat aliran *nativisme* yang melahirkan gerakan *pesimisme pedagogis* menerangkan bahwa lingkungan dan pendidikan tidak dapat mengubah kepribadian atau temperamen seseorang.

Ada 4 temperamen, yaitu penakut, pemberani, periang, pemurung. Individu penakut dan pemurung mempunyai sirkuit emosi yang lebih mudah dibangkitkan dibandingkan dengan sirkuit emosi yang dimiliki individu pemberani dan periang (Goleman, 2015).

2) Faktor Lingkungan (*Nurture*)

Lingkungan merupakan sekolah untuk mempelajari emosi, bagaimana merasakan perasaan sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan, bagaimana berfikir tentang perasaan, dan pilihan-pilihan yang dimiliki untuk bereaksi. Emosi bukan hanya melalui hal-hal yang diucapkan, melainkan juga melalui perilaku yang ditampilkan (Goleman 2015).

c. Komponen-Komponen Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015) kecerdasan emosional terdiri dari lima (5) komponen utama yang merupakan barometer untuk mengukur apakah seseorang dalam katagori cerdas secara emosi yaitu:

1) Mengenali Emosi Diri

Kemampuan ini merupakan dasar dari kesadaran diri (*metamood*) yakni kesadaran akan emosinya sendiri. Kesadaran diri

adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

2) Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga emosi agar tidak berlebihan merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

3) Memotivasi Diri

Kemampuan untuk bertahan dan terus menerus berusaha menemukan banyak cara demi mencapai tujuan. Ciri-ciri individu yang memiliki kemampuan ini adalah memiliki kepercayaan diri yang tinggi, optimis dalam menghadapi keadaan yang sulit, cukup terampil dan fleksibel dalam menemukan cara alternative agar sasaran tercapai, serta cukup mampu memecahkan tugas yang berat menjadi tugas kecil yang mudah dijalankan. Individu memiliki

keterampilan ini jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

4) Mengenal Emosi Orang Lain

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

5) Membina Hubungan Dengan Orang Lain

Mampu menangani emosi orang lain merupakan inti dari membina hubungan dengan orang lain yang merupakan salah satu aspek dari emosi. Untuk mengatasi emosi orang lain dibutuhkan dua keterampilan emosi yaitu menegemen diri dan empati. Dengan landasan ini, keterampilan berhubungan dengan orang lain akan matang. Kemampuan seseorang seperti ini memungkinkan seseorang membentuk suatu hubungan untuk menggerakkan dan mengilhami orang lain, membina kedekatan hubungan, meyakinkan, mempengaruhi dan membuat orang lain merasa nyaman.

d. Ciri-ciri individu dengan kecerdasan emosi tinggi

Goleman (2015) mengemukakan ciri-ciri individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi, yaitu :

- 1) Memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan dapat bertahan dalam menghadapi frustrasi.
- 2) Dapat mengendalikan dorongan-dorongan hati sehingga tidak melebih-lebihkan suatu kesenangan.
- 3) Mampu mengatur suasana hati dan dapat menjaganya agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir seseorang.
- 4) Mampu untuk berempati terhadap orang lain dan tidak lupa berdoa.

e. Kecerdasan Emosi dalam Kepemimpinan

Pemimpin perlu mengenal suasana emosi. Suasana emosi dapat dikenal melalui reaksi pemimpin terhadap suasana kelompok. Reaksi perasaan pemimpin dapat digunakan sebagai barometer suasana emosi kelompok (Prawitasari, 2011). Tetapi realitas menunjukkan seringkali individu tidak mampu menangani masalah-masalah emosional di tempat kerja secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan diri sendiri, melainkan juga perasaan orang lain saat berinteraksi. Akibatnya sering terjadi salah paham dan konflik antar pribadi.

Menurut Nurita (2012) pelayanan keperawatan sangat memerlukan sosok pemimpin yang memiliki kecerdasan emosi yang

tinggi untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mencakup kebutuhan biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual.

Fungsi kecerdasan emosional dalam kepemimpinan adalah membantu pemimpin dalam memahami eksistensinya dan merasakan keberadaan orang-orang. Pemimpin harus dapat mempertimbangkan dan menilai secara luas dan cermat sifat dan ciri, kualitas pribadi, kompetensi, prestasi kondisi kerja serta kesempatan untuk berkembang (Rohiat, 2008).

f. Dimensi Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan.

Kecerdasan emosional dalam kepemimpinan menurut Rohiat (2008) memiliki dimensi dalam aspek :

1) Situasi saat ini

Kecerdasan yang menggambarkan kondisi emosi seorang pemimpin dalam aspek peristiwa hidup, tekanan pekerjaan dan tekanan masalah pribadi.

2) Pemahaman kecerdasan emosional

Seorang pemimpin harus memiliki cara yang efektif untuk mengembangkan hubungan antar pribadi berdasarkan kesadaran diri, orang lain serta mampu memahami ekspresi emosi. Kecerdasan kemampuan menggambarkan intensitas, ketangguhan, kreatifitas perilaku pemimpin.

3) Nilai nilai dan keyakinan

Menggambarkan perilaku dan tujuan pemimpin dalam aspek perasaan kasihan, intuisi, kepercayaan, radius serta kepercayaan. Dari uraian tersebut diatas dapat peneliti simpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan pimpinan dalam mengendalikan emosi diri sendiri, orang lain maupun kemampuan membina kedekatan hubungan antara atasan dan bawahan, sehingga menimbulkan keyakinan, dan membuat orang lain merasa nyaman.

4. Kualitas Pelayanan Keperawatan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang di pantau atau di atur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan konsumen.

Dalam keperawatan, kualitas pelayanan merupakan proses dengan tujuan memastikan jasa atau produk pelayanan keperawatan yang di hasilkan sesuai dengan standart atau keinginan pasien (Nursalam, 2011).

1) Mutu

Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang di amati dan juga kepatuhan terhadap standar yang telah di tetapkan (Azwar, 1996). Pengertian ini menuntut adanya kesempurnaan pelaksanaan terhadap suatu peraturan dan atau prosedur baik dari *content* maupun si pelaksana.

Tapen (2005) lebih menitik beratkan pada keinginan konsumen sebagai pemakai jasa, dimana mutu adalah penyesuaian terhadap keinginan pelanggan dan sesuai dengan standar yang berlaku serta tercapainya tujuan yang di harapkan.

2) Pelayanan

Produk yang dihasilkan suatu organisasi dapat menghasilkan barang atau jasa. Jasa diartikan sebagai pelayanan, karena jasa menghasilkan pelayanan (Supranto, 2006). Pelayanan diartikan sebagai suatu perbuatan dimana seseorang atau kelompok menawarkan kepada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk (Supranto, 2006).

Sedangkan Tjiptono (2004) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktifitas yang di tawarkan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat dinikmati atau dirasakan.

b. Karakteristik Pelayanan

Berdasarkan jenisnya, karakteristik Tjiptono (2004) di kelompokkan sebagai berikut : pelayanan berbasis peralatan atau orang, pelayanan yang memerlukan kehadiran klien, pelayanan untuk memenuhi kebutuhan perorangan atau kebutuhan bisnis, serta bersifat mencari laba atau nirlaba dan berdasarkan kepemilikannya bersifat swasta atau publik, dibedakan sebagai berikut :

1) *Intangibility* (tidak berwujud)

Pelayanan tidak dapat dirasakan, dinikmati, didengar, dilihat dan dicium sebelum di beli oleh konsumen. Misalnya : seorang pasien belum dapat menerima pelayanan keperawatan sebelum mereka diterima untuk menjalani asuhan keperawatan di suatu unit rawat inap atau unit rawat jalan.

2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pelayanan yang dihasilkan dapat dirasakan pada waktu bersamaan, apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan pada pihak lain, penerima pelayanan tetap merupakan bagian dari pelayanan tersebut.

Artinya pelayanan dapat di produksi dan langsung dirasakan bersamaan. Misalkan : Pelayanan asuhan keperawatan yang di berikan pada pasien dapat langsung di rasakan kualitasnya, walau pasien telah di serahkan kepada pihak lain (misalkan di rujuk).

3) *Variability* (bervariasi)

Pelayanan senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima dan kondisi dimana serta kapan pelayanan diberikan. Misalkan : pasien yang sedang menjalani perawatan di bangsal biasa akan mendapatkan pelayanan yang berbeda di banding pasien yang menjalani rawat inap di unit rawat

intensif (ICU) baik perawatnya, dokternya, macam pelayanannya dan sebagainya.

4) *Perishability* (tidak lama)

Pelayanan merupakan produksi yang tidak tahan lama dan tidak dapat di simpan. Misalkan : misalkan pada hari atau jam tertentu tidak ada pasien, maka pada jam atau hari tersebut pelayanan di hilangkan, karena tidak dapat di simpan untuk di pergunakan lain waktu.

c. Kualitas Keperawatan

Menurut Azwar (1996) kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan pasien makin berkualitas pelayanannya. Dalam penyelenggaraanya upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit tidak terlepas dari profesi keperawatan.

Menurut Wirawan (1998) perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit, perawat, dokter, dan pasien merupakan satu kesatuan yang paling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan (Purwanto, 2007) Pelayanan keperawatan diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya pengertian pasien akan kemampuan melaksanakan kegiatan secara mandiri.

Kegiatan itu dilakukan dalam usaha mencapai peningkatan kesehatan dengan penekanan pada upaya pelayanan kesehatan yang memungkinkan setiap individu mencapai kemampuan hidup sehat dan produktif (Purwanto, 2007).

d. Aspek Dasar Perawatan

Menurut Depkes RI (2007) bahwa pelayanan perawatan dikatakan berkualitas baik apabila perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan aspek-aspek dasar perawatan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama.

1) Penerimaan

Aspek ini meliputi sikap perawat yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua pasien. Perawat perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya, sehingga pribadi utuh. Untuk dapat memberikan pelayanan sesuai aspek ini, perawat harus memiliki minat terhadap orang lain serta memiliki wawasan yang luas.

2) Perhatian

Aspek ini meliputi sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki

sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien.

3) Aspek komunikasi

Aspek ini meliputi sikap perawat yang harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarga pasien. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat, dan adanya hubungan yang baik dengan keluarga pasien.

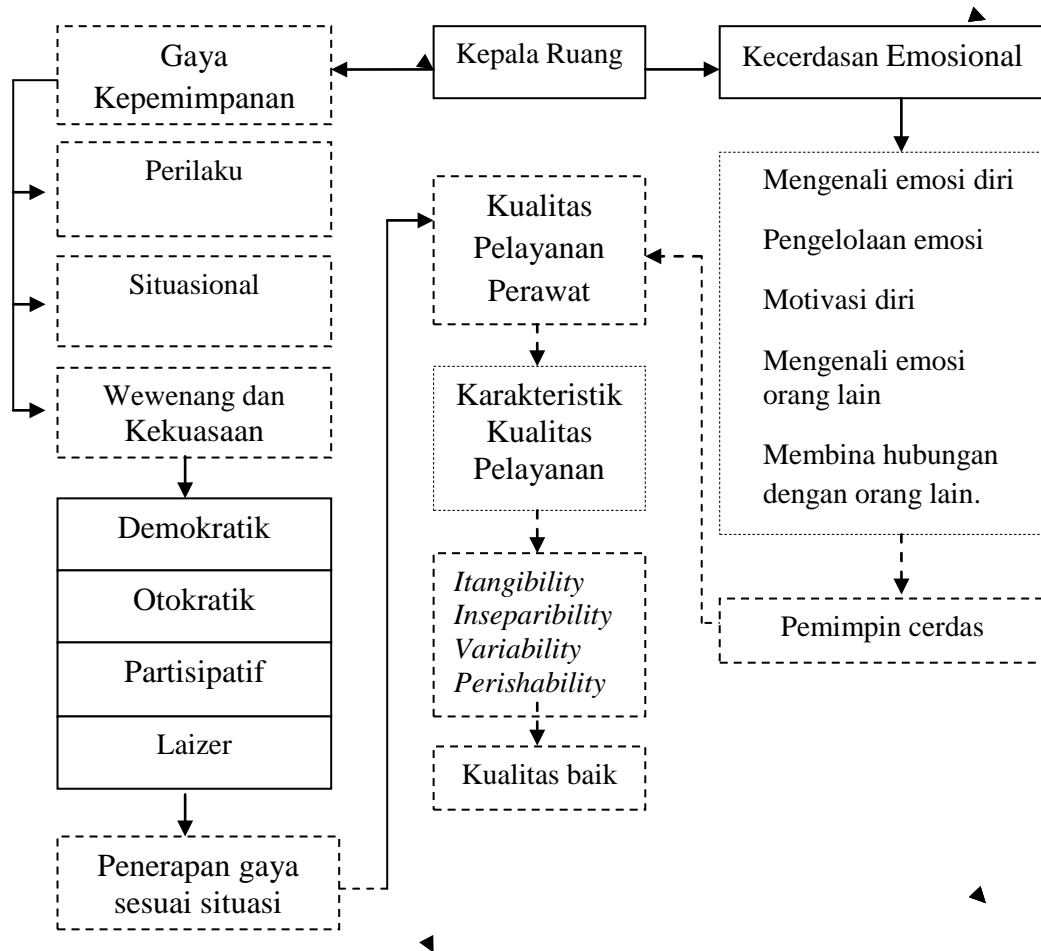
4) Aspek kerjasama

Aspek ini meliputi sikap perawat yang harus mampu melakukan kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarga pasien.

5) Aspek tanggung jawab

Aspek ini meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak.

B. Kerangka Teori Penelitian

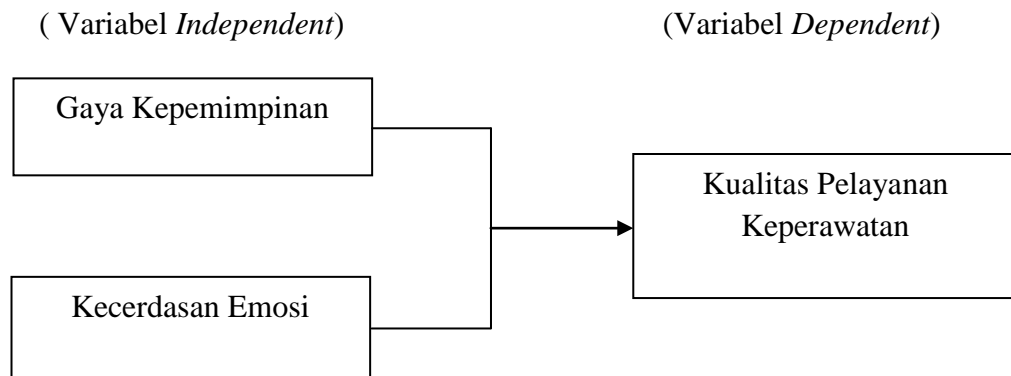


Keterangan : Yang di teliti _____
 : Tidak diteliti - - - - -

Gambar 2.1
Kerangka Teori

Sumber : Bahtiar Y dan Suarli (2009), Nursalam (2011), (Goleman, 2015),
 Kottler (2005) dan Tjiptono (2004).

C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2
Kerangka Konsep

D. Hipotesis.

Hipotesis adalah jawaban sementara pertanyaan penelitian. Maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan gaya kepemimpinan dan kecerdasan emosi kepala ruang dengan kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali.