

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi dalam sebuah organisasi atau lembaga adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna yang membuat setiap orang, kelompok, organisasi dapat melakukan interaksi sosial dan memberikan pengaruh kerjasama dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau lembaga (Hardjana, 2016). Menurut Mohammed dan Bungin (2016) dalam Makahengkeng (2016), upaya - upaya di dalam meningkatkan produktivitas organisasi tidak terlepas dari meningkatkan kelancaran informasi di dalam organisasi, melalui komunikasi, oleh karena itu komunikasi menjadi aspek generik di dalam sebuah organisasi, selain itu aktivitas komunikasi dalam organisasi dilakukan untuk tujuan menggerakkan ke arah pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Robbins dalam Sehfudin (2011), dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan sekerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Komunikasi diperlukan dalam upaya mewujudkan hubungan dan keinginan yang sinergi antara atasan dan bawahan dalam upaya mencapai tujuan (Fahmi, 2012). Komunikasi berasal dari kata "*communicare*" yang artinya berpartisipasi atau memberitahukan atau "*communis*" yang artinya milik bersama atau berlaku dimanamana (Azwar, 2013), Berdasarkan penelitian bahwa lebih dari 80% waktu digunakan untuk berkomunikasi, 16% untuk membaca dan 4% untuk menulis. Pengembangan ketrampilan dalam komunikasi merupakan kiat yang sukses bagi tenaga pekerja di rumah sakit (Notoatmodjo,2010). Komunikasi organisasi yang efektif dan memberikan kejelasan informasi mempermudah perawat untuk memberikan perhatian pada hal yang diprioritaskan dalam organisasi. Marquis dan Huston (2009) menekankan komunikasi membangun keahlian disemua aspek untuk keberhasilan manajerial.

Pada pelayanan organisasi rumah sakit, proses komunikasi antara kepala ruangan dengan perawat pelaksana akan menentukan bagaimana kinerja

perawat pelaksana dalam menjalankan tugas dan kewajibannya melalui pelaksanaan asuhan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dalam memberikan asuhan keperawatan, setiap anggota harus mampu mengkomunikasikan dengan perawat anggota lain (Rifiani, 2013). Menurut penelitian Zahra (2011) menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal adalah keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Hasil uji regresi linier berganda ditemukan variabel empati dalam komunikasi interpersonal lebih dominan terhadap kinerja perawat pelaksana ruang rawat inap di RSUD dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang penting untuk ambil bagian dalam memberikan jaminan mutu layanan kesehatan. Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional yang dilakukan oleh perawat berdasarkan standar profesi untuk memastikan pelayanan yang kompeten dan aman kepada masyarakat (PPNI, 2010). Potter dan Perry (2010) menyebutkan bahwa keperawatan memegang peranan penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan keperawatan profesional yang dilakukan oleh perawat berdasarkan standar profesi perlu dilakukan evaluasi agar tetap berkualitas dan dapat memberikan jaminan keamanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu perlu peningkatan komunikasi organisasi dalam memberikan informasi pelayanan kesehatan.

Penelitian Abugre (2011) di Ghana dengan judul *Appraising The Impact Of Organizational Communication On Worker Satisfaction In Organizational Workplace*. bahwa adanya dampak komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana 96,1% responden menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh kuat terhadap kepuasan kerja dalam suatu organisasi. Hasil penelitian tersebut dianalisa bahwa proses organisasi yang dilakukan di perusahaan tersebut seperti penilaian kinerja karyawan, pelatihan dan pengembangan karyawan, sistem kesejahteraan karyawan, dimana 86,4%

dari responden setuju bahwa komunikasi organisasi sangat penting untuk mendukung semua proses tersebut untuk mencapai hasil yang lebih efisien.

Setiap organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Berbagai cara ditempuh untuk meningkatkan kinerja karyawan misalnya memberi kesempatan mengikuti pendidikan dan latihan, pemberian kompensasi dan dorongan yang dapat menciptakan suasana kerja yang baik. Peningkatan kinerja dalam hal komunikasi interpersonal akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas (Notoatmodjo,2010).

Mengingat perawat sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) terpenting dalam menjalankan roda suatu Rumah Sakit dengan tidak mengabaikan arti dari SDM yang lain,maka pemeliharaan hubungan kontinyu dan serasi dengan para perawat menjadi sangat penting.Baik buruknya pelayanan keperawatan tentunya berhubungan dengan kinerja para perawat. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja perawat,sebagaimana halnya dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson , bahwa perilaku dan kinerja dipengaruhi oleh variabel individu seperti kemampuan dan keterampilan, latar belakang (keluarga,tingkat sosial dan pengalaman), serta demografi (usia, etnis dan jenis kelamin), variabel organisasai (sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan) dan variabel psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi), (Wijono dalam Geni, 2014).

Keberhasilan pelayanan kesehatan tergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas (Cherie dalam Geni, 2014) .Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien,serta perawat yang mendominasi tenaga kesehatan dirumah sakit, yaitu sekitar 40 sampai 60 %. Oleh karena itu rumah sakit harus memiliki perawat dengan kinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit tersebut sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien (Swansburg, 2000 dalam Suroso, 2011).

Perawat merupakan seseorang yang memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan berdasarkan ilmu dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan (Undang-Undang Kesehatan No 36 tahun 2009, dalam Bakri, 2017). Didalam Rumah sakit perawat merupakan tenaga kesehatan yang mendominasi dari tenaga kesehatan lainnya, dan perannya menjadi sangat penting dalam dunia kesehatan.

Menurut Khamida dan Mastiah (2015) Kinerja merupakan suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang perawat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Kinerja dapat dilihat atau diukur dengan menggunakan penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah sebagai alat yang dapat digunakan secara efektif untuk mengetahui kualitas dan kuantitas seorang perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan. Perawat dapat menggunakan proses operasional kinerja untuk mengatur arah kerja dalam memilih, melatih, membimbing perencanaan, serta memberi penghargaan kepada perawat yang berkompeten, karena kinerja perawat yang kompeten dapat memenuhi tingkat kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rudianti (2011), tentang peningkatan kinerja perawat pelaksana melalui komunikasi organisasi di ruang rawat inap rumah sakit hasil penelitiannya, mendapatkan adanya hubungan antara komunikasi organisasi dengan kinerja perawat perawat di ruang rawat inap rumah sakit dengan menggunakan uji chi square ($p = 0,046$; $\alpha = 0,05$), penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Candrasari (2013), tentang pengaruh komunikasi organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat pelaksana di rumah sakit DR. Oen Solo Baru, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat di rumah sakit.

Eka Hospital Pekanbaru merupakan salah satu Rumah Sakit swasta di Pekanbaru yang memiliki akreditasi internasional sejak 2014 dari *Join Commision Internasional Accreditation* (JCI). Visi dari Eka Hospital adalah

menjadi jaringan penyedia layanan kesehatan terdepan di Asia Pasifik, salah satu langkah yang dapat diambil oleh pihak Eka Hospital mencapai visi tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan menetapkan standar pemberi asuhan keperawatan adalah perawat profesional yang mampu memberikan asuhan keperawatan secara *holistik* kepada pasien. Oleh sebab itu Eka Hospital berupaya meningkatkan kualitas tenaga keperawatan guna mencapai tujuan yang diharapkan. sebagai Rumah Sakit swasta, Eka Hospital bisa mematahkan asumsi yang mengatakan bahwa lembaga layanan kesehatan seperti Rumah Sakit dinilai gagal oleh masyarakat hal ini dibuktikan dengan kuesioner yang diberikan pada pasien pulang dirawat inap, hasil kuesioner tersebut mengemukakan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dengan isian kuesioner diperoleh informasi bahwa mereka akan kembali lagi berobat ke Eka Hospital.

Sumber daya keperawatan merupakan sumber daya paling besar di Eka Hospital yaitu dengan jumlah perawat 345 orang dengan jumlah tenaga perawat diruangan rawat inap 95 orang, sehingga dapat dikatakan peran perawat sangat besar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang dapat dilihat dari kinerja perawat. Kinerja perawat yang baik dan profesional inilah yang dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan oleh perawat secara keseluruhan di Rumah Sakit. Untuk menciptakan kinerja yang optimal perlu dibangun hubungan komunikasi organisasi yang baik. Berdasarkan wawancara terhadap 10 orang perawat di Rumah Sakit tempat peneliti melakukan penelitian 6 orang perawat menyatakan hubungan komunikasi antar perawat dan atasan diruangan rawat inap Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru sudah baik, sedangkan 4 orang perawat mengatakan komunikasi antar perawat dan atasan diruangan rawat inap Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru masih kurang. Masalah komunikasi yang dirasakan antara lain kesalahpahaman dalam menerima informasi, perawat tertentu kurang memberi umpan balik dan di antara perawat kadang kurang terbuka untuk saling memberi masukan atau usulan. Jika komunikasi dalam organisasi

diabaikan akan mempengaruhi kinerja.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan Hubungan Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Perawat diruangan rawat Inap Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru. Komunikasi organisasi dalam pelayanan keperawatan merupakan kunci keberhasilan dalam kepemimpinan dan manajemen. Keberhasilan digambarkan dengan kinerja yang dimiliki oleh karyawan yaitu perawat .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan wawancara terhadap 10 orang perawat di Rumah Sakit tempat penulis melakukan penelitian 6 orang perawat menyatakan hubungan komunikasi antar perawat dan atasan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Eka Hospital pekanbaru sudah baik, sedangkan 4 orang perawat mengatakan komunikasi antar perawat dan atasan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru masih kurang. Masalah komunikasi yang dirasakan antara lain kesalahpahaman dalam menerima informasi, perawat tertentu kurang memberi umpan balik dan di antara perawat kadang kurang terbuka untuk saling memberi masukan atau usulan. Jika komunikasi dalam organisasi diabaikan akan mempengaruhi kinerja, Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja, demikian juga sesama karyawan dapat saling bekerja sama satu dengan lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan Hubungan Komunikasi organisasi dengan Kinerja Perawat Di ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru

C. Tujuan Penelitian: Umum dan Khusus

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi Organisasi dengan kinerja perawat di ruangan rawat inap Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi komunikasi organisasi di ruangan rawat inap Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kinerja perawat di ruangan rawat inap Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru.
- c. Untuk menganalisa hubungan komunikasi organisasi dengan kinerja perawat di ruangan rawat inap Rumah Eka Hospital Pekanbaru

D. Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian menjadi sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi bidang pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui optimalisasi sumber daya perawat. Hasil penelitian sebagai evaluasi komunikasi organisasi dalam pelayanan keperawatan dan pertimbangan perencanaan pelatihan cara-cara komunikasi organisasi yang efektif.

2. Bagi STIKes Payung Negeri Pekanbaru

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya terkait berhubungan dengan komunikasi organisasi dan kinerja, serta dapat menjadi referensi/ tambahan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian menambah wawasan dan sebagai referensi yang dapat digunakan oleh peneliti lain. Penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan penelitian terkait komunikasi organisasi dan kinerja perawat.