

# PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT

Ismiatun

Politeknik kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

e-mail: lilikismi58@gmail.com

**Abstract:** Employee performance is the result of work achieved by an employee within a certain time based on predefined work standards. With good communication between some parts of the hospital there will be synchronization and harmonization in work. This study aims to determine and analyze the effect of communication on the performance of nurse in hospitals. This study is a cross-sectional study. The population is all nurses at Soepraoen Hospital which amounts to 207 people. The independent variable in this study is communication, while the dependent variable is nurse performance. The sampling technique used is proportional simple random sampling. Data collection used interviews and distributed questionnaires using a Likert scale. From the results of the analysis of research data using t-test obtained t count (2.766) > t table (2.126) so that H<sub>0</sub> is rejected and H<sub>a</sub> is accepted. Based on the results of the study note that simultaneous and partial communication effect on the performance of nurses.

**Keywords:** communication, performance

**Abstrak:** Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan. Dengan komunikasi yang baik antara beberapa bagian rumah sakit akan ada sinkronisasi dan harmonisasi dalam pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja perawat di rumah sakit. Penelitian ini merupakan studi *cross-sectional*. Populasinya adalah semua perawat di Rumah Sakit Soepraoen yang berjumlah 207 orang. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah komunikasi, Sedangkan variabel *dependent* adalah kinerja dokter dan perawat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportional simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan menyebarkan kuesioner menggunakan skala Likert. Dari hasil analisis data penelitian menggunakan *t-test* diperoleh *t* hitung (2,766) > *t* tabel (2,126) sehingga H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kinerja peraw

**Kata Kunci:** komunikasi, kinerja

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi kesehatan profesional yang pelayanannya diselenggarakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli lainnya. Di dalam Rumah Sakit terdapat banyak aktifitas dan kegiatan yang berlangsung secara berkaitan (Haliman & Wulandari 2012). Rumah sakit merupakan

salah satu organisasi yang dalam menjalankan aktivitasnya pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai, untuk itu manusia memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan operasional suatu organisasi, hal ini dikarenakan manusia merupakan suatu individu yang mempunyai pikiran,

perasaan, kebutuhan dan harapan-harapan tertentu serta sebagai unsur pelaksana dari kebijakan yang ada dari suatu organisasi. Sehingga memerlukan perhatian tersendiri dari perilaku organisasi karena faktor-faktor tersebut tentu akan berpengaruh terhadap kinerja, dedikasi, loyalitas terhadap organisasi (Hasibuan, 1997).

Keberhasilan organisasi tergantung dari perilaku individu, untuk dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien, suatu organisasi harus memperlakukan individu secara manusiawi, yaitu memberikan pekerjaan yang dapat meningkatkan harkat dan martabatnya, menyediakan sarana yang dibutuhkan, memenuhi harapan, memberi kesempatan untuk tumbuh dan berkembang serta memberikan jaminan perlindungan dan keamanan, kondisi tersebut mutlak diperlukan. Jika individu merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi, maka individu tersebut akan berusaha mempertahankan keanggotaannya serta mengabdikan diri sepenuhnya pada sasaran dan tujuan organisasi. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara sah, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika terdapat beberapa kriteria dalam pengukuran kinerja pegawai (Hadiwijaya, 2015; Suryadi Prawirosentono 2002).

Dari dahulu sampai sekarang, komunikasi selalu merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam kehidupan organisasi, namun baru akhir-akhir ini saja orang menyadari pentingnya peran komunikasi bagi keberhasilan organisasi. Karena dengan komunikasi yang lancar dapat menciptakan hubungan kerja yang serasi dan selaras antar pimpinan dan bawahannya serta antar perawat. Sehingga dalam pelaksanaan keselamatan pasien dapat berjalan baik tanpa hambatan. Dalam organisasi masa kini, komunikasi dipandang sebagai alat untuk mendorong kinerja dan akan menciptakan pemahaman akan sasaran organisasional (Corrado, 1991, *Jurnal manajemen* no. 19.1991:19). Pada saat terdapat informasi dan gagasan

yang memadai, maka kinerja terdorong dan konflik-konflik pun menjadi minimal dengan adanya iklim komunikasi yang positif maka para dokter dan perawat menjadi lebih tertarik kepada pekerjaan mereka dan bisa lebih mengendalikan diri dalam bekerja. Untuk menghasilkan komunikasi yang efektif harus bertanggungjawab untuk menciptakan komunikasi yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan, memberikan umpan balik tentang cara memenuhi harapan, pihak manajemen memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dari bawahannya. Jadi organisasi perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu menciptakan komunikasi yang baik agar kinerja yang diharapkan dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Keadaan ini menjadikan sumber daya manusia sebagai aset yang harus ditingkatkan efisiensi dan produktifitasnya, untuk mencapai hal tersebut maka organisasi harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan perawat untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta ketrampilan yang dimiliki secara optimal, untuk memenuhi hal tersebut seorang perawat juga membutuhkan berbagai faktor pendukung agar kinerjanya dapat maksimal. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja diantaranya komunikasi organisasi dan motivasi (Hariyanti dan Primawestri, 2009)

Munculnya fenomena seperti rendahnya kemampuan dan kemauan kerja serta menurunnya kinerja perawat mencerminkan bahwa mereka belum termotivasi oleh kondisi kerja yang mereka hadapi, masih terdapat kecenderungan bahwa mereka bekerja hanya untuk memenuhi kewajiban saja sebagai anggota organisasi Rumah Sakit. Perilaku ini memang tidak dapat dipisahkan dengan komunikasi dan informasi yang baik dengan demikian para perawat tidak akan memaksimalkan kemampuan yang mereka miliki untuk digunakan sepenuhnya bagi

organisasi rumah sakit karena menganggap bahwa kebutuhan informasi telah cukup terpenuhi. Konsekuensi tersebut adalah menurunnya kinerja perawat, jika hal ini terjadi maka keberhasilan organisasi rumah sakit baik langsung maupun tidak langsung dapat terhambat.

Memaksimalkan kemampuan yang ada pada diri individu harus terus menerus diupayakan guna meningkatkan kinerja perawat, upaya tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk memperhatikan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan, berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang kooperatif akan mengurangi konflik dan perawat tidak merasa bersalah sehingga dapat kerja dengan rasa aman, nyaman, dan tenang.

Sejalan dengan itu, Hasibuan (1996:93) menyatakan bahwa “motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi”, artinya agar perawat dapat diarahkan untuk mencapai kinerja yang optimal harus diberikan motivasi. Proses timbulnya motivasi seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan dan imbalan (Gitosudarmo, 2000:28). Setiap manusia akan memiliki kebutuhan, kebutuhan yang belum terpenuhi menyebabkan manusia berusaha untuk memenuhi dengan cara mengarahkan perilakunya ke arah pencapaian tujuan prestasi agar cara-cara yang telah dipilihnya didukung oleh kemampuan, ketrampilan maupun pengalamannya.

Seseorang yang mempunyai motivasi tinggi akan mempunyai kinerja yang tinggi sehingga memelihara motivasi ini perlu dijaga terus menerus. Sedangkan komunikasi dapat memperkuat motivasi melalui penjelasan yang diberikan atasan kepada bawahan mengenai apa yang harus mereka lakukan. Penjelasan sasaran yang spesifik, umpan balik terhadap kemajuan

dan dorongan perilaku yang diinginkan akan meningkatkan motivasi dan menuntut komunikasi.

Berdasarkan hal tersebut di atas perlu kiranya diadakan penelitian tentang “Pengaruh Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit TK II Dr. Soepraoen Malang”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan metode pendekatan *cross-sectional study*. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Mei-Juli 2017 di RS Tk II dr Soepraoen Malang. Populasi dari penelitian ini berjumlah 207 yang dengan penentuan sampel menggunakan *proportional simple random sampling*, dengan jumlah minimal sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*, sehingga diperoleh besarnya sampel 67 orang. Untuk mendapatkan data kuantitatif, peneliti menggunakan kuisioner.

Total untuk pertanyaan responden adalah 24 pertanyaan dengan format jawaban menggunakan skala *likert*. Penggunaan skala *likert* bertujuan untuk mengekspresikan perasaan responden dalam bentuk persetujuan terhadap pernyataan Husein (2003). Dalam penelitian ini alternatif jawaban yang bersifat positif dan negatif, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju dengan skor 1
2. Tidak Setuju dengan skor 2
3. Ragu-ragu dengan skor 3
4. Setuju dengan skor 4
5. Sangat Setuju dengan skor 5

Berdasarkan rumus statistik menurut Sudjana (1995) dalam Karolina (2009), digunakan rumus:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Variabel independen yaitu komunikasi kerja dan variabel dependen yaitu kinerja perawat.

Dalam penelitian ini menggunakan uji *t-test*. Uji ini digunakan untuk menguji

ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau per variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang digunakan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para responden sebanyak 67 responden, maka dapat diambil beberapa gambaran tentang karakteristik responden sebagai berikut

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Indikator	Jumlah	Prosentase
1.	Usia		
	a. < 30 tahun	21	31,3%
	b. 30-40 tahun	34	50,1%
	c. > 40 tahun	12	17,9%
	Total	67	100%
2.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	15	22,3%
	b. perempuan	52	77,7%
	Total	67	100%
3.	Tingkat Pendidikan		
	a. D III	48	71,1%
	b. D IV	5	7,5%
	c. Pasca Sarjana	6	8,9%
	d. S 1	8	11,9%
	Total	67	100%

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada usia 30-40 tahun dengan jumlah 34 responden (50.1%) dan paling sedikit pada usia >40 tahun dengan jumlah 12 responden (17.9%).

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden perempuan dengan jumlah 52 responden (77.7%) dan paling sedikit adalah responden laki-laki dengan jumlah 15 responden (22.3%).

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah pada tingkat pendidikan D III dengan jumlah 48 responden (71.7%) dan paling sedikit pada

tingkat pendidikan Pasca Sarjana dengan jumlah 6 responden (8,9%).

Pada t test antara variabel komunikasi (X) dengan variabel kinerja (Y) menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 2,766 sedangkan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig\ t < 5\%$ . Maka secara parsial variabel komunikasi (X) berpengaruh signifikan terhadap kinerja atau dengan kata lain  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Karena koefisien regresi bertanda positif (0,968) mengindikasikan hubungan keduanya positif atau searah. Artinya semakin besar komunikasi akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja perawat. Hal ini dapat dijelaskan bahwa dengan komunikasi yang dilakukan baik antara perawat dengan perawat maka akan meningkatkan kinerjanya. Dengan komunikasi yang baik antara beberapa bagian yang ada di rumah sakit maka akan terjadi sinkronisasi dan harmonisasi dalam bekerja. Hal ini berbeda jika di dalam bekerja antar bagian tidak terjadi komunikasi atau jarang adanya komunikasi maka yang terjadi adalah pekerjaan yang dihasilkan kurang sempurna dan adanya pengulangan pekerjaan. Jadi dengan adanya komunikasi yang terjadi diharapkan terjadinya kesamaan persepsi dalam bekerja. Karena di dalam rumah sakit atau dalam hal ini adalah bila sedang menangani pasien kemudian tidak ada komunikasi yang baik antar perawat maka dapat dipastikan pekerjaan yang dihasilkan menjadi tidak sempurna.

Sehubungan dengan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini sebagian besar responden menjawab setuju bahkan sangat setuju kalau sebelum melakukan pekerjaan selalu dilakukan

koordinasi terlebih dahulu. Hal ini dilakukan supaya terjadi sinkronisasi dan harmonisasi dalam melakukan pekerjaan sehingga hasil pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Di samping itu bila terdapat masalah yang akan merugikan organisasi maka pemecahan masalah dapat diselesaikan secara bersama-sama, dengan hal ini komunikasi yang dibangun di instansi akan terwujud dengan baik. Namun dalam penelitian ini masih ada keterbatasan yaitu peneliti tidak meneliti faktor yang lain. Maka dari itu peneliti apabila ingin meneliti dengan topik yang sama disarankan untuk menambah variabel lain yang mempengaruhi kinerja sehingga penelitian akan lebih baik.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan variabel komunikasi secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Tk II dr Soepraoen Malang. Variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang dominan

terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Tk II dr Soepraoen Malang.

Terhadap hasil yang telah diperoleh ada beberapa saran yang diharapkan mampu memberikan sumbangan dalam bentuk ide atau pemikiran sehingga nantinya dapat meningkatkan kemajuan instansi diantaranya: Rumah Sakit Tk. II dr Soepraoen Malang hendaknya lebih memperhatikan masalah komunikasi agar kinerja perawat menjadi meningkat. Rumah Sakit Tk. II dr Soepraoen Malang dapat lebih sering melakukan pertemuan-pertemuan rutin dan terencana untuk evaluasi dan tetap menjalin komunikasi antar tenaga kerja. Diperlukan upaya perbaikan kebijakan dari rumah sakit dengan cara memberikan kepercayaan yang lebih tinggi bagi para pegawai untuk mengambil keputusan sesuai dengan wewenang dan jabatannya, memberikan *reward* atau pujian bagi pegawai yang menjalankan tugas dengan baik. Bagi peneliti yang akan datang apabila ingin meneliti dengan topik yang sama kami sarankan untuk menambah variabel lain yang mempengaruhi kinerja sehingga penelitian akan lebih baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S., 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Penerbit Rineka Cipta.
- Arikunto, S, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta. Penerbit Rineka Cipta.
- Andrenata, 2000. *Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi terhadap Prestasi Kerja PT>HM Sampurna*.
- Cooper C, Straw A. 1991. *Succesful Stres Management in Work*. Alih Bahasa Sigeng Panut, Jakarta, Kesaint Clanc, 2002.
- Fauzan, 2001. *Pengaruh Motivasi Eksternal dan Internal terhadap Kinerja Pegawai Administrasi di Universitas Tanjung Pura Pontianak*.
- Gomes, C., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Ghozali, I., 2002. *Aplikasi Analisis Multivariete Program SPSS*, Edisi Kedua, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., 2002. *Statistik Non-Parametrik*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haliman and Wulandari, 2012. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Hariyanti dan Inten Premawestri, 2009. *Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*, Tidak dipublikasikan, STIE AUB dan Universitas Setia Budi Surakarta

- Henry S, B., 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama. Jakarta. Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Heidjrachman, R, H, S. 2000, *Teori dan Konsep Manajemen*, Yogyakarta, Penerbit Upp-Amp Ykpn.
- Heidjrachman, R, Husnan, Suad., 2000, *Manajemen Personalia*, Edisi Keempat, Yogyakarta, Penerbit Bpfe
- Nawawi, H. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, untuk Bisnis yang Kompetitif*, Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Siti, C. 2006. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Surabaya II*.
- Kamus Istilah Manajemen.*, 2006. Jakarta. Penerbit LPPM.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM PT. Refika Aditama*. Bandung Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Mathis, R. L and John H. Jackson, 2006. *Human Resource Management*. Edisi 10. Salemba Empat. Jakarta. oleh Agus Maulana, Hendardi.
- Prawirosentono, S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi 1. Cetakan Kedelapan. BPFE. yogyakarta