

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional dalam rangka tercapainya kemauan dan kesadaran hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan upaya pengelolaan berbagai sumber daya pemerintah maupun masyarakat sehingga dapat pelayanan kesehatan yang efisien, bermutu dan terjangkau (Febri, 2006). Keberadaan dan kualitas pelayan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan kesehatan tersebut (Nurachmach, 2001).

Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerima jasa kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia (Departemen

Manajemen sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan bagian integral dari keseluruhan manajemen rumah sakit dan sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan terpenting dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan di rumah sakit sebagai rangka dalam memberikan pelayanan kesehatan (Fathoni, 2006).

Tim keperawatan merupakan anggota tim kesehatan yang berada pada garis terdepan yang menghadapi masalah klien selama 24 jam secara terus menerus. Tim pelayanan keperawatan memberikan pelayanan kesehatan kepada klien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang telah ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan kesehatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan kesehatan yang aman, serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien yang dirawat (Faizin dan Winarsih, 2008).

Salah satu faktor yang tidak dapat diabaikan dalam suatu sistem pengelolaan manajemen di rumah sakit iklim kerja yang kondusif. Menurut Djodibroto (1997), rumah sakit sebagai organisasi yang menyediakan pelayanan kesehatan memiliki karakteristik yang tidak sama dengan organisasi lainnya. Adanya karakteristik tersebut menyebabkan iklim kerja yang ada di rumah sakit berbeda dengan organisasi lainnya, terutama terhadap para perawat yang merupakan mayoritas tenaga kerja di sebuah rumah sakit.

Pentingnya iklim kerja yang kondusif selayaknya mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen rumah sakit, karena tugas-tugas akan dapat terselesaikan secara baik apabila tercipta suatu iklim kerja yang mampu menumbuhkan semangat kerja yang tinggi, yang selanjutnya akan

mempercepat proses penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan (Subanegara, 2004).

Perawat sebagai sumber daya manusia dalam institusi kesehatan dapat menunjukkan kinerja yang optimal jika mereka bekerja dalam iklim kerja yang kondusif. Penelitian yang dilakukan oleh Jain, *et al* (2007) pada tenaga kerja di India menunjukkan bahwa iklim kerja yang positif mampu menciptakan hubungan yang harmonis diantara perusahaan dengan karyawan. Suasana kerja sangat rentan dengan timbulnya keadaan yang mampu memunculkan dampak yang buruk, baik fisik ataupun psikis karyawan.

Penelitian Farjam *et al.* (2013) menunjukkan bahwa ada pengaruh kesesuaian, tanggung jawab, penghargaan, kejelasan, dan rekan kerja, diharapkan kepada pihak rumah sakit agar meningkatkan dimensi iklim kerja sehingga produktivitas kerja meningkat. Penelitian Sambas (2008) pada staf unit penunjang medik rumah sakit menunjukkan bahwa dalam lingkup iklim kerja didapati bahwa kompensasi, kerjasama tim, dan kebijakan organisasi memberi nilai yang cukup besar terhadap kinerja organisasi.

Dalam kehidupan organisasi, komunikasi menjadi sesuatu yang sangat penting karena komunikasi dapat meningkatkan saling pengertian antara atasan dan bawahan. Selain itu, dengan tata hubungan yang baik dalam organisasi akan menciptakan iklim kerja yang kondusif. Sebaliknya, komunikasi yang tidak baik dalam lingkungan kerja mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, yaitu akan menimbulkan masalah dalam kerja misalnya konflik antar pegawai, bahkan akan menghambat keberhasilan kerja (Mertono, 2005).

Pada profesi keperawatan, komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan. Dengan memiliki keterampilan berkomunikasi, perawat akan mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dengan dokter dengan atasan maupun dengan sesama perawat, yang selanjutnya akan memberikan dampak terhadap kinerja dalam pelayanan. Hal ini mengacu kepada sasaran keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan, dimana unsur yang utama dari layanan asuhan ke pasien adalah komunikasi efektif. Standar akreditasi RS 2012 SKP.2 / JCI IPSC.2 mensyaratkan agar rumah sakit menyusun cara komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dapat dipahami penerima. Hal itu untuk mengurangi kesalahan dan menghasilkan perbaikan keselamatan pasien (Noer Rochmat, 2014).

Komunikasi efektif dapat dilakukan antar teman sejawat (dokter dengan dokter/ perawat dengan perawat) dan antar profesi (perawat dengan dokter) (Noer Rochmat, 2014). Menurut Walker, Evan dan Robbison (dalam Ani Suprpta, 2012), komunikasi efektif dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam mencapai hasil yang optimal. Penelitian Rahardja (2002) juga menunjukkan bahwa peningkatan efektifitas komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kinerja. Menurut *Management Sciences for Health* (2005) komunikasi yang efektif merupakan kunci untuk menciptakan iklim kerja. Penelitian Zulfqar *et al.* (2010) menunjukkan bahwa iklim kerja perawat yang

kondusif sebagian besar terdorong karena adanya komunikasi yang berkualitas.

Komunikasi yang efektif merupakan komponen yang fundamental dalam sebuah organisasi, khususnya rumah sakit. Ketika setiap anggota organisasi mampu berkomunikasi dengan baik satu sama lain maka penyampaian gagasan dan informasi akan lancar dan pada akhirnya tercipta iklim kerja yang positif. Menurut Potter dan Perry (2009), komunikasi terjadi pada tiga tingkatan yaitu intrapersonal, interpersonal dan publik. Dalam penelitian ini difokuskan pada komunikasi interpersonal, yaitu interaksi yang terjadi antara sedikitnya dua orang atau dalam kelompok kecil, terutama dalam keperawatan. Menurut Kariyoso (1994), komunikasi interpersonal dapat berupa komunikasi verbal maupun non verbal.

Komunikasi interpersonal yang sehat memungkinkan penyelesaian masalah, berbagai ide, pengambilan keputusan, dan pertumbuhan personal. Dibanding dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, komunikasi antarpribadi dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan. Hal ini disebabkan komunikasi antarpribadi umumnya berlangsung secara tatap muka (*face to face*). Pada saat tatap muka antara pembicara dengan pendengar terjadi kontak pribadi (*personal contact*). Pribadi komunikator menyentuh pribadi komunikan. Ketika pesan disampaikan, umpan balik berlangsung seketika (*immediate feedback*), pada saat itu komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan terhadap pesan yang disampaikan (Effendy, 2003).

Pendelegasian merupakan salah satu bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menurut Manulang (2002), pendelegasian adalah kegiatan seseorang untuk menugaskan bawahannya untuk melaksanakan bagian dari tugas yang bersangkutan, sehingga bawahan dapat melaksanakan tugas-tugas itu sebaik-baiknya serta dapat mempertanggungjawabkan hal-hal yang didelegasikan kepadanya. Pendelegasian sangat diperlukan agar aktivitas organisasi tetap berjalan untuk mencapai tujuan organisasi. Pendelegasian dalam manajemen keperawatan dilaksanakan dalam bentuk pendelegasian kepala ruangan kepada perawat primer atau ketua tim, dan perawat primer atau ketua tim kepada perawat pelaksana atau perawat asosiet. Mekanisme pendelegasian ini adalah pelimpahan tugas dan wewenang, dan dilakukan secara berjenjang.

Menurut Stoner (2000) pendelegasian adalah pelimpahan wewenang formal dan tanggung jawab kepada seorang bawahan untuk menyelesaikan aktivitas tertentu. Pendelegasian oleh atasan kepada bawahan adalah perlu demi tercapainya efisiensi dari fungsi-fungsi dalam organisasi, karena tidak ada seorang atasan manapun yang dapat secara pribadi merampungkan atau secara penuh melaksanakan dan mengawasi semua tugas organisasi. Namun, jika dalam pencapaian tujuannya jika organisasi tidak menerapkan pendelegasian wewenang maka akan terjadi penurunan kinerja yang mengakibatkan terhambatnya pencapaian prestasi kerja yang baik dari para karyawan dan juga akan berdampak buruk bagi organisasi. Penelitian Anggreini (1999) menunjukkan bahwa pendelegasian wewenang mempunyai

pengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan. Penelitian Zayan *et al.* (2013) menunjukkan bahwa pemberdayaan perawat melalui pendelegasian merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong terciptanya iklim kerja yang kondusif.

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Nanggulan merupakan salah satu rumah sakit swasta di wilayah Kulon Progo yang memberikan pelayanan kesehatan dan merupakan rumah sakit rujukan bagi masyarakat di wilayah Kulon Progo. Dalam upaya memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada pelanggan, rumah sakit ini telah berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan. Hal tersebut tertuang dalam visi rumah sakit yaitu menjadi rumah sakit yang islami, unggul, terpercaya dan profesional.

Untuk dapat mencapai sasaran dan tujuannya, RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan tentunya harus mendapatkan dukungan penuh dari seluruh karyawannya, baik tenaga medis maupun non medis. Jika rumah sakit menginginkan para karyawannya bekerja dengan baik dan profesional, maka perlu diciptakan suatu iklim organisasi rumah sakit yang baik, yang mampu menumbuhkan semangat kerja yang tinggi, rasa tanggung jawab yang besar, loyalitas pada organisasi, kerjasama yang baik, yang pada akhirnya dapat mewujudkan kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dipandang perlu untuk dilakukan kajian penelitian yang komprehensif dan lebih mendalam terhadap bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal dan pendelegasian terhadap iklim kerja perawat. Dengan demikian akan dapat diketahui dengan jelas bagaimana

sebenarnya hubungan dan kontribusi dari komunikasi interpersonal dan pendelegasian perawat terhadap iklim kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan Kabupaten Kulon Progo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal dan pendelegasian terhadap iklim kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan Kabupaten Kulon Progo?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan pendelegasian terhadap iklim kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan Kabupaten Kulon Progo.

2. Tujuan Khusus

Penelitian ini secara khusus bertujuan:

- a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan Kabupaten Kulon Progo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pendelegasian terhadap iklim kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan Kabupaten

- c. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi iklim kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan Kabupaten Kulon Progo.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan serta gambaran yang didasarkan pada kajian yang bersifat konseptual dan temuan otentik di lapangan secara aktual mengenai komunikasi interpersonal dan pendelegasian pada perawat dan yang terjadi dalam iklim kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan Kabupaten Kulon Progo. Bertitik tolak dari hal dimaksud di atas, maka hasil yang diharapkan adalah:

1. Secara teoritis; hasil penelitian ini dapat menjadi memperkaya konsep dalam bidang manajemen rumah sakit khususnya tentang komunikasi interpersonal dan pendelegasian pada perawat dan iklim kerja perawat serta menambah bahan acuan bagi penelitian berikutnya.
2. Secara praktis; hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan pihak manajerial untuk meningkatkan efektifitas komunikasi interpersonal dan pendelegasian dalam menciptakan iklim kerja perawat yang kondusif.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang komunikasi interpersonal, pendelegasian dan iklim kerja pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Akan tetapi dengan variabel

dan karakteristik subjek serta lokasi penelitian yang berbeda, sehingga temuan hasil penelitian pun berbeda.

1. Penelitian oleh Farjam *et al.* (2013) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Iklim Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD I. A. Moeis Samarinda Tahun 2013”. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kesesuaian, tanggung jawab, penghargaan, kejelasan, rekan kerja dan menganalisis variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di instalasi rawat inap RSUD I. A. Moeis Samarinda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kesesuaian, tanggung jawab, penghargaan, kejelasan, dan rekan kerja, diharapkan kepada pihak rumah sakit agar meningkatkan dimensi iklim kerja sehingga produktivitas kerja meningkat. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu terdapat pada variabel penelitian. Dalam penelitian terdahulu, iklim kerja berperan sebagai variabel yang mempengaruhi, sedangkan dalam penelitian ini iklim kerja berperan sebagai yang dipengaruhi. Adapun persamaannya pada penelitian tersebut sama-sama meneliti perawat.
2. Penelitian oleh Sambas (2008) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Staf di Unit Penunjang Medik Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan”. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi dan iklim kerja terhadap kinerja staf. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi ditemui bahwa pendidikan formal dan pengetahuan memberi pengaruh

yang cukup besar terhadap kinerja karyawan. Dalam lingkup iklim kerja didapati bahwa kompensasi, kerjasama tim, dan kebijakan organisasi memberi nilai yang cukup besar terhadap kinerja organisasi. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu terdapat pada variabel penelitian. Dalam penelitian terdahulu, iklim kerja berperan sebagai variabel yang mempengaruhi, sedangkan dalam penelitian ini iklim kerja berperan sebagai yang dipengaruhi. Adapun persamaannya pada penelitian tersebut sama-sama meneliti perawat.

3. Penelitian oleh Rahardja (2002) yang berjudul “Hubungan antara Komunikasi Antar Pribadi Guru dan Motivasi Kerja Guru dengan Kinerja Guru”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa antara komunikasi antar pribadi (interpersonal) dan motivasi kerja mempunyai hubungan yang positif dengan kinerja. Dari setiap penambahan point masing-masing variabelnya dapat meningkatkan point dari kinerja. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu terdapat pada subjek penelitian. Dalam penelitian terdahulu, subyek yang diteliti adalah guru, sedangkan dalam penelitian ini subyek yang diteliti adalah perawat. Adapun persamaannya pada penelitian tersebut sama-sama menggunakan variabel komunikasi interpersonal.
4. Penelitian oleh Anggreini (1999) yang berjudul “Analisis Pendelegasian Wewenang terhadap Produktivitas Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan”. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh pendelegasian wewenang terhadap produktivitas karyawan pada

PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendelegasian wewenang mempunyai pengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu terdapat pada subjek penelitian. Dalam penelitian terdahulu, subyek yang diteliti adalah karyawan perusahaan umum, sedangkan dalam penelitian ini subyek yang diteliti adalah perawat. Adapun persamaannya pada penelitian tersebut sama-sama menggunakan variabel pendelegasian.