

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat. Salah satu organisasi yang bergerak dalam usaha peningkatan kesehatan masyarakat ialah rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit meliputi pelayanan medik, rehabilitas medik, dan pelayanan perawatatan yang dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan rawat inap.

Pelayanan kesehatan dirumah sakit tidak terlepas dari peranan perawat. Tenaga kerja profesional ini yang mendominasi sebagian besar tenaga kesehatan di rumah sakit dan yang hampir 24 jam berinteraksi kepada pasien secara langsung dalam memberikan pelayanan kesehatan berupa tindakan medis, mengawasi, atau mengontrol keadaan dan perkembangan pasien yang sedang dalam perawatan. Keperawatan merupakan bentuk pelayanan profesional yang dilakukan oleh perawat berdasarkan standart profesi untuk memastikan pelayanan yang kompeten dan aman kepada masyarakat.

Mengingat pentingnya peranan perawat dalam keberlangsungan rumah sakit maka perlu bagi pihak manajemen untuk memikirkan berbagai strategi yang dapat meningkatkan produktifitas perawat. Produktifitas dan hasil kerja perawat yang baik tidak terlepas dari pengaruh kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat terhadap lingkungan tempat ia bekerja.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan senang seseorang terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat ia bekerja. Setiap pekerja pasti berusaha untuk mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya. Seorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan untuk dikerjakan secara terus menerus. Mereka merasakan keadilan dalam lingkungan mereka bekerja dimana sesuatu yang diharapkan sama dengan yang diberikan oleh perusahaan tempat ia bekerja. Hal ini berlaku bagi perawat, apabila apa yang diharapkan perawat dapat diberikan oleh rumah sakit maka mereka akan mencurahkan waktu mereka dalam pekerjaannya. Perawat akan berusaha memikirkan cara terbaik dalam menyelesaikan setiap persoalan yang dihadapi. Komitmen yang tinggi terhadap rumah sakit dan pekerjaan akan didapati dari seorang perawat yang merasa puas terhadap pekerjaannya.

Kepuasan dalam bekerja tidak selalu terjadi pada perawat adakalanya perawat merasa tidak puas terhadap pekerjaan dan lingkungan tempat ia bekerja. Beberapa cara yang di tunjukkan oleh pekerja pada umumnya dalam mengekspresikan ketidakpuasannya adalah dengan membicarakannya kepada atasan, memilih meninggalkan pekerjaannya atau mencari pekerjaan di tempat lain, dan bekerja dengan sesuka hati yang dapat dilihat dari perilaku sering datang terlambat, tidak masuk kerja atau membuat kesalahan dengan disengaja. Bila sikap ketidakpuasan ini terus menerus terjadi maka dapat memberikan pengaruh pada pelayanan kesehatan yang disediakan rumah sakit dan memungkinkan pasien memutuskan untuk mencari rumah sakit lain.

Melanjutkan dari keterangan tersebut peneliti menemukan beberapa hal yang menandakan adanya masalah ketidakpuasan perawat rumah sakit PGI Cikini terhadap pekerjaannya. Rumah sakit swasta yang sudah berdiri sejak tahun 1977 berlokasi di Jalan Raden Saleh No. 40 Jakarta Pusat ini tidak terlepas dari persoalan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel I.1 berikut :

Tabel. I.1
Data Jumlah Pengunduran Diri Perawat
Rumah Sakit PGI Cikini

RUANGAN	2016	2017	2018
B	2	2	-
C	1	1	-
D	1	-	3
E	2	2	2
F	2	2	-
G	2	1	1
H	1	2	-
K	1	1	1
L	2	1	2
M.2	1	-	-
M.3	2	0	0
VIP. M	1	1	1
VIP. A	2	0	0
OK	1	1	2
ICU.D	0	1	0
RU	4	4	2
IGD	0	0	5
TOTAL	25	19	19

Dari tabel tersebut kita dapat melihat bahwa dalam tiga tahun terakhir hampir disetiap ruangan terdapat perawat yang memutuskan untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya. Tingkat pengunduran diri yang tinggi dapat menimbulkan dampak negatif bagi kondisi tenaga kerja dan dapat meningkatkan biaya sumber

daya manusia di rumah sakit yang berupa biaya rekrutmen dan biaya pelatihan kembali bagi karyawan baru. Mengingat bahwa rumah sakit membutuhkan tenaga kerja perawat yang kompeten dan berpengalaman.

Adapun hal lain yang juga menandakan adanya ketidakpuasan kerja pada perawat ialah terlihat dari seringnya perawat datang terlambat baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Rumah sakit PGI Cikini menerapkan tiga sistem *shift*, yaitu : *shift* Pagi (pukul 07.00-14.00), *shift* sore (pukul 14.00-21.00), dan *shift* malam (pukul 21.00-07.00). Disetiap harinya, 30 menit sebelum jadwal *shift* para perawat akan mengadakan *hand over* yang bertujuan untuk menjelaskan kondisi terakhir pasien kepada perawat yang akan melanjutkan tugas jaga. Apabila perawat datang terlambat dan tidak mengikuti *hand over* tersebut maka akan membuatnya kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dimana hal tersebut juga dapat mengganggu pekerjaan perawat lainnya. Oleh sebab itu sebenarnya sangat diharapkan untuk perawat yang berjaga agar datang tepat waktu. Namun melalui hasil pengamatan masih saja ada perawat yang datang terlambat dengan berbagai alasan.

Selain itu dari hasil pengamatan peneliti melalui survei prariset ditemukan adanya hal lain yang menunjukkan adanya masalah kepuasan kerja pada perawat, yaitu rendahnya kepuasan terhadap gaji yang diterima oleh perawat. Gaji adalah bentuk kompensasi yang diterima oleh tenaga kerja untuk jangka waktu tertentu atas kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi yang dirancang dan dikelola dengan prinsip adil dan layak. Dari 30 perawat yang diberikan berbagai macam pertanyaan sebanyak 28 orang merasa tidak puas

dengan gaji yang ia terima dengan alasan bahwa tersebut tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada perawat adalah rendahnya efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi antar sesama perawat. Komunikasi adalah hal yang mendasar dalam aktivitas sehari-hari. Hampir 80% kegiatan berorganisasi dipenuhi oleh komunikasi baik itu secara verbal maupun nonverbal dan perawat rata-rata menghabiskan sekitar 40 jam per minggu di tempat kerja, dimana mereka diminta untuk berkomunikasi secara efektif terus menerus.

Perawat memiliki tanggung jawab pekerjaan yang besar dalam menjalankan tugas keperawatannya yang meliputi kemampuan menjalankan instruksi dokter untuk pemberian obat atau dosis obat, kemampuan untuk menjalankan instruksi kepala perawat, kemampuan mengatasi segala keluhan-keluhan pasien maupun keluarga pasien tentang layanan keperawatan, kemampuan menangani pasien yang datang dalam keadaan kritis secara cepat dan tepat, kemampuan mengoperasikan alat-alat kesehatan, dan kemampuan berkolaborasi dengan tim kesehatan lainnya. Dalam semua yang sudah dijabarkan tersebut sangat memerlukan komunikasi.

Kesalahan dalam berkomunikasi dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam melaksanakan tugas keperawatan, sehingga hasil pekerjaan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini juga yang dapat menyebabkan adanya hubungan yang kurang baik antar perawat maupun dengan atasan, yang pada akhirnya menyebabkan adanya ketidakpuasan kerja.

Bentuk komunikasi yang dirasa paling baik dalam upaya mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi karena, dalam komunikasi ini proses yang terjadi bersifat dialogis.

Komunikasi interpersonal dapat membantu perawat saling bertukar pikiran atau pengalaman dalam menyelesaikan suatu persoalan pada saat bekerja. Keberhasilan dalam mencapai pengertian yang sama dalam mengolah informasi yang ada disebut sebagai efektivitas komunikasi interpersonal. Untuk mencapai efektivitas komunikasi interpersonal dalam lingkungan pekerjaan perawat maka dibutuhkan sikap terbuka dalam memberikan informasi, saling mendukung, dan adanya kesetaraan dalam mencapai kesepakatan bersama.

Namun melalui hasil pra penelitian yang telah dilakukan, efektivitas komunikasi interpersonal masih kurang dirasakan dalam lingkungan kerja perawat pada rumah sakit PGI Cikini, contohnya pada perawat unit pelayanan khusus. Dari hasil observasi peneliti perawat pada unit ini memiliki tugas yang lebih berat dibanding dengan perawat ruangan lain karena yang menjadi tanggung jawab mereka bukan hanya sekedar kondisi kesehatan pasien tapi juga penggunaan alat-alat elektronik kesehatan khusus yang berada di ruang masing-masing. Perawat yang bekerja pada unit ini setidaknya sudah memiliki pengalaman lebih dari enam tahun bekerja di rumah sakit dan sudah dibekali berbagai pelatihan khusus mengenai bidang atau alat kesehatan yang ada di masing-masing ruangan. Namun dengan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh perawat pada unit ini, tidak menutup kemungkinan terjadinya

kesalahan pada saat pengoperasian alat kesehatan ataupun pada saat merawat pasien. Agar tidak menjadi persoalan yang lebih besar maka diperlukannya keterbukaan untuk memberitahukan persoalan yang terjadi dan siap untuk diberikan masukan agar dapat bekerja dengan lebih baik. Namun pada saat melakukan observasi ada perawat yang membiarkan persoalan ketika bekerja berlalu tanpa memberitahukan pada rekannya karena menganggap bahwa persoalan yang sedang terjadi bukanlah suatu permasalahan yang besar.

Ruangan lainnya yang menarik perhatian peneliti dalam melihat masalah kurangnya efektivitas komunikasi interpersonal pada perawat adalah perawat ruangan anak yang mempunyai tanggung jawab pekerjaan yang berbeda dengan ruangan lainnya. Perawat di ruangan ini harus mampu memberikan perlakuan yang berbeda kepada pasiennya dibanding dengan perlakuan perawat pada ruangan lainnya. Mengingat bahwa pasien yang dirawat di ruangan ini masih anak-anak dan belum mampu untuk memberikan informasi yang jelas dan detail tentang apa yang dirasakan didalam tubuhnya selama masa perawatan seperti pasien dewasa pada umumnya. Oleh sebab itu perawat pada ruangan ini harus lebih teliti mengingat setiap informasi yang diterima dari pasien dan menjelaskan secara tepat informasi yang diterima dengan rekan perawat lainnya yang bertugas agar dapat memberikan perawatan yang tepat.

Adapun hal lain yang juga menunjukkan rendahnya efektifitas komunikasi interpersonal dalam lingkungan pekerjaan perawat rumah sakit PGI Cikini ialah rendahnya sikap empati dalam berkomunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kemampuan perawat dalam merasakan

dan memahami suatu persoalan dari sudut pandang rekan kerjanya tidak cukup baik. Apabila kondisi ini terus berlanjut maka akan sulit dalam mengerjakan setiap pekerjaan dengan efektif. Mengingat bahwa ruang lingkup pekerjaan sebagai seorang perawat yang memiliki beban tanggung jawab yang tinggi dan juga memerlukan informasi secara langsung, cepat, dan tepat maka sikap-sikap yang tidak mendukung terjadinya efektivitas komunikasi akan berdampak pada produktifitas dan relasi antar rekan sekerja.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, maka peneliti bermaksud untuk meneliti sejauh mana hubungan efektivitas komunikasi interpersonal mempengaruhi dalam mencapai kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit PGI Cikini.

B. Perumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “ Apakah terdapat hubungan antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan rendahnya kepuasan kerja pada perawat rumah sakit PGI Cikini ?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, dan valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliable), mengenai hubungan antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada perawat rumah sakit PGI Cikini.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis bagi berbagai pihak diantaranya:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan sumber informasi yang dapat memberikan pemahaman mengenai hubungan antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

2. Praktis

- a. Peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan serta aplikasinya dari ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan dalam kenyataan dilapangan.
- b. Bagi mahasiswa, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan karya ilmiah selanjutnya.
- c. Bagi perusahaan, sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.
- d. Bagi masyarakat, hasil penelitian dapat dijadikan sumber untuk menambah wawasan pengetahuan dalam dunia pendidikan.