

# HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG KOMUNIKASI KEPALA BIDANG PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KINERJA PERAWAT PELAKSANA

Wahyuningsih Safitri<sup>1)</sup>

<sup>1</sup>Prodi D-III Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta  
wahyuningsihsafitri@gmail.com

## ABSTRAK

Kinerja perawat dapat dilihat dari pelaksanaan asuhan keperawatan. Selama ini perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan sudah baik namun masih ada yang kurang optimal. Kinerja yang kurang optimal dari perawat akan berdampak pada kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat menyebabkan mutu pelayanan yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat pelaksana. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif noneksperimental dengan pendekatan cross sectional. Sampel terdiri dari 95 perawat diambil dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan product moment. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat pelaksana dengan  $p$  value 0,0001. Ada hubungan yang sedang antara persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat pelaksana.

**Kata kunci:** persepsi, pelayanan, keperawatan, kinerja, komunikasi

## ABSTRACT

The performance of nurses can be seen from the implementation of nursing care. During this time a nurse in performing nursing care is good but there is still less than optimal. Less than optimal performance of the nurses will have an impact on the quality of services that can ultimately lead to lower quality of service. This study aims to determine the relationship perception of communication head of nursing services with the performance of nurses. This type of research is a quantitative research with cross sectional non eksperimental. The sample consisted of 95 nurses taken with purposive sampling technique. Data collection using the questionnaire. Data were analyzed using product moment. The results showed no relationship perception of communication head of nursing services with the performance of nurses with a  $p$  value of 0.0001. There is a moderate correlation between the perception of the communications chief of nursing services with the performance of nurses.

**Keywords:** communication, nursing, perception, performance

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan sehingga pelayanan keperawatan mempunyai peran yang besar untuk mencapai tujuan pembangunan di bidang kesehatan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan pelayanan keperawatan yang bermutu (DEPKES,

2005). Faktor pendukung yang diperlukan agar pelayanan keperawatan bermutu antara lain sumber daya manusia yang profesional dan bermutu tinggi (Amriyati, 2003). Mutu pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kualitas para perawatnya dan selama 24 jam perawat selalu berinteraksi dengan pasien sehingga perawat merupakan profesi yang harus selalu diupayakan

peningkatan kualitas kemampuan intelektual maupun teknikal agar pelayanan yang diberikan kepada pasien akan maksimal (Kuntjoro, 2005).

Kinerja perawat dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien karena kinerja tenaga kesehatan yang baik merupakan salah satu upaya dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat dan sebaliknya pelayanan kesehatan yang tidak baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Gibson, 1996). Hal yang berkaitan dengan kinerja perawat adalah penilaian kinerja, dimana hal ini merupakan cara yang penting dilakukan dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas serta merupakan penilaian yang paling dipercaya oleh manajerkeperawatan (Nursalam, 2011).

Hasil penelitian Walin tentang *analisis faktor - faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat menunjukkan* bahwa kinerja perawat dalam kategori tinggi 6,7%, kinerja sedang 37,7% dan kinerja rendah 55,6%. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara terhadap 10 perawat, dimana sebagian besar perawat menyatakan bahwa dalam pelaksanaan standar asuhan keperawatan secara umum belum optimal terutama berkaitan dengan pendokumentasian asuhan keperawatan karena pasien banyak dan sibuk dengan tugas lain misal membuat laporan sehingga menurut perawat perlu diadakan pelatihan, pembinaan dan pengarahan secara rutin dari kepala Puskesmas dan dinas kesehatan terkait pelaksanaan standar asuhan keperawatan (Walin, 2005). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian perawat memiliki kinerja baik dan sebagian lagi masih memiliki kinerja kurang baik.

Kinerja perawat juga dipengaruhi oleh kemampuan berkomunikasi kepala bidang, dimana koefisien regresi kemampuan berkomunikasi sebesar 0,647 dan taraf signifikansi 8,950 ( $8,950 > 1,99$ ), sementara 39,37% kemampuan berkomunikasi kepala bidang kurang baik (Siregar, 2005). Adanya hasil yang bervariasi tentang faktor yang berkaitan dengan kinerja perawat ini dapat diakibatkan karena perbedaan jenis Rumah Sakit, perbedaan

sistem kebijakan dan struktur organisasi. Dalam suatu organisasi, kepuasan kerja dengan kinerja saling berhubungan. Adanya kepuasan kerja dapat menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pekerja akan lebih produktif. Di samping itu, terjadinya kepuasan kerja juga dapat disebabkan kinerja atau prestasi kerja yang diperoleh (Gibson, 1996).

Fenomena tersebut diatas, menstimulasi peneliti untuk meneliti tentang hubungan persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat pelaksana

## 2. PELAKSANAAN

### a. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian di ruang rawat inap RSUD Sukoharjo pada bulan Desember 2013.

### b. Populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian adalah perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSUD Sukoharjo yang berjumlah 140 orang perawat.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi adalah perawat yang bekerja di ruang rawat inap, pendidikan DIII Keperawatan dan bersedia menjadi responden. Besar sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 orang perawat.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel penelitian terdiri dari persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan dan kinerja perawat pelaksana. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan terdiri atas 17 item pernyataan. Kuesioner kinerja perawat pelaksana terdiri atas 18 item pernyataan. Kuesioner tersebut dibagi menjadi pernyataan positif (*favourable*) dan pernyataan negatif (*unfavourable*) dengan skala Likert. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara univariat dan bivariat. Analisis bivariat dengan menggunakan uji statistik *product moment*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

- a. Persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan

**Tabel 1.** *Distribusi frekuensi responden berdasarkan persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan*

No	Persepsi tentang komunikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	45	47,4
2	Kurang baik	50	52,6
Jumlah		95	100

Berdasarkan data tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan kurang baik yaitu 50 orang (52,6%).

- b. Kinerja perawat pelaksana

**Tabel 2.** *Distribusi frekuensi responden berdasarkan kinerja perawat pelaksana*

No	Kinerja perawat pelaksana	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	59	62,1
2	Kurang baik	36	37,9
Jumlah		95	100

Berdasarkan data tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki kinerja baik yaitu 59 orang (62,1%).

- c. Hubungan persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat pelaksana

**Tabel 3.** *Hubungan persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat pelaksana*

Variabel	r hitung	p value
Persepsi dengan kinerja perawat	0,428	0,0001

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai r hitung sebesar 0,428 dengan p value 0,0001. Dengan demikian ada hubungan yang sedang antara persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan terhadap kinerja perawat pelaksana.

Persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya,

menafsirkan, mengalami dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya (Zinuddin, 2001). Persepsi merupakan salah satu variabel psikologi yang mempengaruhi kinerja (Gibson, 1996).

Perbedaan persepsi perawat tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain faktor pemersepsi/pelaku persepsi, faktor situasi, konteks antar pribadi, konteks latar belakang dan faktor organisasi. Hubungan yang terjalin antara individu akan mempengaruhi penafsiran atas petunjuk-petunjuk yang diterimanya. Komunikasi dengan orang yang telah dikenal atau tidak dikenal terlebih dahulu, mempunyai pengaruh yang berlainan terhadap persepsi seseorang. Suasana kerja yang ramah dan menyenangkan misalnya adanya kerjasama yang baik antar perawat dengan manajer keperawatan juga sangat berpengaruh pada persepsi perawat terhadap komunikasi manajer keperawatan (Pande, 2009).

Hasil analisa statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Syahrial Siregar (2005) yaitu tentang pengaruh kemampuan berkomunikasi kepala bidang terhadap kinerja pegawai. Pengaruh positif atau searah menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi kepala bidang yang baik/tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang baik atau tinggi dan sebaliknya apabila kemampuan berkomunikasi kepala bidang yang buruk atau rendah maka kinerja pegawai akan buruk atau rendah. Pengaruh signifikan menunjukkan bahwa kemampuan untuk berkomunikasi mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Persepsi merupakan proses kognitif yang kompleks yang dapat memberikan gambaran yang unik tentang dunia yang sangat berbeda dengan realitasnya dan setiap individu memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda (Makmuri, 1999). Pemahaman seseorang terhadap suatu obyek merupakan yang utama dalam persepsi maka kadangkala apa yang dipersepsikan bisa

berbeda dari realitasnya (Kreitzer and Kenicki, 1995).

Demikian juga pada komunikasi yang disampaikan oleh kepala bidang pelayanan keperawatan. Komunikasi antara pimpinan dan bawahan merupakan hal kritis dalam mewujudkan kinerja pegawai yang optimal. Pemimpin dalam memberikan informasi kepada bawahan harus dapat dipahami, komando dan instruksi harus diikuti dan dipelajari serta pemimpin harus berupaya mempengaruhi dan membujuk bawahan agar mau menerima dan menindaklanjuti informasi yang diberikan (Gibson, 1996).

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan hal yang sangat kompleks, untuk itu manajer keperawatan dalam mengkomunikasikan setiap kegiatan hendaknya memperhatikan tahap komunikasi yaitu manajer mengerti struktur organisasi, komunikasi sebagai bagian dari proses yang tak terpisahkan dalam kebijaksanaan organisasi, komunikasi harus jelas, sederhana dan tepat serta manajer harus meminta umpan balik dan dapat menjadi pendengar yang baik (Nursalam, 2011). Komunikasi sendiri tidak dapat dielakkan dalam setiap fungsi organisasi. Oleh karena itu, diperlukan adanya pemimpin yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik (Handoko, 2003).

Kualitas hubungan antara atasan dan bawahan merupakan dimensi penting yang menentukan puas tidaknya karyawan terhadap komunikasi yang berlangsung di organisasi (Varona, 2002). Dengan adanya hubungan yang akrab antara perawat dan kepala bidang pelayanan keperawatan dan didukung sikap ramah, keterbukaan dan kepercayaan dan saling membutuhkan, pemberian umpan balik yang konstruktif, saling mendukung dan saling pengertian, maka perawat akan mempersepsikan komunikasi secara positif. Bawahan yang merasa puas dengan komunikasi atasan, maka kinerja karyawan juga akan meningkat (Clampitt, 1993).

## 5. KESIMPULAN

a. Perawat yang memiliki persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan baik sebanyak 45 orang (47,4%) dan 50 orang (52,6%) memiliki persepsi kurang

baik, perawat yang memiliki kinerja baik sebanyak 59 orang (62,1%) dan kurang baik sebanyak 36 orang (37,9%)

b. Ada hubungan yang sedang antara persepsi tentang komunikasi kepala bidang pelayanan keperawatan terhadap kinerja perawat pelaksana dengan nilai  $r$  hitung 0,428 ( $p$  value 0,0001).

## SARAN

Kepala bidang pelayanan keperawatan disarankan melibatkan perawat dalam setiap program/kegiatan yang akan dilaksanakan dan mengadakan pertemuan rutin dengan perawat di ruangan untuk membahas tentang tugas asuhan keperawatan agar komunikasi baik secara formal maupun non formal dapat dilaksanakan. Peneliti selanjutnya, disarankan perlu dilakukan penelitian terkait kinerja perawat dengan metode observasi, penelitian kualitatif agar lebih mendalam dalam mengeksplorasi kinerja perawat serta meneliti variabel-variabel lain yang belum diteliti

## 6. REFERENSI

- Amriyati, Sumarni dan Sutoto. Kinerja perawat ditinjau dari lingkungan kerja dan karakteristik individu (Studi pada instansi rawat inap Rumah Sakit Umum Banyumas unit swadana daerah). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 6 nomor 1. 2003. 11-18
- Clampitt P and Downs C.W. Employee Perception of the relationship between communication and productivity. *The Journal of Business Communication*. Volume 30 nomor 10. 1993. 5-28
- Depkes RI. *Pedoman Pengembangan Jenjang Karir Profesional Perawat*. Direktorat Bina Keperawatan. Direktorat jenderal bina pelayanan medik. Jakarta: Depkes RI. 2005
- Gibson J.L, Lumcevieh J.M dan Donnelly J.H. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jilid I edisi ke-8. Jakarta: Bina rupa aksara. 1996
- Handoko, Hani T. *Manajemen*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE. 2003
- Kuntjoro T. Pengembangan manajemen kinerja perawat dan bidan sebagai strategi dalam

- peningkatan mutu klinis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 8 nomor 3. 2005. 49-54
- Kreitzer and Kenicki. *Organizational behavior*. Richard D. Irwin, Inc. 1995
- Makmuri. *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Program pendidikan pascasarjana magister manajemen Rumah Sakit Universitas Gajah Mada. 1999
- Nursalam. *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba medika. 2011
- Pande Putu Januraga, Chriswardhani Suryawati dan Septo Pawelas Arso. Persepsi stakeholders terhadap latar belakang subsidi premi, sistem kapitasi dan pembayaran premi program jaminan kesehatan Jembrana. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 12 nomor 1. 2009. 33-40
- Siregar, Syahria Hl. *Pengaruh gaya kepemimpinan dan kemampuan berkomunikasi kepala bidang terhadap kinerja pegawai pelayanan keperawatan jiwa di Rumah Sakit Jiwa daerah Provinsi Sumatera Utara*. 2009. diakses tanggal 3 Desember 2012. URL: <http://repository.usu.ac.id/bitstream>
- Varona F. Conceptualization and management of communication satisfaction and organizational commitment in three guatemalan organizations. *American Communication Journal*. Volume 5 nomor 3. 2002. 525-536
- Walin. *Analisis faktor - faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat Puskesmas rawat inap dalam penerapan standar asuhan keperawatan di Kabupaten Kebumen*. Tesis. Tidak dipublikasikan. Semarang: MIKM Undip. 2005
- Zainuddin M dan Susy Puspitasari. *Strategi peningkatan kualitas pendidikan tinggi*, Buku 1.01. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. Depdiknas. 2001

-oo0oo-