

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang semakin berkembang dan mampu bersaing dengan rumah sakit yang bertaraf nasional maupun internasional. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit di tentukan oleh pelayanan keperawatan. Pelaksanaan pelayanan keperawatan tidak lepas dari fungsi manajemen keperawatan yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*). Rumah sakit didalam menjalankan pelayanan kesehatan menggunakan sistem manajemen keperawatan yang memiliki fungsi pengorganisasian (Sudarta, Rosyidin, & Susilo, 2019).

Pengorganisasian dalam fungsi manajemen mempunyai peran yang sangat penting dalam mengatur para pegawai agar dapat saling bekerja sama secara professional. Pengorganisasian yaitu menyatukan, mengatur dan membagi tugas dari masing-masing anggotanya untuk mencapai tujuan organisas (Muhith & Siyoto, 2019). Pengorganisasian dimulai dari tingkat yang paling bawah sampai pada tingkat yang paling tinggi. Pengorganisasian membuat suatu pekerjaan dapat berjalan secara terstruktur, terukur, teratur, dan terkendali (Nasir, Muhith, Sajidin, & Mubarak, 2011). Salah satu cara menjalin interaksi antar anggota organisasi untuk melakukan kegiatan agar mencapai tujuan organisasi bersama, maka dibutuhkan komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi mempunyai bagian penting dari fungsi komunikasi yaitu sebagai penghubung antara individu satu dengan individu yang lainnya (Muhith & Siyoto, 2019). Komunikasi organisasi yang baik merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan organisasi. Proses komunikasi organisasi, berdasarkan berbagai informasi yang disampaikan baik berupa instruksi dari pimpinan maupun saran atau informasi-informasi lain yang menyangkut pekerjaan organisasi tersebut akan mudah dipahami sebelum dikerjakan.

Bentuk komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi harus kondusif seperti, pemimpin harus secara transparan dalam memberikan perintah serta dapat dipahami oleh anggota (Indrayani & Jamil, 2019). Proses komunikasi organisasi tidak efektif dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menghambat komunikasi salah satunya faktor individu. Penelitian Diana (2019) didapatkan hasil bahwa perbedaan penafsiran pesan disebabkan oleh latar belakang dan pengalaman individu yang berbeda-beda. Individu yang dimaksud dalam organisasi pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah perawat dengan latar belakang dan pengalaman yang berbeda satu sama lain. Faktor yang mempengaruhi seseorang dalam penggunaan bahasa dan mengartikan pesan antara lain usia, pendidikan dan latar belakang budaya (Robbins & Judge, 2017).

Komunikasi yang erat dan harmonis antara tenaga kesehatan akan mempengaruhi jalinan kerjasama yang baik dari masing-masing tenaga kesehatan (Wibowo & Putra, 2016). Setiap organisasi memiliki strategi komunikasi yang berbeda dalam menyampaikan pesan, baik itu komunikasi internal maupun eksternal. Strategi komunikasi ini merupakan penentu efektifnya dan tepat sasaran atau tidak pesan yang disampaikan. Strategi komunikasi organisasi yang digunakan terdiri dari komunikasi vertikal yaitu komunikasi antara pimpinan dengan bawahan berupa intruksi pekerjaan, motivasi dan penghargaan. Komunikasi horizontal yaitu orang yang memiliki strata yang sama dalam struktur organisasi berupa koordinasi penugasan kerja, berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan, diskusi tentang organisasi (Yulhardi, 2014).

Hasil penelitian lain didapatkan hasil bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi, kinerja tenaga kesehatan serta motivasi mampu memediasi pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan (Gondowahjudi, Ratri, & Hakim, 2018). Keberhasilan komunikasi organisasi terjadi apabila pendekatan komunikasi organisasi antara kepala ruang kepada perawat pelaksana dapat berjalan dengan maksimal. Penelitian Susanto (2018) didapatkan hasil bahwa terdapat tiga pendekatan

untuk membahas komunikasi organisasi yaitu pendekatan makro, pendekatan mikro dan pendekatan individual.

Penelitian Maulidiyyah (2015) didapatkan hasil bahwa pendekatan komunikasi makro dilakukan melalui beberapa proses yaitu memproses informasi dari lingkungannya, mengidentifikasi, integrasi dengan organisasi lain dan menentukan tujuan. Komunikasi organisasi yang terjadi dalam pelayanan keperawatan dapat diketahui dengan pendekatan secara mikro. Pendekatan mikro memfokuskan pada komunikasi dalam unit atau subunit pada suatu organisasi (Muhammad, 2017). Penelitian Tampubolon (2019) menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi mikro meliputi orientasi dan latihan, keterlibatan anggota, penentuan iklim komunikasi organisasi, supervisi dan pengarahan, dan kepuasan komunikasi organisasi. Penelitian Rudianti et al. (2013) didapatkan hasil bahwa apabila supervisi dan pengarahan tidak dilakukan dengan cara komunikasi yang efektif akan menyebabkan penurunan kinerja perawat, karena supervisi dan pengarahan menjadi pedoman bagi perawat untuk melakukan pelayanan keperawatan. Pendekatan individual dilakukan dengan berbicara pada kelompok kerja untuk menjaga nilai dan budaya organisasi. Berbicara pada kelompok kerja seperti tukar-menukar shift dan meminta izin. Menghadiri dan berinteraksi dalam rapat, setiap anggota kelompok kerja diperbolehkan memberikan saran atau kritik saat evaluasi yang diadakan sebulan sekali. Pada saat rapat para anggota kelompok diperbolehkan berdebat untuk suatu usulan (Maulidiyyah, 2015).

Berdasarkan studi pendahuluan dengan metode wawancara kepada 6 perawat di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Gubug, didapatkan hasil bahwa terdapat masalah komunikasi dalam pelayanan keperawatan. Masalah komunikasi yang terjadi antara lain kesalahpahaman dalam menerima informasi, perawat tertentu kurang memberikan umpan balik dan di antara perawat kadang kurang terbuka untuk saling memberikan masukan atau usulan. Masalah komunikasi yang terjadi akan menyebabkan penurunan kualitas pelayanan keperawatan. Penurunan kualitas pelayanan keperawatan berkaitan dengan peran perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Evaluasi

kinerja perawat dan identifikasi adanya masalah komunikasi dalam pelayanan keperawatan diperlukan sebagai pertimbangan untuk perbaikan kualitas pelayanan keperawatan agar tetap optimal. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Komunikasi Organisasi Perawat di RSUD Muhammadiyah Gubug”.

## **B. Rumusan Masalah**

Komunikasi organisasi menggambarkan bagaimana manajemen pelayanan keperawatan melakukan koordinasi dan pengarahan terhadap perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Komunikasi organisasi dalam pelayanan keperawatan yang berjalan dengan baik dan lancar merupakan kunci keberhasilan dalam kepemimpinan dan manajemen. Keberhasilan digambarkan dengan kinerja yang dimiliki oleh perawat. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengambil rumusan masalah, bagaimana gambaran komunikasi organisasi perawat di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Gubug?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran komunikasi organisasi perawat di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Gubug.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mendeskripsikan tentang pendekatan makro pada komunikasi organisasi perawat di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Gubug
- b. Mendeskripsikan tentang pendekatan mikro pada komunikasi organisasi perawat di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Gubug

- c. Mendeskripsikan tentang pendekatan individual pada komunikasi organisasi perawat di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Gubug.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada :

1. Responden (Perawat)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang komunikasi organisasi yang baik dan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi perawat dengan tim kesehatan lain.

2. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak rumah sakit dalam mengoptimalkan fungsi manajemen keperawatan khususnya dalam pengorganisasian.

3. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan sebagai bahan referensi bagi pihak yang akan mengembangkan penelitian tentang komunikasi organisasi perawat.

#### **E. Bidang Ilmu**

Bidang keilmuan yang terkait dengan penelitian ini merupakan lingkup ilmu manajemen keperawatan

#### **F. Keaslian Penelitian**

Berikut ini adalah beberapa penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan :

**Tabel 1.1**  
Keaslian Penelitian

Judul	Peneliti (Tahun)	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
Pendekatan komunikasi organisasi di Madrasah Ibtida'iyah Muhammadiyah Tangkit Batu Natar	Bejo Susanto (2018)	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi didapatkan hasil bahwa terdapat tiga pendekatan untuk membahas komunikasi organisasi yaitu pendekatan makro, pendekatan mikro dan pendekatan individual
Hubungan iklim organisasi dengan kinerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan	Minaria Togatorop (2019)	Penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i> Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode <i>accidental sampling</i>	Hasil temuan analisis data ada hubungan yang signifikan antara iklim organisasi dengan kinerja perawat pelaksana
Pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan komunikasi	Rahmah Ramadhani Sianturi, Uud Wahyudin, dan Asep Suryana (2019)	Paradigma positivistik dengan metode penelitian kuantitatif melalui uji analisis Structural Equation Modelling – Partial Least Square Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode Disproportionate Stratified Random Sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan komunikasi yang dirasakan oleh pegawai Bappenda Kota Cimahi dengan kontribusi sebesar 45,10%.
Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan yang di mediasi oleh motivasi di RSUD Kota Malang	Lana Emilia Gondowahjudi, Devita Rahmani Ratri dan Lukman Hakim (2018)	Penelitian kuantitatif yang menggunakan desain observasional dengan pendekatan potong lintang atau <i>Cross sectional study</i>	Komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi, komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan, motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan dan motivasi memediasi antara pengaruh komunikasi organisasi

Judul	Peneliti (Tahun)	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
			terhadap kinerja tenaga Kesehatan
Hubungan komunikasi organisasi dengan kinerja dan kepuasan perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2017	Pretty Lestari Tampubolon (2019)	Penelitian kuantitatif dengan desain studi <i>cross sectional</i>	Terdapat hubungan komunikasi organisasi dengan kinerja perawat pelaksana ( $p = <0,001$ ). Terdapat hubungan komunikasi organisasi dengan kepuasan perawat pelaksana ( $p = <0,001$ ).

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya antara lain :

1. Penelitian Susanto (2018) menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dilakukan di Madrasah Itida'iyah Muhammadiyah Tangkit Batu Natar dan penelitian sekarang menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan metode studi kasus, dilakukan di ruang rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Gubug.
2. Penelitian Togatorop (2019) menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dan penelitian sekarang menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan metode studi kasus, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling*.
3. Penelitian Sianturi, Wahyudin, & Suryana (2019) menggunakan paradigma positivistik dengan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Disproportionate Stratified Random Sampling* dan penelitian sekarang menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan metode studi kasus, teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*.
4. Penelitian Gondowahjudi, Ratri, & Hakim (2018) populasi penelitiannya yaitu seluruh tenaga kesehatan di RSUD Malang PNS maupun Non PNS dan penelitian sekarang populasi penelitiannya yaitu seluruh perawat di ruang rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Gubug.

5. Penelitian Tampubolon (2019) terdapat variabel dependen yaitu kinerja perawat dan kepuasan perawat pelaksana, variabel independent yaitu komunikasi organisasi, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel tunggal yaitu gambaran pendekatan komunikasi organisasi terdiri dari pendekatan makro, pendekatan mikro dan pendekatan individual.

