

HUBUNGAN KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI, DAN KEPEMIMPINAN DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH PADANG

RELATIONSHIPS OF COMMUNICATION, ORGANIZATIONAL CULTURE, AND LEADERSHIP WITH THE PERFORMANCE OF NURSES IN GENERAL HOSPITAL 'AISYIYAH PADANG

Mandria Yundelfa, Jeki Refialdinata, Budi Haryono

Akademi Keperawatan 'Aisyiyah Padang

Email: mandriayundelfa@gmail.com

ABSTRAK : Di rumah sakit, perawat merupakan profesi kesehatan yang jumlahnya lebih banyak dan lebih sering berinteraksi dengan pasien ataupun keluarga pasien dibandingkan dengan profesi lain. Perawat dalam melaksanakan kinerjanya disamping dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam berupa kepribadian, kompetensi, dan motivasi, juga dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari luar meliputi komunikasi, budaya organisasi, dan kepemimpinan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi, budaya organisasi, dan kepemimpinan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Padang.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Padang Provinsi Sumatera Barat pada Bulan Oktober sampai dengan Bulan Desember 2019. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan desain analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel adalah 57 orang perawat RSUD 'Aisyiyah Padang. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji chi-square menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dibandingkan dengan kategori kurang baik, komunikasi yang baik, budaya organisasi yang baik, dan kepemimpinan yang baik memiliki keterkaitan yang erat dengan kinerja yang baik di RSUD 'Aisyiyah Padang. Selanjutnya, setelah dilakukan analisis didapatkan bahwa komunikasi perawat, dan kepemimpinan perawat memiliki hubungan dengan kinerja perawat ($p < 0,05$). Sedangkan budaya organisasi tidak memiliki hubungan dengan kinerja perawat ($p > 0,05$). Hal ini menjelaskan bahwa komunikasi dan kepemimpinan di RSUD 'Aisyiyah Padang telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kinerja perawat. Tidak ada keterkaitan antara budaya organisasi dengan kinerja perawat mungkin disebabkan belum terapkannya sepenuhnya nilai-nilai budaya organisasi yang ada di RSUD 'Aisyiyah Padang. Peneliti selanjutnya hendaknya mengkaji tentang nilai-nilai budaya organisasi RSUD 'Aisyiyah Padang dan keefektifannya terhadap kinerja perawat.

Kata kunci: Kinerja perawat; komunikasi; budaya organisasi; kepemimpinan

ABSTRACT : At the hospital, nurses are a health profession whose numbers are more numerous and interact more frequently with patients or the patient's family compared to other professions. Nurses in carrying out their performance in addition to being influenced by factors originating from within in the form of personality, competence, and motivation, are also influenced by factors that come from outside including communication, organizational culture, and leadership. The purpose of this study was to determine the relationship of communication, organizational culture, and leadership with nurse performance at Aisyiyah Padang General Hospital.

The study was conducted at Aisyiyah Padang General Hospital, West Sumatra Province from October to December 2019. The type of research used was quantitative using analytic design with cross-sectional approach. The number of samples was 57 nurses at Aisyiyah Padang General Hospital. The research instrument was in the form of a questionnaire. The data obtained were analyzed by the chi-square test using the SPSS application.

The results showed that compared to the poor category, good communication, good organizational culture, and good leadership had a close relationship with good performance at

Aisyiyah Padang General Hospital. Furthermore after analysis, it was found that nurse communication and nurse leadership had a relationship with nurse performance ($p < 0.05$). While organizational culture has no relationship with nurse performance ($p > 0.05$). This explains that communication and leadership at Aisyiyah Padang General Hospital have been going well in improving nurse performance. There is no link between organizational culture and nurse performance, possibly due to the incomplete application of organizational cultural values at the Aisyiyah Public Hospital in Padang. The next researcher should examine the organizational culture values of Aisyiyah Padang General Hospital and their effectiveness on nurse performance.

Keywords: Nurse performance, communication, organizational culture, leadership

A. PENDAHULUAN

Masyarakat sebagai customer layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, menginginkan pelayanan yang bermutu dan memberikan kepuasan. Harapan tersebut menuntut rumah sakit untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan (Ahmet et al., 2014; Karaca & Durna, 2019; Sucipto & Pamungkas, 2011; Hafid, 2014). Agar kualitas pelayanan keperawatan terwujud sesuai dengan keinginan masyarakat, maka salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh rumah sakit yaitu memberikan perhatian terhadap kinerja keperawatan. Di rumah sakit, perawat merupakan profesi kesehatan yang jumlahnya lebih banyak dan lebih sering berinteraksi dengan pasien ataupun keluarga pasien dibandingkan dengan profesi lain.

Kinerja keperawatan dalam rumah sakit dilaksanakan oleh segenap perawat yang ada, baik pimpinan maupun perawat pelaksana. Perawat dalam melaksanakan kerjanya disamping dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam berupa kepribadian, kompetensi, dan motivasi, juga dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari luar meliputi komunikasi, budaya organisasi, dan kepemimpinan (Wirawan, 2009). Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak lepas dari komunikasi dengan teman sejawat, dengan atasan ataupun dengan bawahan. Komunikasi diperlukan dalam upaya mewujudkan hubungan dan keinginan yang sinergi antara atasan dan bawahan dalam upaya mencapai tujuan (Saleh, 2016). Selanjutnya budaya organisasi menyediakan panduan bagi perawat tentang batasan kinerja keperawatan dengan profesi lainnya. Budaya membawa suatu identitas bagi anggota organisasi dan berfungsi sebagai mekanisme pembuatan makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku anggotanya (Robbin, 2006). Berhasil atau tidaknya perawat melakukan kinerja yang sesuai dengan standar sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan dari perawat atasan. Kepemimpinan sebagai sifat dan perilaku yang digunakan untuk mempengaruhi para bawahan sehingga mereka mampu bekerja sama membentuk jalinan kerja yang harmonis, efisien, dan efektif untuk mencapai tingkat produktivitas kerja sesuai dengan yang telah ditetapkan (Anoraga et al., 2010; Kartono & Kartini, 2013).

Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Padang yang berada di Provinsi Sumatera Barat menyediakan layanan rawat jalan dan rawat inap. RSUD 'Aisyiyah merupakan salah satu rumah sakit islami dibawah tanggungjawab Pimpinan Wilayah 'Aisyiyah Sumatera Barat. Perawat dalam memberikan pelayanan diharuskan untuk menerapkan nilai-nilai islami. Melalui penerapan nilai-nilai tersebut diharapkan perawat dapat memberikan pelayanan kesehatan terbaik untuk masyarakat.

Survey awal peneliti dengan mewancarai beberapa perawat pelaksana RSUD 'Aisyiyah Padang didapatkan bahwa mereka hanya memberikan asuhan kepada pasien sesuai dengan arahan dari ketua tim dan kepala ruangan. Mereka jarang dilibatkan dalam kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi keperawatan. Disamping itu, kepala ruangan menjelaskan kesalahpahaman dalam menerima informasi antar perawat terkadang masih terjadi, dan diantara perawat terkadang kurang bersedia terbuka dalam memberi umpan balik dan masukan untuk pelayanan keperawatan berkualitas. Hal tersebut menjelaskan bahwa kinerja perawat di RSUD Aisyiyah Padang masih rendah. Berdasarkan fenomena diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara komunikasi, budaya organisasi, dan kepemimpinan dengan kinerja perawat di RSUD 'Aisyiyah Padang.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan desain analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Padang Provinsi Sumatera Barat pada bulan Oktober-Desember tahun 2019. Sampel pada penelitian ini adalah perawat di RSUD 'Aisyiyah Padang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik total sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 57 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis secara bivariat melalui uji statistic chi-square menggunakan aplikasi SPSS.

C. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian seperti yang tercantum pada tabel 1 menjelaskan bahwa sebagian besar perawat yang komunikasinya kurang baik memiliki kinerja yang kurang baik (87,5%), sedangkan perawat yang komunikasinya baik, sebagian besar memiliki kinerja baik (66,7%). Selanjutnya, sebagian besar perawat dengan budaya organisasi kurang baik memiliki kinerja yang kurang baik (78,6%), namun perawat yang budaya organisasinya baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik pula (61,4%). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar perawat dengan kepemimpinan kurang baik memiliki kinerja yang kurang baik (76,5%), sedangkan perawat dengan kepemimpinan yang baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik (63,4%).

Setelah dilakukan analisis didapatkan bahwa komunikasi perawat, dan kepemimpinan perawat memiliki hubungan dengan kinerja perawat ($p < 0,05$). Sedangkan budaya organisasi tidak memiliki hubungan dengan kinerja perawat ($p > 0,05$).

Tabel 1.
Hubungan Komunikasi Perawat, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Perawat dengan Kinerja Perawat

No	Variabel	Kinerja Perawat				Total	P
		Kurang Baik		Baik			
		f	%	f	%	f	%
1	Komunikasi Perawat						
	Kurang Baik	13	87,5	2	12,5	15	100
	Baik	15	33,3	27	66,7	42	100
2	Budaya Organisasi						
	Kurang Baik	11	78,6	4	21,4	15	100
	Baik	17	38,6	25	61,4	42	100
3	Kepemimpinan						
	Kurang Baik	14	76,5	4	23,5	18	100
	Baik	14	36,6	25	63,4	39	100

D. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dibandingkan dengan kategori kurang baik, komunikasi yang baik, budaya organisasi yang baik, dan kepemimpinan yang baik memiliki keterkaitan yang erat dengan kinerja yang baik di RSUD 'Aisyiyah Padang. Komunikasi merupakan perekat kebersamaan untuk mencapai kebersamaan dalam organisasi, mengkoordinasikan kegiatan organisasi, dan mengarahkan perilaku yang diharapkan oleh organisasi (Rudianti, et al., 2013). Kinerja dalam keperawatan sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang baik karena dalam pemberian pelayanan kepada pasien harus jelas dan tepat. Adanya komunikasi efektif antar perawat

maka akan meningkatkan kepuasan kerja (Dehaghani, 2010) yang memiliki pengaruh signifikan dengan kinerja perawat (Darsana, 2019). Komunikasi yang efektif memungkinkan hubungan antar perawat menjadi lebih erat dan saling bergantung dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga tujuan pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan optimal dan efisien.

Budaya organisasi merupakan suatu kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan pembuatan keputusan untuk karyawan dan mengarahkan perilaku mereka untuk mencapai tujuan organisasi (Rivai & Mulyadi, 2012). Budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap diri dan kinerja perawat. Budaya organisasi dapat mempengaruhi sikap dan perilaku perawat karena budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai, keyakinan dan norma perilaku yang harus diterapkan perawat ketika memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan aturan yang ada di instansi (Aranda et al., 2017). Adanya budaya organisasi yang kondusif dapat mendorong produktivitas kerja perawat dalam memberikan pelayanan (Lousyiana, 2015).

Kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap hasil suatu kinerja. Hal ini dapat dipahami dari arti kata kepemimpinan itu sendiri. Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi orang lain, membimbing agar mereka mampu bekerja secara efektif, dan memfasilitasi kebutuhan mereka dalam mencapai tujuan organisasi atau bersama (Abdullah et al., 2013). Terdapatnya kepemimpinan yang efektif dalam pelayanan keperawatan maka akan menghasilkan kinerja yang baik dari perawat dalam mencapai tujuan organisasi dengan memberikan pelayanan keperawatan yang optimal. Luthan (2006) menjelaskan bahwa sebagian besar karyawan percaya bahwa pemimpinlah yang menciptakan kondisi yang dapat membuat karyawan bahagia dan berhasil, bukan perusahaan.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa komunikasi perawat, dan kepemimpinan perawat memiliki hubungan dengan kinerja perawat, sedangkan budaya organisasi tidak memiliki hubungan dengan kinerja perawat. Hal ini menjelaskan bahwa komunikasi dan kepemimpinan di RSUD 'Aisyiyah Padang telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kinerja perawat.

Hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan penelitian Aeni et al. (2013). Mereka menjelaskan bahwa komunikasi dan kepemimpinan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kinerja perawat. Komunikasi dan kepemimpinan yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja perawat yang baik, demikian pula sebaliknya (Aeni et al., 2013). Perawat yang memiliki motivasi kerja yang tinggi dan kompetensi yang baik dalam pelaksanaannya menjadi tidak efektif bila tidak mendapat dukungan dan tidak memiliki hubungan yang sesuai dengan sesama petugas kesehatan. Semakin baik komunikasi dan kepemimpinan dalam asuhan keperawatan maka semakin terstruktur pelayanan yang diberikan (Im et al., 2012). Adanya komunikasi dan kepemimpinan yang baik memungkinkan perawat melaksanakan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan arahan, dan terbuka untuk mengemukakan ide atau usulan demi peningkatan kualitas layanan keperawatan.

Budaya organisasi diperlukan dalam suatu RS sebagai system nilai yang membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak untuk mencapai tujuan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi kearah perkembangan yang lebih baik sehingga tercapailah kinerja yang baik (Rivai, 2009). Temuan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian Lousyiana (2015), Komara (2007) dan Lina (2014), tidak terdapat hubungan budaya organisasi dengan kinerja perawat. Hal ini mungkin disebabkan belum terapkannya sepenuhnya nilai-nilai budaya organisasi yang ada di RSUD 'Aisyiyah Padang. Ketika budaya organisasi terlaksana secara menyeluruh maka akan tercipta kepuasan kerja dan berdampak terhadap peningkatan kinerja (Syauta et al., 2012; Sabri, 2011).

Kesimpulan

1. Komunikasi dan kepemimpinan keperawatan secara signifikan berhubungan dengan kinerja perawat di RSUD 'Aisyiyah Padang;
2. Budaya organisasi tidak memiliki hubungan dengan kinerja perawat di RSUD 'Aisyiyah Padang;

Saran

Peneliti selanjutnya hendaknya mengkaji tentang nilai-nilai budaya organisasi RSUD 'Aisyiyah Padang dan keefektifannya terhadap kinerja perawat.

E. Ucapan Terimakasih

Terima kasih kami ucapkan kepada Majelisdiikti Pimpinan Pusat ‘Aisyiyah yang telah mendanai penelitian ini.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. Z., Hamzah, A., & Mulyono, M. H. (2013). Faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Tingkat III Ambon. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 2(1), 8270.
- Aeni, I., Hidayati, S., & Hakim, A. R. (2013). Hubungan Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Kepala Ruang dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes. *Bhamada: Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 3(1), 10-10.
- Ahmed, T., Assefa, N., Demisie, A., & Kenay, A. (2014). Levels of adult patients' satisfaction with nursing care in selected public hospitals in ethiopia. *International journal of health sciences*, 8(4), 371–379.
- Anoraga, Pandji dan Suryati. 2008. *Perilaku keorganisasian*. Jakarta, PT Pustaka jaya Jakarta.
- Aranda, A., Alwie, A. P., & Fitri, K. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *JOM Fekon*, 4(1), 1045-1509.
- Azwar, A. (2013). *Pengantar administrasi Pelayanan Kesehatan*. 4rd ed, Jakarta, Binarupa aksara.
- Darsana, I. W., Sudja, I. N., & Yuesti, A. (2019). The Role of Work Satisfaction Mediation in Determining Competency Effects, Career Development and Work Stress on Nursing Performance in Applying Professional Nursing Models in The Soul Hospital Bali Province. *International Journal of Sustainability, Education, and Global Creative Economic*, 2(2), 37-50.
- Hafid, M. A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa. *Jurnal kesehatan*, 7(2).
- Im, S. I., Park, J., & Kim, H. S. (2012). The effects of nurse's communication and self-leadership on nursing performance. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(3), 274-282.
- Iskandar & Yuhansyah. (2018). *Pengaruh motivasi dan ketidakamanan kerja terhadap penilaian kerja yang berdampak kepada kepuasan kerja*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Karaca, A., & Durma, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing open*, 6(2), 535–545.
- Kartono, K. (2013). *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Komara, A. H. (2007). Pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, strategi organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai (studi pada Dinas Pemukiman dan Prasarana Wilayah Propinsi Riau). *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Volume1, (1).
- Lina, D. (2014). Analisis pengaruh kepemimpinan dan budaya Organisasi terhadap kinerja pegawai dengan sistem Reward sebagai variabel moderating. *JRAB: Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*, 14(1).
- Lousyiana, T. T. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(3), 509.
- Luthan. (2007). *Perilaku Organisasi*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodelogi penelitian kesehatan*, Jakarta: Rineka cipta.
- Rivai, V & Sagaal, E. J. (2009). *Manajemen Sumber daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. 3 ed. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rudianti, Y., Handiyani, H., & Sabri, L. (2013). Peningkatan kinerja perawat pelaksana melalui komunikasi organisasi di ruang rawat inap rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*,

16(1), 25-32.

Robbins, S. P. (2010). *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*. 5 ed, erlangga, Jakarta.

Sabri, P. S. U., Ilyas, M., & Amjad, Z. (2011). Organizational culture and its impact on the job satisfaction of the University teachers of Lahore. *International Journal of Business and Social Science*, 2(24).

Saleh, M. (2016). *Komunikasi dalam Kepemimpinan Organisasi*. Malang: UB Press

Syauta, J. H., Troena, E. A., & Margono Setiawan, S. (2012). The influence of organizational culture, organizational commitment to job satisfaction and employee performance (study at municipal waterworks of Jayapura, PapuaIndonesia). *International Journal of Business and Management Invention*, 1(1), 69-76.

Sucipto, E., & Pamungkas, R. C. (2011). Hubungan Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Marwah RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal Tahun 2010. In *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*.

Wiarawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Salemba Empat