

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mutu komunikasi perawat di dalam rumah sakit merupakan fenomena yang menarik untuk diteliti. Hubungan mutu komunikasi perawat dengan keberhasilan pencapaian target dari sebuah rumah sakit tentu berkaitan erat dengan sosok pelaku atau individu seorang perawat. Mutu komunikasi perawat didefinisikan sebagai kinerja perawat sebagai bagian dari asuhan keperawatan. Mutu komunikasi perawat tentu dipengaruhi oleh sikap individu dan lingkungan kerja yang baik serta memadai. Kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja dan dapat diukur melalui keterampilan, kompetensi, dan antusiasme yang dibutuhkan organisasi (Ivancevich, 2007).

Dalam kurun beberapa tahun terakhir jumlah kunjungan dan BOR di instalasi rawat inap RS Puri Cinere cenderung menurun, dan berdasarkan data yang diperoleh mulai bulan Januari sampai dengan November Tahun 2023 didapatkan bahwa rata-rata kunjungan pasien ke rumah sakit sebanyak 72.000/tahun (sebelumnya rata-rata: 127.000/tahun) sedangkan rata-rata BOR (*Bed Occupancy Rate*) sebanyak 36%/tahun (sebelumnya rata-rata: 61%/tahun). Berikut data jumlah BOR dan kunjungan di RS Puri Cinere dari tahun 2015 sampai dengan bulan November Tahun 2023:

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan & BOR Tahun 2015 s.d 2023

| Tahun | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Kunjungan | 118.423 | 125.640 | 119.114 | 114.102 | 160.894 | 67.849 | 66.613 | 77.395 | 77.395 |
| BOR | 64.08% | 72.58% | 58.5% | 53.17% | 60.08% | 44.8% | 42.1% | 36% | 36% |

Sumber: Data Kunjungan RS Puri Cinere.

Peneliti ingin membuktikan apakah fenomena turunnya jumlah kunjungan dan rendahnya BOR (*Bed Occupancy Rate*) di ruang rawat inap akibat rendahnya mutu komunikasi perawat di ruang rawat inap. Awal tahun 2020 merupakan awal masa pandemi COVID-19 dimana saat itu hampir seluruh negara termasuk di Indonesia membuat kebijakan membatasi mobilisasi manusia untuk tetap tinggal di rumah saja. Kebijakan tersebut memengaruhi jumlah kunjungan dan BOR di rumah sakit sehingga angkanya cenderung menurun. Namun setelah beberapa tahun status pandemi berubah menjadi endemis, angka kunjungan dan BOR di rumah sakit tidak juga meningkat secara signifikan. Diketahui bahwa selama pandemi hal yang

dikeluhkan dalam pelayanan adalah keterbatasan komunikasi antara pasien dan perawat.

Keterbatasan yang dimaksud terungkap dari cara berkomunikasi verbal dan non verbal perawat rawat inap yang terhalang oleh alat pelindung diri yang dipakai perawat selama bertugas menjalankan asuhan keperawatan (Houchens&Tipirneni, 2020). Selain itu pada masa pandemi waktu yang dibutuhkan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien sangat terbatas, hal ini dikhawatirkan khususnya mutu komunikasi verbal dan non verbal semakin menurun terbawa dalam pelayanan sampai saat ini. Adanya keluhan bahwa perawat kurang mampu menyampaikan informasi yang jelas kepada keluarga pasien sebanyak 30% dan perawat bersikap tidak ramah ketika merespon pertanyaan dari pasien dan keluarganya sebanyak 20% merupakan fenomena yang perlu diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kinerja perawat.

Sebagian besar kinerja perawat adalah memberi asuhan keperawatan dengan menggunakan komunikasi yang efektif saat menghadapi pasien di ruang perawatan. Pasien sebagai titik pusat pelayanan membutuhkan pendekatan melalui keterampilan perawat saat menghadapi manusia seutuhnya. Menghadapi pasien melalui mutu komunikasi yang bermutu merupakan hal penting demi terwujudnya keberhasilan sebuah pelayanan kesehatan yang optimal. Memahami kebutuhan pasien seutuhnya melalui komunikasi bermutu diharapkan sesuai dengan tujuan rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan di ruang rawat inap. Bentuk komunikasi dan kepedulian seorang perawat tidak terlepas dari karakter individual seorang perawat. Menurut penelitian sebelumnya bahwa *attitude* dan pelayanan yang dilakukan oleh perawat berpengaruh signifikan terhadap keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Handayani, 2022). Pada penelitian lain membuktikan bahwa sikap tenaga kesehatan paling berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk rawat inap (Hafidzulla, 2021). Menurut Schwirian (1978) kinerja perawat adalah sejauh mana seorang perawat efektif melakukan peran dan tanggung jawabnya dalam hubungannya dengan asuhan keperawatan langsung dan kualitas pelayanan kesehatan.

Kehadiran perawat di ruang rawat inap paling banyak/sering “bersentuhan” langsung dengan pasien dan keluarganya, sehingga dapat dikatakan kinerja perawat memiliki dampak terhadap kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kinerja perawat dalam penelitian ini berupa mutu komunikasi perawat terhadap pasien melalui komunikasi terapeutik secara verbal maupun non verbal selama melaksanakan asuhan keperawatan.

Gwen van Servellen (1997) berpendapat bahwa komunikasi terapeutik didefinisikan sebagai pertukaran informasi antara pasien dan penyedia layanan dengan menggunakan metode verbal dan non-verbal. Tujuan akhir dari gaya

komunikasi ini dianggap membantu pasien mengatasi beberapa bentuk tekanan emosional atau psikologis (Sharma, 2023). Kinerja perawat yang baik menunjukkan disiplin dan tanggung jawab serta bekerja secara efektif di dalam suatu rumah sakit. Kinerja karyawan selalu dikaitkan dengan produktivitas organisasi. Oleh karena itu kinerja yang dimaksud adalah tingkat kinerja individu dalam suatu organisasi yang dapat meningkatkan produktivitas (Mangkunegara, 2014). Sejalan dengan pendapat tersebut maka kinerja perawat khususnya mutu komunikasi perawat perlu diperhatikan, agar meningkatkan kepercayaan pasien untuk datang kembali berobat ke rumah sakit. Pasien akan merasa nyaman dirawat di rumah sakit yang kualitas kinerja perawatnya dinilai baik oleh masyarakat.

Tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat, dokter dan tenaga kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada keunggulan kompetitif sumber daya manusia, hal ini sesuai dengan pernyataan Vucetic (2012) bahwa secara empiris kualitas layanan yang diberikan sangat ditentukan oleh keunggulan kompetitif sumber daya manusia. Idrus, et. al., (2015) berpendapat bahwa sumber daya manusia yang kompetitif memengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian mutu komunikasi perawat cerminan dari kualitas pelayanan rumah sakit.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan prima kepada pasiennya. Peningkatan kualitas pelayanan harus disertai dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga memungkinkan perawat untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, menjalin hubungan kerja yang harmonis di antara karyawan, mengintegrasikan sumber daya manusia secara efektif, saling bekerja sama dan berujung pada meningkatnya kinerja rumah sakit. Sebagian besar tenaga medis di rumah sakit adalah perawat yang merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam proses asuhan keperawatan di rawat inap. Perawat berada di rumah sakit 24 jam sehari untuk merawat pasien, dan jumlah mereka mendominasi tenaga kerja lainnya. Salah satu kriteria penilaian pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah penilaian mutu pelayanan keperawatan di unit rawat inap (Sani N. (2019). Peningkatan mutu komunikasi perawat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain etos kerja, efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja.

Perawat yang komunikasinya buruk berkontribusi pada ketidakpercayaan yang tinggi dari klien sehingga perawat tersebut dianggap rendah akuntabilitasnya. Menurut Peplau, H. E. (1952) dalam *Interpersonal relations in nursing* bahwa keterampilan komunikasi dan wawancara merupakan alat dasar keperawatan yang membantu keberhasilan terapi. Teori Hildegard E. Peplau mendefinisikan keperawatan sebagai "Proses interpersonal interaksi terapeutik antara seorang individu yang sakit atau membutuhkan layanan kesehatan dan seorang perawat

yang dididik khusus untuk mengenali, menanggapi bagi yang membutuhkan bantuan." Ini adalah "kekuatan matang dan instrumen edukatif" yang melibatkan interaksi antara dua atau lebih individu dengan tujuan bersama. Dalam keperawatan, tujuan bersama ini memberikan tambahan untuk proses terapeutik di mana perawat dan pasien saling menghormati sebagai individu, keduanya belajar dan tumbuh karena interaksi.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, ada 563.739 orang perawat pada tahun 2022. Jumlah ini meningkat 10,28% dari tahun sebelumnya sebanyak 511.191 orang. Melihat trennya, jumlah perawat di Tanah Air cenderung meningkat dalam 5 tahun terakhir. Pada tahun 2017, terdapat 223.257 perawat terdaftar. Setelah itu, jumlah ini meningkat 58,67% menjadi 354.218 orang di tahun 2018. Setahun kemudian, jumlah perawat turun 2,46% menjadi 345.508. Jumlah perawat kembali meningkat 26,84% menjadi 438.234 pada tahun 2020. Jumlah ini meningkat 16,65% pada tahun lalu. Berdasarkan provinsi, jumlah perawat terbanyak ada di Jawa Timur dengan jumlah 71.345 orang. Sedangkan Kalimantan Utara menjadi provinsi dengan jumlah perawat paling sedikit yaitu hanya 2.648 orang (Data Indonesia, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perawat di rumah sakit adalah yang paling banyak bertemu dengan pasien. Sehingga dapat disimpulkan apabila mutu komunikasi perawat yang rendah akan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Hal terbaru pada penelitian ini ingin membuktikan komunikasi yang bermutu secara terapeutik oleh perawat rawat inap terhadap pasien berasal dari keyakinan diri perawat yang mampu mengatasi hambatan dalam berkomunikasi. Pertukaran informasi secara verbal dan non verbal yang bermutu akan berhasil membantu permasalahan pasien secara psikologis membutuhkan keyakinan yang kuat dari perawat untuk berkomunikasi lebih baik lagi. Perawat yang mampu mengatasi hambatan berkomunikasi dengan pasien termasuk perawat yang berkualitas dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Selain kemampuan dan keterampilan perawat dalam merawat pasien hingga tatalaksana kegawatdaruratan, kinerja perawat dalam bentuk komunikasi yang bermutu tidak terlepas dari sikap moral individu ketika berada di dalam lingkungan kerjanya. Sikap moral dimaksud adalah tingginya tingkat etos kerja dalam memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Hasil penelitian Baretto, O., et. al. (2021) membuktikan bahwa integritas, nilai moral, dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Tingginya etos kerja dari perawat diharapkan dapat meningkatkan kinerja perawat dan sebagai kunci keberhasilan suatu bisnis rumah sakit. Karyawan dengan etos kerja yang baik akan menghindari sikap berbohong, penipuan dan sikap yang merugikan perusahaan. Karyawan dengan etos kerja yang baik cenderung akan memprioritaskan pencapaian

keberhasilan perusahaan daripada kepentingan pribadi. Dengan demikian etos kerja yang tinggi akan menampilkan sikap bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Penelitian terdahulu membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara etos kerja dengan kinerja karyawan (Salahuddin, S. N., et. al. 2016). Hasil penelitian dari Alvarado, A. et. al. (2022) membuktikan hubungan yang signifikan positif antara etos kerja dan kinerja karyawan. Namun ada perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan Hidayah N., et. Al (2020) bahwa *attitude* perawat memengaruhi kualitas kehidupan kerja, tapi bukan terhadap kinerjanya. Hal ini mengindikasikan *research gap* yang patut diteliti lebih lanjut oleh peneliti.

Salah satu faktor yang menentukan kinerja perawat adalah etos kerja. Etos kerja merupakan unsur nilai moral sejauh mana integritas kita melakukan suatu pekerjaan dan terus berupaya untuk mencapai hasil yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang kita lakukan. Usaha untuk mengembangkan etos kerja yang baik pada dasarnya bertujuan untuk peningkatan kinerja individu serta kinerja keseluruhan dari organisasi. Etos kerja menjadi suatu keharusan demi hidup, atau sesuatu keharusan dari diri, maupun sesuatu yang terkait pada identitas diri yang sakral. Identitas diri yang terkandung di dalam hal ini, adalah sesuatu yang telah diberikan oleh tuntutan religius, kepercayaan yang telah diyakini dalam kehidupan seseorang (Azwar, S. 2016).

Etos kerja tercermin dalam kedisiplinan melaksanakan pekerjaan. Perawat juga dituntut untuk disiplin dalam bekerja. Masalah kedisiplinan kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan, sebab dengan adanya kedisiplinan, dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Kecenderungan penurunan kinerja perusahaan salah satunya diakibatkan oleh perilaku kerja para karyawan yang kurang disiplin, yang ditunjukkan oleh perilaku karyawan yang sering bolos, tertidur saat jam kerja sedang aktif, bergosip, menggunakan telpon rumah sakit untuk kepentingan pribadi atau pulang lebih awal dari jam kerja. Dengan sering tidak disiplinnya karyawan maka target penyelesaian pekerjaan tidak pernah tercapai yang pada gilirannya berpengaruh terhadap kinerja organisasi (Ndraha, T. 2015).

Menurut pendapat peneliti, bahwa etos kerja dalam penelitian ini adalah perilaku perawat yang berdedikasi terhadap pekerjaannya, yang tercermin dari tanggung jawab, kejujuran dan kerjasama dalam tim di instalasi rawat inap. Hal ini tidak terlepas dari karakter seorang perawat yang bertugas untuk kemanusiaan dengan semangat, tangguh, saling menjaga, mampu menahan diri, dan menguatkan satu sama lain sebagai bentuk dedikasi profesi keperawatan. Rumah sakit merupakan salah satu jenis perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di era globalisasi saat ini diharapkan oleh masyarakat dapat menjadi lebih baik, lebih sederhana dan lebih cepat. Hampir

semua staf yang bekerja di rumah sakit bekerja 24 jam dalam sehari sejak pasien memasuki proses pendaftaran hingga selesainya proses pembayaran untuk semua layanan medis yang diterima oleh pasien. Perawat dalam memberikan pelayanan 24/7 dengan penuh tanggung jawab dan kedisiplinan yang tinggi di rumah sakit harus didukung dengan etos kerja yang baik sehingga pelayanan yang dihasilkan berdampak positif bagi rumah sakit. Perawat rumah sakit berperan besar dalam menunjang kegiatan organisasi bertumbuh semakin besar. Potensi setiap perawat harus dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Etos kerja adalah sikap seorang perawat terhadap pekerjaannya. Etos kerja yang berdampak positif bagi perusahaan adalah ketika perawat bekerja dengan jujur dan bertanggung jawab, berusaha melakukan pekerjaannya dengan benar, dan saling membantu. Menurut data yang diperoleh dari wawancara dengan 10 orang staf RS Puri Cinere yang berkaitan erat dengan etos kerja perawat bahwa perawat sering bergosip antar sesama rekan kerjanya di dalam jam kerja sebanyak 45% dan catatan askep yang tidak lengkap sebanyak 30%. Oleh karena itu, salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari pengaruh etos kerja karyawan terhadap kinerjanya di rumah sakit khususnya di instalasi rawat inap.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Sagheb (2019) menyatakan bahwa ada hubungan positif secara signifikan antara pengaruh etos kerja dengan kinerja karyawan. Selain etos kerja, faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja pegawai adalah kepercayaan diri. Menurut Bandura (1997), *self-efficacy* adalah suatu bentuk kepercayaan diri terhadap kemampuan untuk melakukan tindakan dan mengatur diri sendiri untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Budaya etis yang kuat dalam perusahaan adalah kunci keberhasilan bisnis dan kinerja karyawan perusahaan.

Efikasi diri seorang perawat ditunjukkan Ketika menghadapi sulitnya pekerjaan atau tugas yang diberikan kepada mereka. Sementara itu, *self-efficacy* yang rendah diamati ketika perawat dihadapkan pada tugas yang sulit dan perilakunya menghindari pekerjaan. Hal ini tidak terlepas dari keterampilan para perawat yang selalu berusaha menguasai pekerjaannya dan bertindak tegas serta percaya diri dalam keputusan yang diambilnya. Dalam survei pendahuluan terhadap 10 perawat, ditemukan adanya anggapan sebagian dari pelanggan merasakan pelayanan yang lambat dari perawat. Perawat dinilai kurang respon terhadap panggilan pasien, hal ini tentu perlu dibuktikan kebenarannya oleh penulis (terlambat merespon panggilan dari ruangan pasien 35%). Selain itu ditemukan pencatatan askep yang tidak lengkap sebanyak 30%.

Rumah sakit harus memperhatikan kualitas kehidupan kerja karyawan khususnya perawat. Pentingnya kualitas kehidupan kerja bagi tujuan organisasi merupakan faktor pendorong dalam peningkatan kinerja karyawan di rumah sakit.

Menurut Cascio (2006), kualitas kehidupan kerja dapat dijelaskan dengan dua cara, yaitu yang pertama, dilihat sebagai seperangkat persepsi yang berkaitan dengan rasa aman dalam bekerja, kepuasan kerja dan kesempatan untuk berkembang sebagai pribadi. Kedua, dianggap sebagai seperangkat tujuan yang dapat dicapai melalui kebijakan organisasi seperti, kondisi kerja yang aman, partisipasi dalam pekerjaan, bimbingan pengembangan karir, hak pribadi dan hubungan sosial di tempat kerja. Dalam survei awal yang dilakukan di antara 10 orang perawat, ditemukan bahwa 50% perawat berpendapat bahwa kesejahteraan karyawan menurun.

Kualitas kehidupan kerja yang baik akan memengaruhi kinerja perawat sehingga kinerja rumah sakit akan meningkat, dengan demikian diharapkan sesuai dengan tujuan perusahaan. Perbedaan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian terdahulu adalah bahwa penelitian yang saya lakukan menempatkan etos kerja, efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja secara simultan sebagai variable independent dan kinerja karyawan sebagai variable dependent difokuskan kepada mutu komunikasi perawat rawat inap terhadap pasiennya. Penelitian terdahulu menempatkan kualitas kehidupan kerja sebagai variabel independen sedangkan variabel dependennya adalah etos kerja, efikasi diri, motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Pada Teknik analisis data dan metode penelitian saya menggunakan model analisis regresi berganda sedangkan penelitian terdahulu menggunakan model SEM (*Structural Equation Modelling*). Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka pengaruh terhadap kinerja karyawan hendaknya dapat membantu manajemen rumah sakit agar dapat mengatasi apa yang menjadi kekurangan dan yang harus diperbaiki dalam menghadapi masalah kurangnya kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini tentunya agar rumah sakit mencapai tujuannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh etos kerja, efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap di RS Puri Cinere.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka masalah yang diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Perawat kurang mampu menyampaikan informasi yang jelas kepada keluarga pasien 30%
2. Perawat bersikap tidak ramah ketika merespon pertanyaan dari pasien dan keluarganya 20%
3. Anggapan sebagian dari pelanggan bahwa pelayanan yang lambat dari perawat kurang respon terhadap panggilan pasien tentunya perlu dibuktikan

kebenarannya oleh penulis (terlambat merespon panggilan dari ruangan pasien) 35%

4. Perawat sering bergosip antar sesama rekan kerjanya merupakan sebagian dari karakter perawat yang dikeluhkan tersebut (Bergosip diwaktu jam kerja)? 45%
5. Catatan askep yang tidak lengkap? 30%
6. Angka keterlambatan perawat juga sebagian besar yang perlu diperhatikan (Adanya perawat yang terlambat, tidak memberitahu ketidakhadirannya)? 45%
7. Kesejahteraan karyawan menurun 50%

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah yang diambil dari identifikasi masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti adalah Etos kerja, efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja sebagai *variable independent* sedangkan mutu komunikasi perawat rawat inap sebagai *variable dependent*.
2. Objek yang diteliti adalah perawat rawat inap di Rumah Sakit Puri Cinere.
3. Unit analisis adalah individu perawat rawat inap.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan dari masalah diatas maka penelitian ini membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh etos kerja, efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap di Rumah Sakit Puri Cinere?
2. Apakah terdapat pengaruh etos kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap di Rumah Sakit Puri Cinere?
3. Apakah terdapat pengaruh efikasi diri terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap di Rumah Sakit Puri Cinere?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap di Rumah Sakit Puri Cinere?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan umum dan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh etos kerja, efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap secara simultan.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah menganalisis dari variabel-variabel sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh etos kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap
- b. Untuk menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap
- c. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis

Hasil penelitian ini dapat menambah sumbangan pemikiran terhadap ilmu tentang pengaruh etos kerja, efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi memberikan bahan pertimbangan dan masukan bagi rumah sakit terhadap ilmu etos kerja, efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap di Rumah Sakit Puri Cinere.
- b. Sebagai tolak ukur tentang keberhasilan perubahan mutu pelayanan kesehatan yang sedang dijalankan serta menjadi bahan evaluasi selanjutnya.
- c. Memberikan gambaran bagi manajemen rumah sakit mengenai seberapa tinggi tingkat etos kerja, tingkat efikasi diri dan tingkat kualitas kehidupan kerja perawat, serta untuk memahami persoalan yang memengaruhinya, dengan demikian manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu komunikasi perawat rawat inap di Rumah Sakit Puri Cinere.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan data dasar bagi peneliti berikutnya terutama yang terkait dengan topik pengaruh etos kerja, efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja terhadap mutu komunikasi perawat rawat inap di Rumah Sakit Puri Cinere.