

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara lisan ataupun melalui media. Komunikasi verbal merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan lisan atau dengan tertulis. Komunikasi verbal pada keperawatan biasanya digunakan pada saat overan shift jaga.

Di Inggris hampir 80% merasa bahwa kesalahan komunikasi antar shift (overan) mengalami beberapa pergeseran yang menyebabkan kesulitan. 54% merasa bahwa penghapusan pembatasan waktu 48 jam seminggu bekerja akan membantu dan 69% merasa bahwa komunikasi antar shift (overan) terstruktur lebih baik dan transisi halus juga akan meningkatkan perawatan. Kurangnya perawatan, didorongnya budaya target dan staf yang cukup terlatih juga diidentifikasi sebagai masalah.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Yulistiana (2009) disalah satu RS Swasta di Surabaya pada tingkat pengkajian yang dilakukan kepada perawat

pelaksana mengenai pengalaman komunikasi perawat melalui pengisian kuesioner tahun 2009 di dapatkan pengalaman komunikasi dalam keperawatan 58,7% dan 41,3%. Persentase tersebut menunjukkan komunikasi antara sesama perawat maupun dengan atasan dalam pelayanan keperawatan masih perlu ditingkatkan. Hasil pengkajian dari diskusi dengan kepala ruangan didapatkan bahwa masih terjadi hambatan komunikasi dalam pelayanan keperawatan. Masalah komunikasi yang dirasakan antara lain kesalahpahaman dalam menerima informasi, perawat tertentu kurang memberi umpan balik dan diantara perawat kadang kurang terbuka untuk saling memberi masukan dan usulan.

Kinerja merupakan hasil kegiatan individu atau kelompok kerja personel dalam suatu organisasi merupakan hal penting yang menunjukkan keberhasilan pelaksanaan sistem manajemen. Fried, Fottler dan Johnson (2005) menyebutkan penilaian kinerja sebagai unsur kunci dari pelaksanaan manajemen. Kinerja individu dari hasil penilaian kinerja dapat memberikan gambaran bagaimana staf melaksanakan sistem manajemen untuk mencapai tujuan salah satunya adalah organisasi rumah sakit.

Rumah sakit sebagai suatu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat. Pohan (2007) mengemukakan peranan terpenting sistem layanan kesehatan adalah jaminan mutu layanan kesehatan yang artinya sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Ilyas (2004)

mengemukakan bahwa sebaiknya pengelola rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan lebih memperhatikan kepentingan konsumen. Pelayanan kesehatan yang bermutu melibatkan sumber daya yang dimiliki rumah sakit termasuk perawat sebagai tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara terus menerus selama 24 jam dan langsung dirasakan oleh pasien.

Perawat sebagai tenaga kesehatan dirumah sakit merupakan sumber daya penting untuk ambil bagian memberikan jaminan mutu layanan kesehatan. PPNI (2010) menjabarkan bahwa keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional dilakukan oleh perawat berdasarkan standar profesi untuk memastikan pelayanan yang kompeten dan aman kepada masyarakat. Potter dan Perry (2009) menyebutkan bahwa keperawatan memegang peranan penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan keperawatan profesional yang dilakukan oleh perawat berdasarkan standar profesi perlu dilakukan evaluasi agar tetap berkualitas dan dapat memberikan jaminan keamanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat dapat diketahui melalui suatu evaluasi yaitu penilaian kinerja.

Penilaian kinerja dilakukan berdasarkan standar baku penampilan. Ilyas (2001) menyebutkan penilaian kinerja merupakan proses formal yang dilakukan untuk mengevaluasi tingkat pelaksanaan pekerjaan seorang individu. Penilaian kinerja mempunyai manfaat sebagai informasi bagi individu. Informasi yang didapatkan

dari penilaian kinerja dapat digunakan untuk menentukan kebutuhan pengembangan SDM. Individu sendiri yaitu perawat dengan penilaian kinerja akan mengetahui tingkat kinerja sehingga terpacu untuk meningkatkan kinerja.

Untuk menghindari rendahnya kinerja dan mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan hilangnya pasien atau pelanggan ketempat lain maka alangkah sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya melalui perbaikan komunikasi dan perbaikan jadwal atau kinerja yang baik. Transfer informasi tentang pengaturan pelayanan pasien penting dilakukan pada pertukaran shift, untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan. Sistem pertukaran shift perlu dibentuk dengan strategi komunikasi yang baik secara diadik dan komunikasi kelompok kecil. Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antar dua orang dalam situasi tatap muka, yang dapat dilakukan dengan percakapan, dialog dan wawancara. Sedangkan komunikasi kelompok kecil adalah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, ketika anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lain (Mahmud Machfoedz, 2002).

Rumah Sakit Karang Tengah Medika Cileduk Tangerang merupakan Rumah Sakit baru di wilayah tangerang, dengan kapasitas 120 tempat tidur dan jumlah perawat sebanyak 65 orang. Rumah sakit mempunyai visi yaitu menjadi rumah sakit pilihan di wilayah tangerang dan melayani dengan profesional. Pada saat ini sejalan dengan perkembangan IPTEK dan daya saing antar rumah sakit, menjadi

tantangan bagi salah satu rumah sakit swasta untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap menjadi rumah sakit pilihan.

Rumah sakit Karang Tengah Medika mempunyai 5 ruang rawat inap termasuk ICU, NICU dan PICU dengan jumlah perawat pelaksana sebanyak 58 perawat. Rata-rata nilai BOR rawat inap tahun 2012 yaitu 25% dibawah target yang ditetapkan rumah sakit sebesar 50%. Hasil evaluasi kepuasan pasien yang diberikan setelah pasien pulang terhadap pelayanan keperawatan melalui pengisian questioner tahun 2012 didapatkan indeks kepuasan pasien berkisar 45% - 52% dari 5 ruang rawat inap. Sedangkan hasil evaluasi persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan tahun 2012 yaitu 51% dibawah target yang ditetapkan oleh rumah sakit sebesar 70%.

Pengkajian oleh peneliti berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada bulan oktober 2012 tentang kinerja perawat di salah dua ruang rawat inap oleh 20 perawat pelaksana didapatkan sebanyak 50% - 54% dibawah target penilaian kinerja yang ditetapkan oleh rumah sakit sebesar 75%. Hasil pengkajian diatas menunjukkan bahwa kinerja perawat pelaksana masih perlu upaya untuk ditingkatkan. Berdasarkan pengamatan peneliti juga pada saat timbang terima, kemampuan dari perawat dalam berkomunikasi masih kurang, angka kejadian miskomunikasi di ruang rawat inap 70%, semua ini dikarenakan banyaknya perawat di rumah sakit karang tengah medika yang baru lulus dari

DIII keperawatan, dan belum mempunyai pengalaman bekerja di rumah sakit, perawat yang datang terlambat dan tidak mengikuti overan, seringnya dokter spesialis yang komplain mengenai instruksi yang tidak dioverkan pada saat overan, dan belum adanya SOP timbang terima dan SOP penilaian kinerja perawat di rumah sakit. Hal ini dapat menghambat pelayanan kesehatan ataupun pemberian asuhan keperawatan yang berkelanjutan terhadap pasien rawat inap dan dapat menimbulkan kebingungan antar petugas yang menyangkut rencana pelayanan selanjutnya.

Karena cukup tingginya angka miskomunikasi yang ada di ruang rawat inap rumah sakit karang tengah medika maka peneliti bermaksud melakukan penelitian untuk melihat hubungan antara komunikasi verbal antar shift kerja (overan) dan kinerja perawat di RS Karang Tengah Medika Cileduk Tangerang.

B. RumusanMasalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan komunikasi verbal antar shift (overan) dan kinerja perawat di ruang rawat inap RS Karang Tengah Medika Cileduk Tangerang “ ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan komunikasi verbal antar shift (overan) dan kinerja perawat di ruang rawat inap RS Karang Tengah Medika Cileduk Tangerang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasinya komunikasi perawat pada pergantian shift (overan) di ruang rawat inap RS Karang Tengah Medika Cileduk Tangerang.
- b. Diidentifikasinya kinerja perawat di ruang rawat inap RS Karang Tengah Cileduk Tangerang.
- c. Dianalisisnya hubungan komunikasi antar shift dan kinerja perawat di ruang rawat inap RS Karang Tengah medika Cileduk Tangerang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Dapat memberikan informasi dan untuk mengetahui system komunikasi antar shift perawat yang sedang dijalankan sudah cukup baik dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

2. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui hubungan komunikasi antar shift perawat dan kinerja perawat dan dapat mengetahui faktor penghambat komunikasi antar shift sehingga dapat dicari alternative pemecahannya.

3. Bagi Instansi Pendidikan

Bagian dari strategi penyelenggaraan pendidikan dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan melalui pembentukan kerangka pikir penelitian para mahasiswa sehingga mampu menganalisa fenomena atau kejadian di lingkungan sekitar dan diharapkan dapat berguna bagi para pembaca yang ingin memanfaatkan penelitian ini sebagai bahan studi banding.

4. Bagi Profesi

Dapat menjadi bahan perbandingan dan sumber referensi untuk masalah yang berkaitan dengan komunikasi antar shift perawat diruang rawat inap RS Karang Tengah Medika Cileduk Tangerang.