

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG PROFESIONALISME,
KOMUNIKASI DALAM LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen



Oleh :

RACHMA KUSMINARTI
NIM : P100110017

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

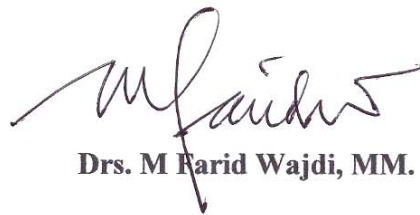
2013

NASKAH PUBLIKASI

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG PROFESIONALISME,
KOMUNIKASI DALAM LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

TELAH DISETUJUI OLEH

Pembimbing I



Drs. M Farid Wajdi, MM. Ph.D.

Pembimbing II



Drs. Ahmad Mardalis, MBA.

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2013

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG PROFESIONALISME,
KOMUNIKASI DALAM LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT**

Rachma Kusminarti¹, M Farid Wajdi², Ahmad Mardalis³

¹Staf RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

²Staf dosen pengajar UMS

³Staf dosen pengajar UMS

ABSTRACT

The purpose of this study to analyze the effect of the nurse's perception of professionalism, communication in the work environment and work motivation either partially or simultaneously on the performance of nurses. This research is descriptive quantitative sample of 67 people. The data used are primary data in the form of answers to questionnaires from respondents. The analysis tool used is multiple linear regression. Based on the data analysis of this study concluded that either partially or perception variables simultaneously nurse about professionalism, communication in the work environment and work motivation significantly influence the performance of nurses PKU Muhammadiyah Karanganyar. The result of this study can serve as guidelines for the management to pay more attention and improve medical professionalism through continuing education programs so that medical personnel particularly nurses insight can continue to grow and develop, which in turn is expected to improve the performance of their. Hospital management to listens to the complaints of patients and their families and then followed up with the aim of improving the quality of the hospital. Hospital management to pay attention to the needs of medical personnel as to meet the welfare benefits and medical personnel.

Keywords: perception, professionalism, communication in the work environment, work motivation, performance

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi setiap manusia. Dengan semakin banyak dan beragamnya penyakit yang diderita manusia, berkaitan dengan perubahan gaya hidup yang dipengaruhi oleh kemajuan jaman, menyebabkan kebutuhan manusia akan pelayanan kesehatan semakin meningkat. Akan tetapi peningkatan kebutuhan tersebut tidak diikuti dengan peningkatan kompetensi dan jumlah tenaga kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan

yang utama. Jumlah dokter, perawat, bidan, serta tenaga kesehatan lainnya di beberapa daerah masih sangat kurang. Dengan demikian, tidak semua masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang semestinya (Muryanti, 2012: 1).

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari upaya peningkatan mutu keperawatan. Oleh sebab itu perawat sebagai tim pelayanan kesehatan yang terbesar dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Mutu pelayanan di rumah sakit ditinjau dari sisi keperawatan meliputi aspek jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, dana, sarana dan perlengkapan penunjang, manajemen rumah sakit yang perlu disempurnakan dan disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Efendi dan Makhfudli, 2009: 126).

Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. Perilaku kerja (*performance*) yang dihasilkan perawat tidak lepas dari faktor yang mempengaruhinya (Efendi dan Makhfudli, 2009: 131).

Adapun persepsi profesionalisme keperawatan adalah suatu bentuk anggapan seseorang tentang pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan biologis, psikologis, sosiologis spiritual yang komprehensif yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik dalam keadaan sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Praktik keperawatan pada dasarnya adalah memberikan asuhan keperawatan. Spektrumnya luas, mulai dari melaksanakan pengkajian keperawatan, merumuskan diagnosis keperawatan, menyusun perencanaan tindakan keperawatan, melaksanakan tindakan keperawatan (termasuk tindakan medik yang dapat dilakukan oleh perawat) sampai evaluasi terhadap hasil tindakan dan akhirnya mendokumentasikan hasil keperawatan (Soeroso, 2002).

Selain persepsi tentang profesionalisme, faktor komunikasi dalam lingkungan kerja sangat menunjang kinerja perawat. Dalam hal ini termasuk

kemampuan perawat dalam kemampuan interpersonal yaitu kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain seperti antar perawat, tenaga medis lainnya, pasien maupun keluarga pasien. Maksudnya kemampuan perawat dalam mengkomunikasikan berkaitan dengan tugas dan perannya sebagai perawat.

Sebagai tenaga kesehatan juga membutuhkan suatu motivasi yang mampu memberikan dorongan guna terciptanya kinerja yang optimal. Menurut Gibson dkk (2011: 185) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang pegawai yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Selanjutnya Gibson dkk menjelaskan bahwa bila ada suatu kebutuhan, individu menjadi lebih terpengaruh kepada upaya memotivasi diri sendiri. Motivasi ini dapat memberikan kontribusi yang baik supaya perawat lebih aktif dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dan melakukan kegiatan yang lain.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, rumusan masalah secara umum dalam penelitian ini adalah apakah persepsi perawat tentang profesionalisme, komunikasi dalam lingkungan kerja dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat?. Selanjutnya rumusan masalah masing-masing variabel secara rinci yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah apakah persepsi perawat tentang profesionalisme, komunikasi dalam lingkungan kerja dan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat?

Tinjauan Pustaka

Robbins (2006: 214) mendefinisikan kinerja adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Sudarmanto (2009: 8) mendefinisikan kinerja adalah tingkat hasil kerja dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan. Bernardin (2001: 143) mendefinisikan kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaan dengan kemampuan dan motivasi yang dimiliki untuk mencapai tujuan pekerjaan.

Sedarmayanti (2013: 269) mengemukakan bahwa indikator-indikator yang dapat digunakan dalam penilaian kinerja pegawai adalah:

- a. Kesetiaan; unsur kesetiaan dalam hal ini menyangkut loyalitas pegawai terhadap pekerjaan, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan pegawai menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab
- b. Kedisiplinan; penilai menilai kedisiplinan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya
- c. Kejujuran; penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian, baik bagi dirinya maupun terhadap orang lain, seperti kepada para bawahan.
- d. Kreativitas; penilai menilai kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- e. Kerjasama; penilai menilai kesediaan pegawai berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lain secara vertikal atau horisontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.
- f. Kecakapan; penilai menilai kecakapan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat didalam penyusunan kebijakan dan didalam situasi manajemen.
- g. Kepribadian; penilai menilai pegawai dan sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.
- h. Tanggung jawab; penilai menilai kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijakannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakannya, serta perilaku kerjanya.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang profesional mempunyai kesempatan yang paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan/asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistic. Perawat berusaha untuk memenuhi

kebutuhan spiritual pasien, walaupun perawat dan pasien tidak mempunyai keyakinan spiritual atau keagamaan yang sama (Hamid, 1999: 1).

Profesionalisme adalah ”mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi/orang yang profesional” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002). Praktik yang didasarkan pada nilai-nilai profesionalisme semakin dibutuhkan hal ini dengan melihat semakin cepatnya perkembangan-perkembangan teknologi terkini yang kemudian diikuti dengan pergeseran tingkat sosial ekonomi masyarakat dan peningkatan kesadaran pasien akan haknya. Menurut Leddy dan Hood (2006) dan Nursalam (2007) alat ukur atau indikator persepsi perawat tentang profesionalisme adalah karakteristik profesi perawat, peran dan fungsi perawat, tanggung jawab asuhan keperawatan, persepsi perawat tentang nilai-nilai profesional keperawatan.

Sebagai suatu profesi, dalam menjalankan aktivitas-aktivitas keperawatan harus selalu dilandasi nilai-nilai profesional atau yang menjadi pilar-pilar utama dalam melaksanakan kegiatan keperawatan. Praktik yang didasarkan pada nilai-nilai profesionalisme semakin dibutuhkan hal ini dengan melihat semakin cepatnya perkembangan-perkembangan teknologi terkini yang kemudian diikuti dengan pergeseran tingkat sosial ekonomi masyarakat dan peningkatan kesadaran pasien akan haknya. Selain itu pula tuntutan profesi untuk melindungi hak pasien dalam mendapatkan layanan bermutu menuntut perawat harus mampu menjalankan peran sebagai pembela pasien dan keluarga pasien. Ada empat nilai profesional penting menurut Watson dalam Kozier et. al. (2007), yaitu (1) komitmen yang tinggi untuk melayani, (2) penghargaan atas harkat dan martabat klien/pasien, (3) komitmen terhadap pendidikan, dan (4) otonomi.

Terkait dengan persepsi perawat terhadap profesi, hal ini dimaknai bagaimana seorang perawat menafsirkan profesi dan mempersepsikan dirinya sebagai seorang perawat. Menurut Gerard, Linton & Besner dalam Iwan Wahyudi (2010: 34) nilai dan keyakinan terhadap profesi dari hasil persepsi yang terbentuk akan melahirkan komitmen personal dari perawat untuk memberikan asuhan keperawatan.

Secara luas komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun nonverbal yang ditanggapi oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan bentuk komunikasi (Johnson dalam Supratiknya, 2009: 30). Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam (Hafied Cangara, 2005: 19). Komunikasi dalam lingkungan kerja dapat berupa komunikasi dengan rekan sekerja dilakukan dengan cara yang ramah, profesional dan terbuka. Bahasa yang digunakan adalah bahasa yang dimengerti oleh lingkungan tempat bekerja. Mendengar dan bertanya dengan aktif digunakan untuk memastikan adanya komunikasi dua arah yang efektif. Berkomunikasi secara efektif dengan pasien, tamu dan kolega merupakan ketrampilan yang seharusnya dimiliki karena hal ini mampu mengatasi keluhan/konflik. Indikator komunikasi yang saling terkait dan sulit dipisahkan secara diskrit diantaranya *attending skill*, ramah dan hormat, empati, dan ketanggapan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

a. *Attending Skill*

Attending skill merupakan penampilan fisik perawat ketika berkomunikasi dengan pasien. Perawat hadir secara utuh (fisik dan psikologis) saat melakukan komunikasi. *Attending skill* perawat diidentifikasi dalam lima cara komunikasi yaitu *squarely*, *open posture*, *lean*, *eye contact*, *relaxed*. *Squarely* atau berhadapan merupakan posisi penampilan fisik yang menunjukkan sikap siap untuk melayani pasien. *Open posture*, memiliki arti menunjukkan sikap terbuka. Misalnya tidak melipat kaki atau tangan, atau berkacak pinggang saat berkomunikasi. *Lean*, memiliki arti membungkuk ke arah pasien yaitu penampilan fisik yang menunjukkan keinginan untuk mengatakan sesuatu atau mendengarkan pasien. *Eye contact*, memiliki arti mempertahankan kontak mata pada saat berkomunikasi. Kontak mata menunjukkan bahwa perawat menghargai pasien dan tetap ingin berkomunikasi. *Relaxed*, memiliki arti bahwa perawat dapat mengontrol

keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi dalam memberi respons dan tindakan kepada pasien.

b. *Respect*

Respect merupakan sikap dan perilaku hormat kepada pasien yang harus dimiliki oleh perawat. Indikator *respect* terdiri dari keramahmatan, perilaku hormat dan sopan. Stuart & Sundeen dalam Stuart & Laraia (2005) memaparkan bahwa hormat merupakan sikap yang peduli dan menghargai semua kebutuhan pasien. Sikap peduli ditunjukkan dengan selalu memperhatikan keluhan pasien, sesuai dengan prinsip perawat yang memang bekerja untuk mempercepat kesembuhan pasien dengan selalu siap melayani pasien. Rasa hormat yang ditunjukkan perawat memiliki arti bahwa perawat menerima pasien tanpa syarat.

c. *Empathy*

Empati merupakan sikap dan perilaku perawat untuk mau mendengarkan, mengerti dan memperhatikan pasien. Indikator empati terkait dengan kebutuhan ego dan aktualisasi diri dari teori kebutuhan Maslow. Empati merupakan sikap mengerti perasaan pasien pada saat menghadapi masalah tanpa larut di dalamnya. Perawat sebatas mengerti perasaan pasien tanpa menunjukkan respon emosional yang berlebihan ketika melihat pasien dalam masalah pribadinya.

d. *Responsiveness*

Responsiveness atau ketanggapan merupakan sikap dan perilaku perawat untuk segera melayani bila diperlukan. Indikator atau standar kecepatan adalah dinamis sesuai dengan perkembangan akan mutu, misalnya waktu tunggu antar unit pelayanan. Kesegeraan merupakan perasaan yang sensitif terhadap orang lain serta merupakan kepedulian perawat akan masalah yang menimpa pasien.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan data primer sebagai sumber utama berupa jawaban kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah

semua tenaga perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar berjumlah 67 orang sekaligus sebagai sampel penelitian. Alat analisis yang digunakan terdiri dari uji validitas, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil Penelitian

Berdasarkan umur responden sebagian besar mempunyai rentang usia antara 31 – 45 tahun (56,72%), perawat perempuan (71,64%), dan berpendidikan terakhir Akademi Keperawatan (98,50 %).

Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian dalam pengujian hipotesis ini telah dilakukan penyebaran angket atau kuesioner kepada 67 orang. Dari hasil uji validitas diketahui korelasi 12 item menjelaskan persepsi tentang profesionalisme, 12 item menjelaskan komunikasi dalam lingkungan kerja, 15 item menjelaskan variabel motivasi kerja dan 16 item menjelaskan kinerja perawat, seluruhnya dinyatakan valid karena nilai r lebih besar dari nilai r tabel. Dengan uji *Cronbach's Alpha* diketahui masing-masing variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar 0,6 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Dilakukan pendeteksian ada tidaknya heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser diketahui nilai signifikansi lebih dari 0,05 %, sehingga nilai *P. Value* dari ketiga variabel bebas tidak ada yang signifikan dan dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov Test* diketahui bahwa signifikansinya 0,077 berarti menunjukkan keadaan yang tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima, yang artinya bahwa data residual berdistribusi normal dengan signifikansi di atas 0,05. Dengan uji multikolinieritas diketahui besarnya VIF variabel bebas lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas.

Uji Hipotesis

Hasil yang diperoleh dari penelitian dan setelah melalui tahapan proses pengolahan data diperoleh hasilnya sebagai berikut :

Model	Standar koefisien	t	Sig
Konstanta	10,843	2,820	0,006
Persepsi tentang profesionalisme (X_1)	0,446	3,976	0,000
Komunikasi dalam lingkungan kerja (X_2)	0,284	2,290	0,025
Motivasi kerja (X_3)	0,222	2,336	0,023

Sumber : Data Hasil Pengolahan SPSS.

Dengan demikian persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 10,843 + 0,446 X_1 + 0,284 X_2 + 0,222 X_3$$

Konstanta sebesar 10,843; bila variabel persepsi tentang profesionalisme, komunikasi dalam lingkungan kerja dan motivasi kerja konstan/tidak ada perubahan, maka kinerja perawat tetap ada. Adapun nilai koefisien regresi diperoleh secara berurutan 0,446; 0,284; dan 0,222 artinya apabila setiap variabel bebas ditingkatkan, maka kinerja perawat akan meningkat.

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan uji t, hasil olah data diketahui persepsi tentang profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat (t_{hitung} sebesar 3,976; signifikansi kurang dari 0,05). Variabel komunikasi dalam lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat (t_{hitung} sebesar 2,290; signifikansi kurang dari 0,05). Variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat (t_{hitung} sebesar 2,336; signifikansi kurang dari 0,05).

Dilanjutkan dengan uji F bertujuan untuk menguji signifikansi variabel bebas secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel dependen/ terikat.

Hasil print out SPSS diperoleh:

	Jumlah	df	Rata-rata	F	Sig.
Regresi	720,312	3	240,104	75,492	0,000
Residu	200,374	63	3,181		
Total	920,687	66			

Sumber : Data Hasil Pengolahan SPSS.

Dari hasil perhitungan diketahui besarnya F_{hitung} sebesar 75,492; nilai signifikansi kurang dari 0,05 dapat diartikan ketiga variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen/terikat (kinerja perawat).

Nilai Adj R^2 sebesar 0,772 maksudnya variabilitas variabel kinerja perawat mampu dijelaskan oleh ketiga variabel bebas sebesar 77,2 %, sedangkan sisanya 22,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

R	R^2	Adj R^2	Std. Error
0,885	0,782	0,772	1,78341

Sumber : Data Primer yang telah Diolah.

Pembahasan

1. Persepsi tentang Profesionalisme terhadap Kinerja Perawat

Variabel persepsi tentang profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat yang berarti persepsi tentang profesionalisme setiap individu atau perawat akan menentukan keberhasilan dalam pencapaian kerja. Semakin baik persepsi tentang profesionalisme seseorang akan semakin besar pula pencapaian hasil kerjanya. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Sartono (2008) membuktikan bahwa variabel profesional pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi pada Universitas Sebelas Maret Surakarta. Iwan Wahyudi (2010) yang menjelaskan bahwa kemampuan kerja perawat yang baik berperan penting dalam peningkatan kinerja. Ayise, Filiz dan Nalan (2007) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat tertinggi profesionalisme yang menyangkut kode etik perawat dan pelayanan masyarakat adalah terendah dalam pendidikan dan otonomi. Manajemen rumah sakit perlu mengontrol dan mengevaluasi perawat saat menjalankan tugas, menanamkan rasa tanggung jawab dan berkomitmen pada pekerjaan, menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan khusus keperawatan. Perlu ditingkatkan program diklat untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan perawat. Perawat lebih sering diikuti seminar dan workshop keperawatan. Diharapkan dengan

meningkatnya pengetahuan dan ketrampilan perawat maka profesionalisme juga akan meningkat dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perawat.

2. Komunikasi dalam Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat

Variabel komunikasi dalam lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, artinya ketrampilan komunikasi selama mengemban tugas profesi perawat baik di dalam maupun di luar pekerjaan dari masing-masing perawat akan mempengaruhi tingkat kinerjanya. Semakin tinggi keterampilan komunikasi dalam lingkungan kerjanya semakin kuat kinerjanya. Sepadan dengan hasil penelitian Hariyanti dan Primawestri (2009) membuktikan bahwa komunikasi yang baik dan didukung oleh komitmen organisasi yang tinggi akan semakin meningkatkan kinerja perawat. Endang Dwiningsih (2008) dan Mayasari (2008) hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan langsung yang signifikan antara komunikasi dan kinerja pegawai. Majd dan Ibrahim (2008) menjelaskan dalam hal penilaian kinerja perawat salah satunya adalah kemampuan personal dalam hubungan komunikasi di dalam pekerjaan. Yaitu kemampuan menghibur pasien, memberikan masukan yang produktif dengan anggota tim lainnya, saling percaya, menerima dan menghargai antar anggota tim. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan personal dalam hubungan komunikasi memiliki nilai hubungan yang kuat dengan kinerja perawat. Humpnris (2008) membuktikan pengetahuan tentang keterampilan komunikasi memiliki pengaruh kecil tapi signifikan terhadap kinerja, hasil itu disebabkan waktu yang tidak banyak mengikuti pelatihan. Timothy dan Remus (2009) hasil penelitiannya menunjukkan terdapat korelasi yang kuat antara sifat dan motivasi kinerja, menunjukkan dukungan penting bagi perspektif sifat dalam penelitian motivasi. Tercatat lima dimensi motivasi yang memiliki hubungan kuat dengan kinerja, yaitu neurotisme, extraversion, pengalaman, keramahan dan sifat berhati-hati. William J. Keller (2009) hasil penelitiannya menunjukkan variabel kinerja perawat dipengaruhi oleh sejumlah variabel, antara lain status kesehatan, kemampuan dan motivasi perawat. Oleh karena itu semua variabel pada penelitian ini layak dipertimbangkan untuk

diintervensi bila ingin meningkatkan kinerja perawat di suatu rumah sakit. Manajemen rumah sakit harus selalu menjalin komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal. Rumah sakit pernah mengadakan pelatihan tentang *excellent service* dimana dalam pelatihan tersebut semua karyawan termasuk perawat dilatih berkomunikasi kepada pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal. Pelatihan ini dilakukan karena manajemen menyadari pentingnya komunikasi yang baik untuk menghindari konflik ataupun keluhan dari pelanggan. Untuk selanjutnya perlu pembinaan terus menerus agar komunikasi yang baik dapat selalu ditingkatkan karena dengan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja perawat.

3. Motivasi Kerja terhadap Kinerja

Variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, artinya semakin tinggi motivasi kerja seseorang, maka secara otomatis mempengaruhi tingkat kinerjanya. Hasil penelitian ini sepadan dengan hasil penelitian yang dilakukan Sartono (2008) hasil penelitian ditemukan variabel profesional, motivasi dan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Endang Dwiningsih (2008) dan Hariyanti dan Primawestri (2009) membuktikan ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat. Mayasari (2008) menemukan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi. Humpnris (2008) menjelaskan saat pertemuan pertama pelatihan kesehatan, para peserta menunjukkan kinerja yang stabil dalam mengikuti pelatihan. Setelah berlangsung beberapa pertemuan dengan pemberian motivasi kepada para peserta, maka diperoleh peningkatan kinerja dalam mengikuti pelatihan kesehatan. Timothy dan Remus (2009) hasil penelitiannya menunjukkan terdapat korelasi yang kuat antara sifat dan motivasi kinerja, menunjukkan dukungan penting bagi perspektif sifat dalam penelitian motivasi. Tercatat lima dimensi motivasi yang memiliki hubungan kuat dengan kinerja, yaitu neurotisisme, extraversion, pengalaman, keramahan dan sifat berhati-hati. Motivasi perawat dapat ditingkatkan dengan cara memenuhi apa yang menjadi kebutuhan perawat antara lain menjalin

hubungan yang baik, pemberian insentif sesuai dengan prestasi, memberi penghargaan bagi yang berprestasi, memberikan rasa aman dalam tugas, kebutuhan sosial dapat terpenuhi melalui kegiatan olahraga, piknik dan pengajian.

Simpulan

Variabel persepsi tentang profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat berarti semakin baik persepsi tentang profesionalisme seseorang akan semakin besar pula pencapaian hasil kerjanya. Variabel komunikasi dalam lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat berarti semakin tinggi keterampilan komunikasi dalam lingkungan kerjanya semakin kuat kerjanya. Variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat berarti semakin tinggi motivasi kerja seseorang, maka secara otomatis mempengaruhi tingkat kerjanya. Kinerja perawat dijelaskan oleh persepsi tentang profesionalisme, komunikasi dalam lingkungan kerja dan motivasi kerja sebesar 77,2 %, sedangkan sisanya 22,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Daftar Pustaka

- Ayise Karadag, Filiz Hisar, & Ozhan Elbas, 2007, "The Lever of Professionalism Among Nurses in Turkey". *Journal of Nursing Scholarship*, Vol 39 No. 4, pp 371-374.
- Cangara, H. 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Press.
- Efendi, F. dan Makhfudli, 2009, *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Gibson, J. Ivancevich, J. & Konopaske, R. 2011, *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, McGraw-Hill Companies, Incorporated.
- Hamid, A. Y. 1999, *Buku Ajar : Riset Keperawatan*. Jakarta: Widya Medika.
- Hariyanti dan Inten Primawestri, 2009, "Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating", *Tidak dipublikasikan*, STIE AUB dan Universitas Setia Budi Surakarta.

- Humphris, G.M. 2008, "Communication Skills Knowledge, Understanding and OSCE Performance in Medical Trainees: a Multivariate Prospective Study Using Structural Equation Modelling", *Medical Education*, 36, pp 842-851.
- Iwan Wahyudi, 2010, "Hubungan Persepsi Perawat Tentang Profesi Keperawatan, Kemampuan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di RSUD dr. Slamet Garut". *Tesis*, tidak dipublikasikan.
- Kozier. B. Erb, G. & Blais K. 2007. *Fundamentals of Nursing, Concepts, Process, and Practice*, fifth Edition. California: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Leddy & Hood, 2006, *Conceptual Bases of Professional Nursing*, Lippincot William & Wilkins, Philadelphia.
- Majd T. Mrayyan & Ibrahim Al-Faouri, 2008, "Career Commitment and Job Performance of Jordanian Nurses", *Nursing Forum*, Vol 43 No. 1, pp 24-37.
- Mayasari, M. Kholila, 2008, "Hubungan Komunikasi dalam Organisasi, Kondisi Fisik Lingkungan dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi", *Tidak dipublikasikan*, Universitas Negeri Malang.
- Murdiyanti, D. 2012, "Studi Analisis Penerapan *Telenursing* Sebagai Salah Satu Cara Menyediakan Pelayanan Keperawatan Dalam Era Teknologi Informasi", *Tesis* tidak untuk dipublikasikan, Program Magister dan Spesialis Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia, Jakarta
- Nursalam, 2001, *Proses dan Dokumentasi Keperawatan : Konsep dan Praktik*. Salemba Medika, Jakarta.
- _____, 2007, *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*, Salemba Medika, Jakarta.
- Robbins, S. 2006, *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*, Salemba Medika, Jakarta.
- Samsudin, S. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia
- Sartono, 2008, "Pengaruh Kepemimpinan, Profesional, Motivasi, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Organisasi pada Universitas Sebelas Maret Surakarta", *Tidak dipublikasikan*, STIE AUB Surakarta.
- Sedarmayanti, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama.

- Sudarmanto, 2009, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM : Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Supratiknya, A. 2009, *Komunikasi antarPribadi*, Yogyakarta: Kanisius.
- Supriyanto, Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Jakarta: Andi. Publisher
- Timothy A. Judge & Remus Illies, 2009, "Relationship of Personality to Performance Motivation: A Meta Analytic Review", *Journal of Applied Psychology*, Vol 87 No. 44, pp 797-806.

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG PROFESIONALISME,
KOMUNIKASI DALAM LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

**JOURNAL INTERNASIONAL
DAN
ANNOTATED BIBLIOGRAPHY**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013