

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

SDM adalah salah satu aset paling bernilai yang dimiliki oleh suatu organisasi. Karena, setiap organisasi tentunya memiliki sebuah tujuan yang akan dicapai, salah satunya rumah sakit. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, setiap organisasi perlu membentuk SDM yang efektif serta berusaha mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki. Proses dan usaha untuk menyaring, memperbesar, menginspirasi, dan mengkaji semua SDM yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuannya disebut manajemen sumber daya manusia (Siagian, 2020).

Adanya sumber daya manusia tujuannya untuk membentuk, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas karyawan, serta diharapkan mampu menciptakan hubungan yang harmonis di lingkungan kerja organisasi (Junaidi, 2018). Sumber daya manusia sangat krusial untuk kejayaan sebuah organisasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Bukan hanya sumber daya untuk menggapai tujuan organisasi, tetapi juga alat untuk meraih tujuan tersebut.

Untuk bisa mendapat nilai lebih tinggi pada organisasi mereka, banyak fungsi sumber daya manusia ditujukan untuk menurunkan biaya, meningkatkan kualitas pelayanan, serta meningkatkan kinerja organisasi. Tak terkecuali pada

RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan dengan beragam jenis karyawan yang ada didalamnya menurut pangkat dapat di lihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1. 1 Data Karyawan RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	MIL	74
2.	PNS	95
3.	PPPK	206
4.	DOKTER MITRA	27
	<b>Jumlah</b>	<b>402</b>

Sumber: RSAU dr. Efram Harsana (2023)

Pada tabel 1.1 dapat di lihat bahwa jumlah karyawan RSAU dr. Efram Harsana yang berpangkat MIL sebanyak 74 orang, kemudian yang berstatus PNS sebanyak 95 orang, di mana PPPK adalah yang paling banyak sebanyak 206, dan ada dokter mitra sejumlah 27 orang. Berdasarkan total keseluruhan karyawan, diharapkan memiliki hubungan yang baik dan menjalin komunikasi yang dapat meningkatkan kinerja.

**Tabel 1. 2 Data Karyawan Medis dan Non-Medis RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan**

No.	Keterangan	Jumlah		Jumlah
		Karyawan tenaga medis	Karyawan non medis	
1.	Dokter	43		43
2.	Perawat	145		145
3.	Bidan	30		30
4.	Kesehatan Lain		58	58
5.	Pendukung		126	126
<b>Jumlah</b>				<b>402</b>

Sumber: RSAU dr. Efram Harsana (2023)

Pada tabel 1.2 bisa diamati bahwa total karyawan Medis dan Non-Medis RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan sebanyak 402 orang. Di mana jumlah karyawan Medis sebanyak 218 karyawan terdiri dari dokter, perawat, dan bidan. Sedangkan, karyawan Non-Medis sebanyak 184 yang terdiri dari kesehatan lain dan pendukung.

**Tabel 1. 3 Data Berdasarkan Tingkat Pendidikan Karyawan RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD	2	0,56%
SMP	3	0,84%
SMA/SMK	105	29,50%
D1	10	2,80%
D2	0	0%
D3	174	48,88%
D4	6	1,69%
S1	56	15,73%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Sumber: RSAU dr. Efram Harsana, data diolah (2024)

Pada tabel 1.3 karakteristik karyawan di RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan dilihat dari jenjang pendidikan didominasi oleh D3 dengan jumlah 174 karyawan dengan presentase 48,88%. Sedangkan, pendidikan terakhir yang memiliki presentase rendah ada pada jenjang D2 dengan jumlah 0 karyawan.

Rumah sakit, menurut Undang-Undang (UU) No. 44/2009, adalah institusi kesehatan perorangan yang memfasilitasi layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Gawat darurat adalah kondisi pasien yang menginginkan tindakan medis segera untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah kecacatan lebih lanjut. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang mencakup hal-hal seperti promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi ([www.bpk.co.id](http://www.bpk.co.id)).

RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan adalah rumah sakit yang dimiliki oleh TNI AU. Letaknya berada di Jl. Marsma TNI Anumerta R. Iswahjudi, Magetan, Jawa Timur 63392. Awal mula pendiriannya dimulai dengan sebutan Seksi Kesehatan Detasemen AURI Maospati sekitar tahun 1954. Lalu seiring perkembangan jalan dengan berkembangnya Detasemen AURI Maospati menjadi pangkalan Udara Iswahjudi pada tahun 1959. Pada rentang tahun 1960-an TNI AU yang saat masa itu disebut AURI mengalami perubahan yang sangat cepat, sehingga pada tahun tersebut pula seksi kesehatan kembali berkembang memiliki infrastruktur minimalis seperti tempat perawatan sementara, laboratorium sederhana dan poli umum. Rentang tahun

1962 Pangkalan Udara Iswahjudi mengalami perkembangan dengan pendirian Poli BKIA dan Poli Gigi yang digunakan demi membantu asistensi terhadap operasi udara sekaligus menangani kesiapan kesehatan para awak pesawat. Selanjutnya pada tahun 1965 Seksi Kesehatan berubah nama menjadi Gugus Kesehatan 044. Pada tahun 1971, Gugus kesehatan 044 berubah menjadi Dinas Kesehatan. Tahun 1979 menjadi Rumkit Integrasi ABRI yang menyediakan rujukan dari Rumkit/Instansi ABRI wilayah Madiun dan sekitarnya hingga pada tahun 1985 dengan adanya reorganisasi TNI AU, Rumkit Lanud Iswahjudi dikukuhkan sebagai Rumkit Tk. III mandiri yang secara struktural berada dibawah Komandan Lanud Iswahjudi. Tahun 2015 perubahan kembali terjadi hingga saat ini resmi dengan nama RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi.

Motto dari RSAU dr. Efram Harsana yaitu “Kesembuhan, Keselamatan, dan Kepuasan Pasien Adalah Tujuan Kami”. Berbagai jenis pelayanan yang dimiliki RSAU dr. Efram Harsana seperti rawat inap, rawat jalan, hingga layanan gawat darurat. Fasilitas ini penting dalam mendukung kesehatan personel militer dan menjaga kesiapan mereka dalam menjalankan tugas-tugas operasional. Layanan medis ini tidak hanya diberikan kepada personel saja, tetapi juga keluarga personel serta masyarakat umum sekitar.

Rumah sakit dapat berjalan dengan baik bila manusianya berfokus pada tujuan yang ingin dicapai. Salah satu aspek yang mendorong terwujudnya hal tersebut adalah para perawat. Karena perawat terus menangani masalah kesehatan pasien setiap hari, mereka adalah salah satu karyawan yang

memainkan peran penting dalam mengklarifikasi kejayaan rumah sakit untuk menyalurkan layanan kesehatan kepada masyarakat (Darmin et al., 2022). Rumah sakit mempunyai beragam aktivitas dan kegiatan yang berlangsung secara berkala.

Dikarenakan keberhasilan operasional suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh manusia. Maka dari itu, rumah sakit diharapkan mampu menyuplai kinerja perawat dengan baik, agar kinerja dapat ditunjang dengan baik untuk bisa mencapai kepuasan pasien. Kinerja yang diperoleh perawat tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kinerja perawat sebagai karyawan rumah sakit yaitu komunikasi dan kerja sama tim.

Tanggapan orang lain terhadap tingkah laku seseorang, baik verbal maupun nonverbal, dikenal sebagai komunikasi (Wijaya et al., 2022). Dalam keseharian, tentu saja komunikasi sangat dibutuhkan. Pada dasarnya, komunikasi harus dapat dipahami dan dimengerti oleh satu dengan yang lainnya. Sebuah komunikasi dapat menunjang kinerja perawat. Ini disebabkan oleh fakta bahwa perawat banyak berkomunikasi dengan orang lain, seperti tenaga medis lainnya, pasien, dan keluarga pasien. Kemahiran perawat untuk berkomunikasi terkait dengan tugas dan peran mereka sebagai perawat (Siregar et al., 2020).

Peran komunikasi sering kali disepelekan, karena banyak orang tidak sadar akan pentingnya sebuah komunikasi. Namun sebenarnya komunikasi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam kehidupan berorganisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, maka dapat tercipta

hubungan kerja yang serasi dan selaras antar pimpinan dan bawahan serta sesama perawat.

Selain komunikasi, kerja sama tim juga sangat penting untuk keberlangsungan sebuah organisasi. Menurut (Darmin et al., 2022), menjelaskan bahwa salah satu dari enam kompetensi utama yang dianggap penting bagi profesional kesehatan untuk memenuhi persyaratan kualitas perawatan saat ini dan di masa mendatang adalah kerja sama tim. Jika setiap anggota tim dapat melakukan tugasnya dengan baik dan memiliki kemampuan untuk: mengambil inisiatif untuk berbicara, mengumpulkan informasi dan pendapat, mengusulkan metode untuk mencapai tujuan, mengolaborasi pendapat, membuat kesimpulan, menguji konsensus, kompromi, dan kreatif dalam memecahkan perbedaan, mencoba mengurangi ketegangan dalam kelompok, dan mengekspresikan perasaan kelompok yang akan meningkatkan kerja sama (Sayuni, 2016).

Kerja sama tim adalah sistem kerja kelompok yang didukung oleh berbagai keahlian dengan tujuan yang jelas dan didukung oleh komunikasi dan kepemimpinan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik daripada kinerja individu. Untuk meningkatkan efisiensi kerja dalam organisasi, kerja sama kelompok sangat penting (Ibrahim et al., 2021). Untuk bisa membuat kerja sama tim yang solid, maka harus dibentuk oleh karyawan itu sendiri agar tercipta sebuah luaran yang baik. Pada perawat, kerja sama tim yang baik sangat penting untuk keberlangsungan banyak orang. Sebab, para perawat banyak

berinteraksi tidak hanya dengan sesama rekan, tetapi juga dengan pasien dan keluarga pasien. Dengan membiasakan diri untuk memiliki kerja tim yang mumpuni, maka kinerja pun akan meningkat sehingga tujuan dari organisasi dapat tercapai dengan kualitas yang maksimal.

Kerja sama tim akan tercapai ketika setiap anggota tim memahami dan berkomitmen pada tujuan kelompok. Kerja sama tim yang baik dapat meningkatkan kinerja karena tugas dapat dibagi secara merata dan dengan beban yang sama. Jika pada pelaksanaan kerja sama tim terdapat satu pihak yang merasa dirugikan, maka proses tersebut tidak lagi terpenuhi. Maka dari itu diperlukan pemahaman yang sama dengan komunikasi yang baik antar sesama rekan.

Menurut (Taufik et al., 2022), Kinerja didefinisikan sebagai kemampuan yang diinginkan dan dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang terkait dengan pekerjaan, yang dapat dilakukan secara individu maupun tim. Dengan adanya kinerja yang baik, maka poin-poin penting dalam organisasi akan terlaksana dengan benar. Pada saat kinerja yang tinggi telah dicapai, maka karyawan akan memiliki rasa puas hati dan memberikan dampak yang positif sehingga menular ke karyawan lain yang nantinya akan memotivasi karyawan lainnya untuk bisa memaksimalkan tujuan organisasi. Kualitas perawatan kesehatan yang diberikan kepada pasien baik yang sakit maupun sehat dapat dijamin melalui kinerja perawat yang baik (Aprianti & Anhar, 2022).

Pada sebuah organisasi, kinerja adalah hasil dari tercapai atau tidaknya tujuan yang telah ditetapkan. Maka dari itu, perlu adanya konsistensi untuk bisa mencapai kinerja yang diinginkan. Menurut (Hidayat et al., 2019) sebaliknya, kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh bagaimana pemimpin mendorong dan memberdayakan karyawan. Dengan tujuan meningkatkan organisasi secara keseluruhan, kinerja sumber daya manusia tinggi dapat dicapai melalui pengelolaan. Dalam mencapai tujuan organisasi tersebut, diperlukan tindakan perubahan dengan dimulai dari memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Penelitian ini dilakukan karena tidak sedikit perawat yang menyadari akan pentingnya efektifitas dari komunikasi dan kerja sama tim. Seringkali mereka juga tidak menyadari bahwasanya perilaku dapat mempengaruhi kinerja. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi ternyata masih berjalan kurang efektif. Pada wawancara terbatas dengan perawat, indikasi yang menunjukkan kurang efektifnya hal tersebut adalah adanya hambatan situasional yang biasanya terjadi dalam kondisi urgent. Selain itu, hambatan waktu juga mempengaruhi, sebab perawat sering bekerja di bawah tekanan waktu yang ketat, sehingga menghambat kemampuan mereka untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien dan rekan kerja. Hal ini menyebabkan *miss communication* baik antara sesama perawat maupun dengan

pasien karena terapi belum tersampaikan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 1. 4 Bentuk Komunikasi pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan**

No.	Bentuk Komunikasi	Keterangan	
		Baik	Kurang
1.	Keterampilan menghadapi pasien	127	18
2.	Komunikasi yang efektif	89	56
3.	<i>Respect</i> menghadapi keluhan	119	26
4.	Intensitas berkomunikasi	107	38
5.	Responsif memahami pesan	110	35

Sumber: RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa keterampilan perawat dalam menghadapi pasien sudah baik dengan total 127 orang. Namun, pada bagian komunikasi yang efektif, masih terdapat perawat yang kurang dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat terjadi dikarenakan 56 orang tersebut sering terhambat dalam waktu yang terbatas. Lonjakan pasien yang tiba-tiba membuat para perawat masih kesulitan membagi waktu, terutama pada pasien IGD. Sehingga keefektifan dalam berkomunikasi masih kurang dan pekerjaan menjadi kurang optimal. Pada dasarnya, komunikasi merupakan hal yang penting dalam bekerja. Selain itu, dengan adanya intensitas berkomunikasi oleh 107 orang yang sudah baik dan responsif dalam memahami pesan yang mayoritas juga sudah baik dapat ditingkatkan lagi agar kinerja pun meningkat.

Perawat pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan diharuskan mampu bekerja sama secara tim dengan baik. Hal ini demi pengayoman kepada pasien menjadi maksimal. Selain itu, dengan kerja sama tim yang kuat, dapat mewujudkan pencapaian besar yang mungkin tidak pernah dipikirkan sebelumnya. Adanya penggabungan kekuatan masing-masing individu perawat juga dapat meningkatkan kinerja tim yang kuat. Berikut ini penilaian kerja sama tim yang dilakukan oleh perawat pada tiap ruang di RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan.

**Tabel 1. 5 Penilaian Kerja Sama Tim pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan**

No.	Ruang	Nilai	Keterangan
1.	Perinatal	84%	Baik
2.	Venus	79%	Cukup
3.	Mars	82%	Baik
4.	Neptunus	82%	Baik
5.	Jupiter	86%	Baik
6.	Aquarius (VIP)	95%	Sangat Baik
7.	Poli	93%	Sangat Baik
	- Poli Mata		
	- Poli Anak		
	- Poli Paru		
	- Poli Jantung		
	- Poli Bedah		
	- Poli THT		
	- Poli Obsgyn		
	- Poli Gizi		
	- Poli Penyakit Dalam		
	- Poli VCT		

Sumber: RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa perawat di tiap ruang mampu melakukan kerja sama tim dengan baik. Penilaian tersebut dilakukan untuk mengetahui kinerja perawat pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan. Adanya kerja sama tim yang baik membuat pekerjaan jadi lebih ringan serta mampu meminimalisir terjadinya kesalahan fatal. Penilaian ruang venus masih dapat ditingkatkan kembali agar menjadi baik. Menurut kepala ruang Venus, masih terdapat tantangan pada ruang tersebut. Hal itu mencakup *trickynya* membangun hubungan kerja yang kuat dan saling percaya terhadap sesama perawat. Apalagi antara perawat baru dengan perawat yang sudah lama bekerja. Menggabungkan pengetahuan, pengalaman, dan edukasi masih menjadi usaha bersama agar tercipta kerja sama tim yang baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Edbertkho et al., 2021) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Di mana semakin banyak komunikasi maka kinerja semakin meningkat. Namun penelitian (Najati & Susanto, 2022) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara variabel komunikasi dan kinerja. Mereka menyatakan bahwa kesalahan atau kelalaian komunikasi karyawan tidak mempengaruhi kinerja perusahaan. Penelitian oleh (Rahayu & Susanto, 2024) menunjukkan bahwa variabel komunikasi dan kerja sama tim berdampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan. Komunikasi adalah bagian penting dari bisnis karena akan membantu hubungan yang baik dan koordinasi yang baik antar anggota untuk mencapai tujuan. Selain itu, kerja sama tim yang kuat akan

mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, hasil penelitian (Yuwana, 2022) menunjukkan bahwa komunikasi dan kerja sama tim tidak memiliki pengaruh signifikan. Karena divisi marketing bekerja setiap hari, komunikasi menjadi kurang efektif. Selain itu, bekerja secara individual sangat tinggi daripada kerja sama tim karena masing-masing karyawan lebih berusaha untuk memenuhi targetnya sendiri.

Dari beberapa temuan diatas menunjukkan berbagai hasil riset tentang pengaruh komunikasi dan kerja sama tim yang merupakan topik menarik untuk diteliti. Selain itu, pada penelitian terdahulu belum menemukan hasil yang konsisten. Dengan adanya data pendukung juga, maka dari uaian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Perawat Pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan”**

## **B. Batasan Masalah**

Mengacu pada latar belakang yang telah dikemukakan, penelitian ini memiliki batasan masalah yang bertujuan untuk menghindari permasalahan yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan meliputi komunikasi ( $X_1$ ), kerja sama tim ( $X_2$ ), dan kinerja perawat ( $Y$ )
2. Penelitian ini dilakukan pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan

### **C. Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, bahwa komunikasi dan kerja sama tim merupakan suatu hal yang penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kinerja perawat. Maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan?
2. Apakah kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan?
3. Apakah komunikasi dan kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh komunikasi terhadap kinerja perawat pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan

2. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh kerja sama tim terhadap kinerja perawat pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan
3. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh komunikasi dan kerja sama tim terhadap kinerja perawat pada RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menambah pengetahuan tentang ilmu manajemen, khususnya tentang sumber daya manusia, tentang bagaimana kerja sama tim dan komunikasi memengaruhi kinerja. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terkait variabel ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi setiap instansi tentang pentingnya komunikasi untuk bisa mencapai tujuan bersama dan dengan melakukan kerja sama tim yang kuat agar kinerja yang dihasilkan dapat meningkat.

### 3. Manfaat Empiris

#### a. Bagi Organisasi

Manfaat dari penelitian ini di dalam instansi yaitu, riset ini dapat dijadikan bahan referensi terhadap instansi tersebut untuk bisa mengevaluasi kinerja karyawannya supaya kedepannya kinerjanya menjadi lebih baik lagi.

#### b. Bagi Karyawan

Manfaat empiris dari penelitian ini untuk karyawan adalah mampu mengoptimalkan kinerjanya sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam bekerja agar instansi dapat mencapai tujuannya dengan baik.

#### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa penelitian ini akan berfungsi sebagai referensi dan acuan bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi subjek ini. Mereka juga dapat melanjutkan penelitian dengan memasukkan variabel tambahan yang mungkin mempengaruhi kinerja karyawan.