

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian terpadu dari pembangunan sumber daya manusia dalam mewujudkan bangsa yang maju dan mandiri serta sejahtera lahir dan batin. Salah satu ciri bangsa yang maju adalah bangsa yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi. Pembangunan manusia seutuhnya harus mencakup aspek jasmani dan kejiwaannya di samping spiritual, dan kepribadian. Untuk itu menurut Sujudi (dalam Adisamito, 2014:2) pembangunan kesehatan ditujukan untuk mewujudkan manusia yang sehat, cerdas dan produktif.

Berbagai perubahan dan tantangan strategis yang mendasar seperti globalisasi, demokratisasi, desentralisasi, krisis multidimensi serta pemahaman kesehatan sebagai hak asasi dan investasi mendorong terjadinya revisi terhadap sistem kesehatan yang selama ini menjadi dasar pembangunan kesehatan di Indonesia. Pembangunan kesehatan meskipun secara status mengalami peningkatan, namun secara sistem hal itu belum menunjukkan adanya *relationship* semua stakeholder yang menjamin sistem kesehatan yang *sustainable* dengan dasar mengupayakan sistem pelayanan kesehatan bagi semua kalangan terutama masyarakat tidak mampu.

Pada konteks Indonesia, sistem kesehatan diatur pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang ini menyatakan bahwa program jaminan sosial bersifat wajib mencakup seluruh penduduk yang pencapaiannya dilakukan secara bertahap. Seluruh rakyat

wajib menjadi peserta tanpa kecuali. Program jaminan sosial ini diprioritaskan untuk mencakup seluruh penduduk terlebih dahulu adalah program jaminan kesehatan.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pelayanan kesehatan terbaru yang sistemnya menggunakan sistem asuransi. Artinya, seluruh warga Indonesia nantinya wajib menyisihkan sebagian kecil uangnya untuk jaminan kesehatan di masa depan. JKN merupakan nama programnya, sedangkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan penyelenggaranya yang kinerjanya nanti diawasi oleh Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN). BPJS ini adalah perusahaan asuransi yang kita kenal sebelumnya sebagai PT Askes.

Penerapan program JKN yang telah dimulai tanggal 1 Januari 2014 tersebut telah membuat banyak pihak melakukan evaluasi terhadap program tersebut terutama evaluasi di rumah sakit milik pemerintah. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut banyak ditemukan keluhan-keluhan baik yang dikemukakan oleh peserta keanggotaan JKN itu sendiri, pihak rumah sakit sebagai penyelenggara program tersebut maupun karyawan di rumah sakit yang menerima insentif berupa jasa pelayanan.

Pembagian jasa pelayanan atau biasa disebut dengan insentif adalah kebijakan pimpinan rumah sakit kepada seluruh karyawan Rumah sakit, sebenarnya bukan hal mudah tetapi juga bukan hal yang amat sulit. Memang benar kalau dikatakan sangat kompleks dan berpotensi menimbulkan konflik antar karyawan, juga penurunan kinerja serta ketidakpuasan antara karyawan dengan

pimpinan rumah sakit. Kondisi ini sebenarnya sudah banyak dialami di beberapa rumah sakit di Indonesia khususnya di rumah sakit pemerintah. Bisa dikatakan bahwa setiap kali membagi jasa pelayanan selalu membuat galau para karyawan bahkan dianggap kurang berpihak pada karyawan kecil. Untuk itu perlu dilakukan penyempurnaan terus menerus sampai pada tahap yang kondusif artinya bagaimana mengurangi kesenjangan pendapatan antar karyawan itu sendiri. Melalui upaya dan kebijakan yang mencerdaskan, selalu mencari solusi terbaik dan tidak berlindung pada alasan klasik (belum tersedianya regulasi pemerintah secara rinci) mungkin akan lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan beberapa tenaga keperawatan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan keluhan-keluhan yang mereka kemukakan disebabkan karena jumlah insentif jasa pelayanan yang diterima tidak memuaskan, tidak sesuai antara yang mereka terima dengan yang telah mereka lakukan dan adanya kesenjangan yang mencolok antara satu perawat dengan perawat lainnya sedangkan apa yang dilakukan sama. Akan tetapi, berdasarkan wawancara dengan pihak pengelola jasa pelayanan bahwa pembagian jasa pelayanan tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.¹

Ketidakpuasan tenaga keperawatan terhadap pola pembagian jasa pelayanan tersebut menyebabkan terjadinya mogok kerja pada tanggal 2 Juli 2015. Aksi mogok kerja seperti diberitakan oleh media Harian Haluan pada

¹Wawancara dengan manajemen RS dan perawat pada tanggal 20 April 2016

tanggal 3 Juli 2015 bahwa terjadinya peristiwa mogok kerja tersebut karena jasa medik yang diberikan kepada para perawat, bidan dan tenaga non medis dari dana BPJS dipotong secara sepihak oleh manajemen rumah sakit atau realisasinya tidak sesuai dengan ketentuan. Aksi mogok tersebut juga menyebabkan sebagian pelayanan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan terganggu sekitar tiga jam. Para karyawan yang didominasi oleh tenaga keperawatan menuntut 5 (lima) hal yaitu pembayaran jasa pelayanan segera dicairkan, jasa pelayanan dokter spesialis diturunkan, penggantian jabatan kepala bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Pelayanan dan Petugas Pengelola Jasa Medis²

Sebelum peristiwa mogok kerja tersebut terjadi juga diawali dengan adanya desas desus mengenai pembagian jasa yang tidak transparan, hanya menguntungkan bagi tenaga tertentu saja misalnya tenaga dokter spesialis, kepala ruangan atau yang memiliki jabatan tertentu. Pembagian jasa pelayanan tersebut juga tidak sesuai dengan jadwal yang seharusnya, hal ini disebabkan oleh keterlambatan klaim kepada BPJS yang dilakukan oleh pihak pengelola jasa pelayanan sehingga dana mengalami keterlambatan dalam pencairannya. Karena adanya keterlambatan tersebut menyebabkan terlambatnya karyawan menerima insentif jasa pelayanan.

Asumsi peneliti mengenai permasalahan tersebut adalah adanya miskomunikasi antara pihak pengelola jasa pelayanan dengan para karyawan sehingga terjadinya mogok kerja. Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang sangat penting. Komunikasi adalah proses penyampaian

² <http://harianhaluan.com/mobile/detailberita/41602/rsud-painan-lumpuh-3-jam> diakses tanggal 23 November 2015

informasi dan pengertian dari satu orang ke orang yang lain, dan cara penyampaian gagasan, fakta pikiran, perasaan dan nilai kepada orang lain (Davis & Newstrom, 1993:150).

Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi merupakan interaksi antara individu – individu organisasi yaitu interaksi antara semua orang yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan. Komunikasi tersebut bisa terjadi secara horizontal (antara sesama karyawan) dan komunikasi secara vertikal (antara atasan dengan bawahan).

Kesulitan dalam sebuah komunikasi dapat terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar pegawai, adanya perasaan tertekan dan sebagainya, sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasi pun sulit untuk dicapai.

Ketidakharmonisan komunikasi ini, dapat menimbulkan terjadinya hubungan kerja yang kurang baik, dan apabila hal ini dibiarkan dapat menimbulkan konsekuensi yang kurang baik terhadap gairah kerja, motivasi kerja, konsentrasi kerja, dan pada akhirnya akan membawa pengaruh negatif terhadap produktivitas karyawannya. Salah satu syarat kerja produktif adalah kondisi kerja yang manusiawi dan hubungan kerja yang harmonis. (Muchdarsyah,1992:3).

Untuk itu komunikasi yang berlangsung haruslah mudah dimengerti dan disampaikan dengan lengkap dan tepat sasaran oleh atasan maupun bawahan. Komunikasi yang efektif merupakan komunikasi yang menciptakan suasana harmonis dan menggunakan bahasa yang mudah ditanggapi dan mudah

dimengerti serta menggugah perhatian dan minat di pihak komunikasi. Salah satu komponen komunikasi efektif yaitu penggunaan media (penghubung). Media atau penghubung adalah alat untuk menyampaikan pesan seperti : TV, radio, surat kabar, papan pengumuman, telepon dan lainnya. Pemilihan media ini dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang akan disampaikan, jumlah penerimaan pesan, situasi dan sebagainya (Afnuhazi, 2015:3-4).

Dengan adanya komunikasi yang efektif tersebut, para bawahan merasa kinerja mereka dihargai, kedua belah pihak dapat merasa puas dan nyaman dengan informasi, media dan hubungan – hubungan organisasi. (Pace & Faules 2006:165). Hal ini sesuai dengan sejumlah hasil penelitian tentang pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kinerja karyawan yang telah dilakukan diantaranya Prijanto, et.al (2011:27-32) yang menemukan bahwa variabel efektifitas komunikasi dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Penelitian lain adalah oleh Mokodompit (2013) yang menemukan bahwa variabel komunikasi organisasi berhubungan secara signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan PT Memora Anoa Indah.

Kepuasan terhadap informasi, media dan hubungan-hubungan organisasi terlihat pada kepuasan komunikasi. Kepuasan komunikasi organisasi dapat berhubungan dengan tingkat produktivitas karyawan. Karena komunikasi yang efektif dapat membuat peningkatan produktivitas karyawan. Karyawan akan bekerja lebih baik ketika merasa lebih dilibatkan dan mengerti apa yang perusahaan lakukan. Dengan adanya informasi dan juga konsultan untuk pekerja dapat membuat mereka lebih antusias dan mempunyai rasa bangga dalam bekerja.

Kepuasan komunikasi menurut Pincus, (1986:412) memberi andil dalam menciptakan kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi. Ini sangat masuk akal karena tidak mungkin seseorang akan dapat bekerja dengan baik jika tidak mendapatkan kepuasan komunikasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bastaman (2010:144) bahwa kepuasan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai baik langsung maupun tidak langsung melalui komitmen. Hasil Penelitian lain yaitu yang dilakukan oleh Arifin (2005, 16-34) menemukan bahwa semua variabel kepuasan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja merupakan hasil interaksi yang terjadi antara persepsi dan motivasi pada diri seseorang yang dapat dilihat dari perilaku seseorang (Wahjosumidjo, 1994:117). Sedangkan kinerja tenaga keperawatan dapat dilihat dari asuhan keperawatannya pengkajian, diagnosa keperawatan, implementasi, evaluasi, dan catatan waktu keperawatan (Nursalam, 2002:25-27).

Atas dasar pertimbangan di atas, maka pokok persoalan yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah "bagaimana pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga keperawatan dengan kepuasan komunikasi sebagai variabel *intervening* (studi pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan)".

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Penerapan JKN tanggal 1 Januari 2014 di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan membuat karyawan yang didominasi oleh tenaga keperawatan melakukan

mogok kerja pada tanggal 2 Juli 2015. Mogok kerja ini disebabkan oleh ketidakpuasan karyawan dalam menerima jumlah jasa pelayanan, adanya keterlambatan dalam proses pencairan dana jasa pelayanan tersebut. Sebelum mogok kerja tersebut terjadi, pihak pengelola jasa pelayanan sudah berusaha untuk memberikan informasi mengapa bisa terjadi keterlambatan dalam pembagian jasa pelayanan, pihak pengelola jasa pelayanan juga sudah menjelaskan bagaimana proses dan cara pembagian jasa pelayanan tersebut. Akan tetapi para karyawan yang didominasi oleh tenaga keperawatan masih saja tidak mau menerima alasan tersebut sehingga terjadilah mogok kerja.

Untuk mengatasi masalah tersebut pihak pengelola jasa pelayanan memberikan suatu langkah yaitu setiap jadwal pembagian jasa pelayanan, maka dipresentasikan oleh pimpinan rumah sakit tentang jumlah masing-masing yang diterima karyawan dengan menggunakan *LCD Proyektor (Infocus)*. Penggunaan layar *LCD Proyektor (Infocus)* tersebut memperlihatkan masing-masing jumlah yang diterima oleh para karyawan. *LCD Proyektor (Infocus)* merupakan salah satu media atau penghubung dalam berkomunikasi agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan efektif.

Tujuan dari komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman, umpan balik seimbang, melatih menggunakan bahasa nonverbal secara baik (Afnuhazi, 2015:2).

Dalam komunikasi efektif sedikitnya ada 5 aspek yang harus dipahami yaitu kejelasan (*clarity*), ketepatan (*accuracy*), konteks (*context*), alur (*flow*), dan

budaya (*culture*) (Lestari & Maliki, 2006:26-28). Dengan adanya komunikasi yang efektif tersebut, para bawahan akan merasa kinerja mereka dihargai, kedua belah pihak dapat merasa puas dengan informasi, media dan hubungan-hubungan organisasi (Pace & Faules, 2006:165).

Kepuasan dengan informasi, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi dapat terungkap dalam kepuasan komunikasi. Kepuasan komunikasi adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan dalam mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan (Redding dalam Muhammad, 2011:87). Kepuasan komunikasi menurut Pincus, (1986:412) memberi andil dalam menciptakan kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi. Ini sangat masuk akal karena tidak mungkin seseorang akan dapat bekerja dengan baik jika tidak mendapatkan kepuasan komunikasi. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Seymour (dalam Cahyono & Suharto, 2005:15) bahwa kinerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan-pelaksanaan tugas yang dapat diukur.

Kinerja tenaga keperawatan dapat diukur dengan cara melihat pelaksanaan asuhan keperawatan. Asuhan keperawatan adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan pada praktek keperawatan yang langsung diberikan kepada pasien, pada berbagai tatanan pelayanan kesehatan dengan menggunakan metodologi proses keperawatan yang berpedoman pada standar keperawatan yang dilandasi etik dan etika keperawatan dalam lingkup wewenang serta tanggung jawab keperawatan.

Menurut Lismidar, et.al (2001:1) proses keperawatan adalah suatu sistem dalam merencanakan pelayanan asuhan keperawatan yang mempunyai lima

tahapan, yaitu : pengkajian keperawatan, diagnosa keperawatan, perencanaan keperawatan, implementasi dan evaluasi keperawatan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga keperawatan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan?
2. Seberapa besar pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan komunikasi tenaga keperawatan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan?
3. Seberapa besar pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga keperawatan melalui kepuasan komunikasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga keperawatan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.
2. Mengetahui pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan komunikasi tenaga keperawatan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.
3. Mengetahui efektivitas komunikasi organisasi terhadap tenaga keperawatan karyawan melalui kepuasan komunikasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberi masukan kepada pihak Manajemen RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dalam meningkatkan kinerja tenaga keperawatan terutama ditinjau dari efektivitas komunikasi organisasi dengan melihat tingkat kepuasan komunikasi yang digunakan pihak pengelola jasa pelayanan JKN dalam mendistribusikan Jasa Pelayanan JKN.

1.5.2 Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengayaan khasanah ilmu komunikasi khususnya kajian tentang efektivitas komunikasi organisasi dan kinerja tenaga keperawatan serta kepuasan komunikasi secara umum.

