

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA
PERAWAT DI RSU PRATAMA HJ. ZUBAEDA
BANTILAN DESA MALALA KEC.DONDO
KAB.TOLITOLI**

SKRIPSI



**SRY LESTARI
201501106**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “hubungan komunikasi efektif terhadap kinerja perawat di Rsu Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kec. Dondo Kab.Tolitoli adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, 26 Agustus 2019



SRV LESTARI
NIM. 201501106

ABSTRAK

SRY LESTARI. Hubungan komunikasi efektif terhadap kinerja perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kec.Dondo Kab.Tolitoli. Dibimbing oleh SUKRANG dan WAHYU SULFIAN.

Hasil wawancara yang dilakukan di RS Hj. Zubaeda Bantilan, wawancara dilakukan dari 2 perawat, 1 perawat menjawab mempunyai komunikasi kurang efektif ke dokter ataupun kepala ruangan karena merasa segan jika lebih sering melakukan komunikasi, sedangkan perawat yang 1 menjawab sering berkomunikasi pada kepala ruangan akan tetapi yang berkomunikasi kepada dokter dan direktur menurutnya agak sulit, kecuali dokter melakukan pemeriksaan pada pasien kemudian melakukan komunikasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan komunikasi efektif terhadap kinerja perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan sampel pada penelitian ini berjumlah 42 orang dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian komunikasi efektif adaptif berjumlah 38 responden. kinerja terjadi berjumlah 32 orang. Kesimpulannya hasil uji hasil uji *Chi-square* nilai $p: 0,23$ ($p\ value \leq 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan komunikasi efektif terhadap peningkatan kinerja perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. Saran bagi tempat penelitian yaitu perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli agar lebih meningkatkan komunikasi yang efektif sehingga dapat terjadi peningkatan kinerja.

Kata kunci: Komunikasi Efektif dan Kinerja Perawat

ABSTRAK

SRY LESTARI. Correlatoin of Effective Comunication Toward Nurse Performances In Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Hospital Of Malala Village, Dondo Subdistrict, Toli toli Regency. Guided by SUKRANG and WAHYU SULFIAN.

Communication is base element of intraction that lead the person to keep, maintain and contact improving to others. Communication is interpersonal process that involve the verbal and nonverbal changed from idea and information. This research aims to obtain the correlation of effective communication toward nuse performances in Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Hospital Of Malala Village, Dondo Subdistrict, Tolitoli Regency. This research used quantitative methord with *cross sectional* approached and sampling number is 42 people that taken by *accidental sampling* technique. Research result that about 38 respondents have effective communicaton and 32 people have good performances. Conelusions, *chi-square* test result that *p value* : 0.236 (*p value* >0.05), so H0 accepted , but Ha rejected, it means there is no correlation of effective communication toward nurse performances in Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Hospital of Malala village, Dondo Subdistrict, Tolitoli Regency. Suggestion for Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Hospital of Malala Village Dondo Subdistrict Tolitoli Regency to improve the effective communication in increasing the nurse performances.

Keyword : Effective Communicatoin, Nurse Performances



**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA
PERAWAT DI RSU PRATAMA HJ. ZUBAEDA
BANTILAN DESA MALALA KEC.DONDO
KAB.TOLITOLI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi
Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wilayah Nusantara Palu



**STRY LESTARI
201501106**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA
PERAWAT DI RSUD PRATAMA HJ. ZUBAEDA
BANTILAN DESA MALALA KEC.DONDO
KAB.TOLITOLI**

SKRIPSI

Disusun Oleh

**STRY LESTARI
201501106**

Skripsi ini telah Disetujui

Tanggal, 26 Agustus 2019

**Penguji I,
Ns. Masri Dg Taha, M.Kep
NIP. 1979112720080410001**



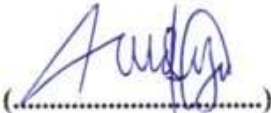
(.....)

**Penguji II,
Sukrang, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIK. 201090022914**



(.....)

**Penguji III,
Wahyu Sulfian, S.Kep.,Ns., M.Kes
NIK. 2015090105**



(.....)

**Mengetahui,
Ketua Program Studi SI Keperawatan**



**Dr. Figor H. Situmorang, M.H., M.Kes
NIK. 20080901001**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ASBTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	5
2.2 Kerangka Konsep	14
2.3 Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Tempat dan waktu penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.4 Variabel Penelitian	21
3.5 Definisi Operasional	21
3.6 Instrumen Penelitian	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data	22
3.8 Analisis Data	23
3.9 Bagan Alur Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	20
4.2 Pembahasan	20
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	20
5.2 Saran	20
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan umur berdasarkan Depkes di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli Tahun 2019	28
Tabel 4.2 Distribusi responden berdasarkan pendidikan di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli Tahun 2019	28
Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan Lama Masa Kerja di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli Tahun 2019	28
Tabel 4.4 Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli Tahun 2019	29
Tabel 4.5 Distribusi komunikasi efektif di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli Tahun 2019	29
Tabel 4.6 Distribusi kinerja perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli Tahun 2019	30

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	17
Gambar 2.2 Alur Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat izin pengambilan data awal di RSUD Hj Zubaeda Bantilan Desa Malala Kec. Dondo Kab. Tolitoli
- Lampiran 2 Surat balasan pengambilan data awal di RSUD Hj Zubaeda Bantilan Desa Malala Kec. Dondo Kab. Tolitoli
- Lampiran 3 Surat balasan Penelitian di RSUD Hj Zubaeda Bantilan Desa Malala Kec. Dondo Kab. Tolitoli
- Lampiran 4 Lembaran Persetujuan Menjadi Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Lembar bimbingan Proposal
- Lampiran 7. Master Data
- Lampiran 8. Jadwal penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The American nurse association (ANA, 2010) menggambarkan komunikasi efektif sebagai standar praktik keperawatan profesional. Kompetensi profesional dalam praktek keperawatan tidak hanya psikomotor dan keterampilan diagnostic klinis tetapi juga kemampuan dalam keterampilan interpersonal dan komunikasi. Perawat terdaftar diharapkan untuk berkomunikasi dalam berbagai format dan di semua bidang praktek.

Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindak lanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu. Komunikasi yang efektif terjadi bila pendengar (penerima berita) menangkap dan menginterpretasikan ide yang disampaikan dengan tepat seperti apa yang dimaksud oleh pembicara (pengirim berita) (Hardjana, 2013).

Komunikasi efektif diharapkan dapat mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh beberapa pihak, pasien, dokter, perawat maupun tenaga kesehatan lainnya, dokter dapat mengetahui dengan baik kondisi pasien dan keluarganya dan pasien pun percaya sepenuhnya dengan dokter. Kondisi ini amatlah berpengaruh pada proses penyembuhan pasien selanjutnya (Wijaya, 2013)

Komunikasi adalah elemen dasar dari interaksi manusia yang memungkinkan seseorang untuk menetapkan, mempertahankan dan meningkatkan kontak dengan orang lain. Komunikasi merupakan proses interpersonal yang melibatkan perubahan verbal dan nonverbal dari informasi dan ide, komunikasi tidak hanya mengacu pada isi tetapi juga pada perasaan dan emosi dimana individu menyampaikan informasi dan merupakan aksi saling berbagi serta merupakan faktor yang paling penting (Hidayat, 2015).

Komunikasi efektif sangatlah penting, apa bila komunikasi yang tidak baik akan mengakibatkan kejadian yang tidak di inginkan(KTD), Komunikasi yang akan efektif akan terjalin dengan baik, jika antar profesi mampu

menjalin hubungan yang baik antar karyawan rumah sakit, hal ini akan mampu dilakukan jika kita mampu memiliki bahasa yang baik. Karyawan yang memiliki kemampuan bahasa yang baik akan mampu melakukan komunikasi yang efektif (Hardjana, 2013).

Rumah sakit Hj Zubaeda Bantilan merupakan rumah sakit yang baru didirikan pada tahun 2017 tipe Rumah Sakit D, dan mempunyai kapasitas tempat tidur sebanyak 36. Rumah sakit Hj Zubaeda Bantilan memiliki karyawan sebanyak 148 orang. Dokter yang terlibat dalam pelayanan kesehatan berjumlah 1 orang. S2 keperawatan sebanyak 1 orang, sarjana keperawatan 5 orang, D₃ keperawatan sebanyak 20 orang, D₃ kebidanan 29 orang, D₄ kebidanan 1 orang, perawat gigi 1 orang, sarjana kesehatan masyarakat 1 orang, SKM epidemiologi 2 orang, SKM kesehatan lingkungan 3 orang, SKM administrasi kesehatan 1 orang, SKM promosi kesehatan 1 orang, SKM gizi 2 orang, farmasi 2 orang, apoteker 1 orang, asisten apoteker 3 orang, penata rontgen 1 orang, penata analisis kesehatan 4 orang, D₃ kesling 1 orang. Dan tenaga non medis kesehatan S2 4 orang, S1 20 orang, D₃ 1 orang, SMA 40 orang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di RS Hj. Zubaeda Bantilan, wawancara dilakukan dari 2 perawat, 1 perawat menjawab mempunyai komunikasi kurang efektif ke dokter ataupun kepala ruangan karena merasa segan jika lebih sering melakukan komunikasi, sedangkan perawat yang 1 menjawab sering berkomunikasi pada kepala ruangan akan tetapi yang berkomunikasi kepada dokter dan direktur menurutnya agak sulit, kecuali dokter melakukan pemeriksaan pada pasien kemudian melakukan komunikasi.

Dari hasil uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Hubungan komunikasi efektif terhadap kinerja perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini “ apakah ada Hubungan komunikasi efektif terhadap kinerja perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketuinya Hubungan komunikasi efektif terhadap kinerja perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli.

2. Tujuan khusus

- a. Diketuinya komunikasi efektif di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli
- b. Diketuinya kinerja perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli
- c. Dianalisisnya Hubungan komunikasi efektif terhadap kinerja perawat di RSUD Pratama Hj. Zubaeda Bantilan Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi rumah sakit

Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan keperawatan mengenai komunikasi efektif terhadap kinerja pelayanan dalam manajemen rumah sakit.

2. Bagi institusi pendidikan

Sebagai pengembangan ilmu dan teknologi dalam bidang keperawatan tentang komunikasi efektif terhadap kinerja pelayanan dalam manajemen rumah sakit.

3. Bagi penelitian lain

Sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut komunikasi efektif terhadap peningkatan kinerja dalam manajemen rumah sakit.

4. Bagi peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan teori dan ilmu yang telah di dapatkan selama perkuliahan serta menambah wawasan dan pengalaman dalam mengadakan sebuah penelitian tentang pentingnya komunikasi efektif terhadap kinerja rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W.Wijaya. 2013. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agus M Hardjana. 2013. *Komunikasi Interpersonal dan Intrapersonal*. Yogyakarta : Kanisius.
- Anita Davis Boykins. 2014. DNSc,FNP-BC, PMHNP BC, CoreCommunication Competenciesin Patient-Centered Care. *TheABNF Journal/Spring*.
- Anggarawati, Tuti, Wulan Sari, N, 2016. Kepentingan Bersama Perawat - Dokter dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*. Vol. 12, No. 1. Februari 2016.
- Arya Reni, Kurniawan Yudianto, Irman Somantri. 2010. Efektifitas Pelaksanaan Komunikasi dalam Kolaborasi Antara Perawat dan Dokter di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang. *Jurnal unpad.ac.id/mku/article*. Vol. 12, No. 1 Maret 2010– September 2010 Hal 36,
- Adler, Ronal B.,Lawrence B, Rosenfeld, dan Russel F.2014. Proctor II, Interplay The Process of Interpersonal Communication. Edisi ke-9. NewYork: Oxford University Press.
- Anwar A 2010. Strategis Komunikasi. Bandung: Armico.
- Blake, Reed Haroldsen, Edwin O. 2013, Taksonomi Konsep Komunikasi, Surabaya, Papyrus Otopus Publishing Group Lth.
- Cangara, H. 1998. Pengantar Ilmu komunikasi Jakarta: Rajawali Press. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Care: A Position Paper “. [http: www.samuelmarritt.edm/dopst/nursing](http://www.samuelmarritt.edm/dopst/nursing). 7 mei 2014.
- Canadian Interprofessional Health Collaborative (CIHC). A National Interprofessional Competency Framework; 2010]. Available from: http://www.cihc.ca/files/CIHC_IPCompetencies_Feb12_10r.pdf.
- Devito, A. Josep. 1997. Komunikasi antar Manusia. Jakarta : Profesional Books.
- Djuarsa, Sasa, S.2013. Teori Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Deddy Mulyana. 2010. Human Communication. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Dance, Frank. "The 'concept' of communication. *Jurnal of Communication*, 20, 201-210 (1970).
- Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi antar manusi*. Jakarta : Professional Book.
- Djuarsa, sasa. 1994. *Teori komunikasi Jakarta* : Universitas Terbuka.
- Diane Morris, Mscfn, RD, CDE, Matthews, Phd, RD, Phec. 2014. Communication, Respect, and Leadership: Interprofessional Collaboration in Hospitals of Rural Ontario. *Canadian Journal of Dietetic Practice and Research*. Vol 75, No 4.
- Esther Suter, Julia Arndt, Nancy Arthur, John Parboosingh, Elizabeth Taylor, & Siegrid Deutschlander. 2009. Role Understanding and Effective Communication as Core Competencies For Collaborative Practice. *Journal of Interprofessional Care, Informa Healthcare*. Vol (no) :23(1): pp 41–51. January 2009.
- Effendy, Onong Uchjana. 2010. *Spektrum Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Ellis, R., Gates, R., dan Kenworthy, N. 2000. *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan: Teori dan Praktek*. Penerjemah: Susi Purwoko. Jakarta: EGC.
- Effendy, onong 2015. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung : PT.Rosdakarya
- Forsyth, P. 2010. *Komunikasi Persuasif yang Berhasil*. Penerjemah: Arum Gayatri. Jakarta: Arcam.
- Fishes, B. Aubrey. 2010. *Teori-teori Komunikasi*. Penyunting : Jalaluddin Rakhmat, Penerjemah: soejono Trimono. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fiske, John. 1996. *Introduction to Communication Studi*. London: Sage Publications.
- Hubert K. Rampersad. *Total Performance Scorecard. Konsep Manajemen Baru: Mencapai Kinerja dengan Integritas*. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi.
- Fisher Aubrey. 2010. *Teori-teori Komunikasi*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya
- Farouk. 2004. *Praktik Ilmu komunikasi*. Teraju. <http://rumahkom.wordpress.com/2007/08/07/komunikasi-efektif/>

- Keliat, B.A. 2010. Komunikasi Efektif dalam Keperawatan. Jakarta : tidak dipublikasikan.
- Karioso.2010. Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat. Penerbit Buku Buku Kedokteran EGC.
- Liliweri, Alo. 2007, Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan. Yogyakarta : Pelajar Pustaka
- Liliweri, Alo. 1994, Komunikasi Verbal dan Komunikasi Nonverbal. Bandung, PT, Citra Aditya Bakti
- Matziou1, V, Vlahioti, E, PanteliPerdikaris, Theodora Matziou,Efstathia Megapanou andKonstantinos Petsios. 2014.Physician and nursing perceptionsconcerning interprofessionalCommunication andcollaboration. *Journal of InterprofessionalCare*. Vol (no) :28(6): pp 526–533.
- Mulyana, Deddy.2015. Ilmu Perilaku dan Komunikasi Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta
- Purwanto, H 2015. Komunikasi untuk Perawat. EGC Jakarta.
- Roger B.E, Robert,J.G, Nell. 2010, Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan Teori dan Praktik, Jakarta, EGC.
- Suryani. 2015. Komunikasi Terapeutik Teori & Praktek, Jakarta, EGC.
- 