

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tugas utama seorang perawat adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pasien (klien rumah sakit). Peranan perawat memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Pelayanan yang dilakukan oleh seorang perawat merupakan tuntutan profesi yang melibatkan intelektual, menggunakan materi dari ilmu pengetahuan, mengolah bahan untuk tujuan yang praktis, memilih teknik yang komunikatif, cenderung mengorganisasi dirinya, dan menjadi semakin mendahulukan kepentingan orang lain (*altruistis*). Profesi adalah suatu jabatan yang mempunyai kekhususan yang memerlukan kelengkapan dan keterampilan yang menggambarkan bahwa seseorang melakukan tugas yang tidak terlepas dari membimbing manusia.

Spesialisasi yang meningkat, di samping menjadikan masyarakat makin maju tuntutan yang diinginkan juga makin meningkat yang membawa akibat semakin berkembangnya sistem pelayanan terpadu untuk dapat bersaing dalam era globalisasi. Dengan perkataan lain rumah sakit yang menerapkan pelayanan publik akan mampu memenuhi tuntutan pelanggannya termasuk pelayanan yang diberikan oleh tenaga perawat, dibarengi pula dengan peningkatan kesadaran manusia pada umumnya

akan hak-hak azasinya, hak-hak demokrasi yang selalu menginginkan adanya kebebasan individu serta mampu bersaing dan mempunyai pengakuan mutu pelayanan dari setiap pelanggan. Kegiatan-kegiatan pelayanan perlu pengelolaan, sehingga pelayanan di rumah sakit dapat berjalan dengan baik dan penuh harmoni. Meningkatnya kesadaran pelayanan publik menghendaki penyediaan jiwa profesionalisme sesuai dengan norma dan standar yang diperlukan oleh setiap perawat.

Akibat kemajuan teknologi dan kebutuhan manusia serta hubungannya terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh perawat kepada kliennya menjadi pertanyaan yang sangat penting untuk dijawab. Pelayanan publik dapat dikelola dan diberikan dengan baik dalam memberikan pelayanan di setiap rumah sakit. Dari berbagai sumber dan survey yang dilakukan masih banyak dilaporkan keluhan-keluhan yang diutarakan oleh klien rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan perawat di rumah sakit terutama rumah sakit pemerintah. Banyak informasi yang didapat, bila seorang pasien berada di rumah sakit maka perawat yang kurang profesional, kurang memahami posisinya sebagai perawat dan kurang mengetahui bagaimana menangani pasien agar dapat bersikap tenang, merasa nyaman, dan lain sebagainya.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta selalu berfokus pada kepuasan pelanggan. Kenyataan yang ada, banyak bentuk pelayanan yang dapat dilakukan perawat terhadap kliennya akan tetapi

keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan rumah sakit sangat beragam dan cenderung mencerminkan ketidak-puasan. Hal ini memperburuk krisis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit sebagai salah satu sektor pelayanan publik akibatnya muncul sikap, anggapan dan penilaian yang negatif terhadap pelayanan rumah sakit. Misalnya kesan bahwa birokrasi rumah sakit adalah prosedur yang berbelit-belit dan mempersulit pasien dan mendahulukan masyarakat tertentu yang mempunyai status ekonomi yang lebih tinggi mendapat pelayanan yang prioritas. Bahkan dalam pelayanan publik termasuk rumah sakit pemerintah muncul jargon "kalau masih bisa dipersulit, kenapa dipermudah".

Dengan demikian perlu pengkajian terhadap pelayanan sektor publik, dalam rangka perbaikan pelayanan kepada publik, sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola dan setiap pelaku atau insan rumah sakit, utamanya perawat rumah sakit. Oleh karena itulah perlu dikaji bagaimana motivasi berprestasi dan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dalam hubungannya dengan pelayanan publik kepada pelanggan.

Pelayanan publik akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Baik perawat, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan,

akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana dan bagaimana pelayanan mesti dilakukan.

Dalam pergaulan hidup sehari-hari orang selalu menggunakan komunikasi. Tanpa komunikasi orang tidak dapat menyampaikan maksud dan tujuan hatinya serta menerima hasil pikiran orang lain. Komunikasi di sini merupakan sesuatu yang vital dalam hidup setiap individu. Komunikasi mengambil tempat antara dua orang atau lebih yang memiliki suatu hubungan yang nyata dan dalam beberapa hal orang yang terlibat langsung di dalamnya berhubungan langsung satu sama lain.

Inti pelayanan perawat adalah menempatkan tugas dan tanggung jawabnya dalam melayani pelanggannya, khususnya pasien yang dirawat di rumah sakit. Perawat harus mampu mempengaruhi orang-orang dan dapat menciptakan semangat hidup dan kerjasama dan mereka harus memiliki motivasi serta mentransfer pengetahuan tentang tujuan-tujuan dalam pekerjaan. Perawat harus dapat menciptakan semangat kelompok dan mengembangkan kerjasama melalui komunikasi efektif di antara orang-orang yang dirawatnya sebagai mitra kerja. Namun, berdasarkan pengamatan motivasi berprestasi dalam diri seorang perawat cenderung rendah dan komunikasi antara perawat dengan pasiennya sering tidak harmonis karena berbagai hal, pada hal ini merupakan pekerjaan yang penting bagi perawat.

Seorang perawat seharusnya berusaha mendapatkan cara-cara baru dan lebih efektif untuk menciptakan dan memelihara motivasi

berprestasi hingga bersinergi untuk mencapai tujuan organisasi. Lazimnya

orang-orang pelaksana bertanggungjawab atas semua kebutuhan pelanggan diantaranya mengenai pelayanan terutama atas apa keinginan dan kebutuhan pelanggan. Tanggungjawab perawat yang pokok adalah tanggungjawab atas hubungan antara orang-orang dan pekerjaan mereka.

Titik berat perawat adalah faktor manusia: mengendalikan pekerjaan dan membimbing pasien untuk dapat bekerja sama ke arah penyembuhan dan mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan dengan efektif dan efisien.

Banyak masalah pelayanan dalam tahun-tahun terakhir ini mencerminkan pengakuan moril yang rendah dari kebanyakan masyarakat. Motivasi berprestasi dan komunikasi terapeutik sering bersinggungan dengan beberapa kepentingan antara yang diawasi (pasien) dengan keinginan pimpinannya (direktur). Kebanyakan perawat sangat berkepentingan dengan mutu kinerja. Kemampuan menganalisis kebutuhan dan sistem pengawasan diharapkan dapat memperlihatkan kepemimpinan mereka dan membantu mengupayakan kemampuan menguasai diri-sendiri dengan melaksanakan peraturan-peraturan yang dimaksudkan agar bekerja lebih baik. Jelas harapan-harapan ini merupakan pekerjaan yang sulit bagi perawat. Meskipun demikian hal ini merupakan bagian hubungan antara perawat dan orang yang diawasi yang melibatkan kemampuan untuk mengetahui kebutuhan dan melakukan komunikasi dalam suatu hubungan timbal balik.

Berdasarkan penjabaran yang telah dikemukakan di atas, maka perlu dilakukan penelitian tentang hubungan antara motivasi berprestasi dan komunikasi terapeutik perawat dengan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi berbagai masalah diantaranya sebagai berikut : Sejuahmana tingkat kemampuan perawat dalam melakukan analisis masalah pasien sehingga mereka mampu memberikan pelayanan publik yang memuaskan? Apakah dalam pelaksanaan tugas perawat melaksanakan pelayanan prima? Faktor-faktor apa yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan publik di rumah sakit? Strategi komunikasi apa yang efektif untuk memberikan pelayanan publik di rumah sakit? Apakah komunikasi terapeutik memberikan kontribusi terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan? Apakah motivasi berprestasi memberi kontribusi terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan? Apakah terdapat hubungan antara motivasi berprestasi dan komunikasi terapeutik dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan publik? Bagaimana perawat melakukan pelayanan publik? Bentuk komunikasi apa saja yang digunakan perawat dalam kegiatan manajerial rumah sakit untuk mencapai tujuan pelayanan prima? Untuk mencapai pelayanan yang memuaskan apakah perawat diberikan pelatihan, dilakukan dengan cara

yang lebih efektif? Apakah kinerja perawat dalam memberikan pelayanan meningkat, jika motivasi berprestasi ada dalam diri perawat dan komunikasi therapeutik dilakukan?

C. Pembatasan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian dibatasi pada masalah yang sehubungan dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan publik, motivasi berprestasi dan kemampuan komunikasi therapeutik. Penilaian kinerja perawat dilakukan terhadap semua perawat di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan.

D. Perumusan Masalah

Masalah-masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan positif yang signifikan motivasi berprestasi dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan?
2. Apakah terdapat hubungan positif yang signifikan kemampuan komunikasi therapeutik dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan?
3. Apakah terdapat hubungan positif yang signifikan antara motivasi berprestasi dan kemampuan komunikasi therapeutik secara bersama-

sama dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan medeskripsikan hubungan positif yang signifikan antara :

1. Motivasi berprestasi dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan?
2. Keterampilan komunikasi therapeutik dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan?
3. Motivasi berprestasi dan keterampilan komunikasi therapeutik secara bersama-sama dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan?

F. Manfaat Penelitian

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen kinerja perawat yang menyangkut motivasi berprestasi sebagai karakteristik individu dan komunikasi sebagai bidang garapan teknologi pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dan memberi sumbangan terhadap kajian-kajian manajerial serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan penelitian lebih lanjut dalam kajian kinerja perawat yang mencakup

motivasi berprestasi dan keterampilan komunikasi therapeutik di Rumah Sakit.

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengelolaan pelayanan publik di Rumah Sakit. Untuk perawat hasil penilaian kinerja perawat diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk meningkatkan motivasi dan keterampilan komunikasi therapeutik yang sangat diutamakan dalam memberikan pelayanan kepada publik khususnya pasien yang sedang dirawat di Rumah Sakit. Di samping itu, hasil penilaian kinerja juga diperlukan perawat sebagai bahan masukan untuk menilai diri sendiri sejauhmana mereka telah menguasai sistem kerja yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik di Rumah Sakit.