

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Dunia kesehatan saat ini dihadapkan kepada tantangan dengan ditemukannya berbagai jenis penyakit yang cukup kompleks. Para tenaga kesehatan dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian yang memadai untuk menangani berbagai macam penyakit tersebut. Salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting di rumah sakit adalah perawat. Perawat memiliki tugas dan tanggungjawab yang cukup rumit sehingga dituntut untuk dapat memahami standar operasional prosedur (SOP) dengan baik, terstruktur dan sistematis. Ditambah lagi dengan adanya kemajuan teknologi terbaru yang menuntut tenaga perawat harus beradaptasi dengan baik. Upaya peningkatan kompetensi keahlian dan menjaga komitmen untuk tetap eksis dan layak serta profesional dalam penanganan masalah kesehatan, perawat dengan kompetensi yang kurang akan mempengaruhi perawatan pada pasien baik dari segi keselamatan pasien maupun kualitas pelayanan pada pasien. Beberapa masalah antara lain yaitu ketika perawat telah memiliki kompetensi keterampilan klinis tetapi mereka tidak cukup percaya diri, maka ada kemungkinan mereka tidak bisa bertindak secepat dan seefisien untuk merawat pasien mereka. Juga, ketika perawat yang memiliki kompetensi tetapi tidak memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan keterampilan tertentu, maka dapat menyebabkan situasi yang berbahaya. Situasi ini misalnya ketika perawat yang tidak kompeten memberikan asuhan keperawatan pasien, maka kemungkinan resiko kejadian tidak diinginkan dapat mungkin terjadi. Dampak yang lain adalah ketika kompetensi

perawat rendah maka akan menyebabkan kurang percaya diri dalam melaksanakan pelayanan perawatan sehingga mengakibatkan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kompetensi perawat. (Rembet, dkk 2022)

Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi rujukan pasien khususnya pasien yang berasal dari masyarakat Kota Blitar. sebagaimana rumah sakit pada umumnya RSUD Aminah menyediakan banyak sekali layanan kesehatan diantaranya poli spesialis, poli umum, laborat, foto rontgen,USG (Radiologi), Fisioterapi, Gizi dan konsultasi, kamar operasi, UGD, Ambulance, Bimbingan Rohani,Farmasi, ICU. Sebagai salah satu Rumah Sakit Umum yang besar tentunya memiliki tenaga kesehatan yang cukup lengkap dan professional khususnya tenaga dokter dan perawat. Dalam upaya untuk menjaga kepuasan pasien RSUD Aminah kota blitar telah memberikan kemudahan bagi pasien untuk selalu terhubung dengan Rumah Sakit Aminah yaitu dengan di luncurkannya beberapa aplikasi yang dapat diakses oleh pasien diantaranya aplikasi informasi dokter dan pendaftaran online melalui Watshapp, Layanan UGD/ Darurat dan Aplikasi RSUD Aminah yang sudah terdaftar di Google Play Store.

Namun seiring dengan beberapa fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki oleh Rumah Sakit Kota Blitar masih di temukan adanya beberapa kekurangan yang membutuhkan perbaikan-perbaikan khususnya berkaitan dengan tenaga perawat. Masih rendahnya pengetahuan para perawat dalam memahami teori komunikasi dan kurang terampil dalam menerapkan komunikasi efektif pada saat memberikan edukasi kepada para pasien sehingga menyebabkan edukasi kurang maksimal dan sering timbul komplain terkait komunikasi antara pasien dengan petugas kesehatan terutama perawat di bagian rawat inap, berdasarkan observasi dilapangan

menunjukkan bahwa perawat belum maksimal menerapkan komunikasi efektif sehingga dalam proses penanganan pasien perawat kurang percaya diri dan kadang banyak timbul salah paham dalam komunikasi antara pasien dengan perawat.

Berdasarkan pada fakta dilapangan, kurang lebih hampir 5% perawat masih terjadi kesalahan pengkajian keperawatan (*assessment errors*), kegagalan mengumpulkan data atau informasi tentang pasien secara akurat atau kegagalan mengidentifikasi informasi yang diperlukan terutama berkaitan dengan data hasil pemeriksaan laboratorium, tanda-tanda vital, atau keluhan pasien yang membutuhkan tindakan segera. Kegagalan dalam pengumpulan data ini berdampak pada ketidaktepatan diagnosis keperawatan dan lebih lanjut akan mengakibatkan kesalahan atau ketidaktepatan dalam tindakan.

Kemudian kurang lebih hampir 2,5% masih ditemukan adanya kesalahan dalam perencanaan keperawatan (*planning errors*), yaitu kegagalan dalam melakukan proses pencatatan terkait masalah pasien yang seharusnya dimasukkan dalam data perencanaan keperawatan untuk kemudian dilakukan komunikasi secara efektif rencana keperawatan yang telah dibuat untuk dasar pemberian tindakan lebih lanjut yang tentunya juga berdampak pada proses asuhan keperawatan secara berkelanjutan yang disebabkan kurangnya informasi yang diperoleh dari rencana keperawatan. Salah satu contoh kasus saat kesalahan edukasi cara pemakaian insulin, harus puasa berapa lama sebelum cek darah, berapa kali obat diminum dalam sehari,

Selanjutnya kurang lebih 2,5% juga masih ditemukan adalah Kesalahan tindakan intervensi keperawatan (*intervention errors*), termasuk kegagalan mengintrepetasikan dan melaksanakan tindakan kolaborasi serta kegagalan melakukan asuhan keperawatan secara hati-hati.

Pelatihan komunikasi efektif tenaga keperawatan dimaksudkan agar para perawat kesehatan lebih cepat beradaptasi dengan media inovasi yang terus berkembang. Pelatihan komunikasi efektif juga dimaksudkan untuk mencapai tenaga perawat yang profesional yang memiliki sikap dan keterampilan yang kuat serta kemampuan intelektual yang memadai. Didalam proses pelaksanaan pelatihan atau coaching sangat penting menerapkan suatu metode pelatihan yang efektif. Metode pelatihan efektif yang dimaksud adalah memiliki dasar teoretik humanistik, lentur, adaptif, modern dan mudah dilakukan serta untuk mencapai tujuan akan mampu menghasilkan tenaga keperawatan yang handal dan profesional. (Handayani, dkk, 2019).

Perubahan didalam metode pembelajaran dalam pelaksanaan pelatihan sangat berpengaruh terhadap tercapainya komunikasi efektif. Terdapat beberapa metode dalam pelatihan yang dapat diterapkan di diantaranya adalah metode pendampingan, bermain peran (*role-play*), sandiwara, demonstrasi, praktek lapangan, permainan (*games*), simulasi, maupun *coaching*/bimbingan. Metode pelatihan ini menerapkan metode bimbingan intensif melalui perorangan dan praktek yang diikuti dengan pemberian umpan balik. Dalam proses coaching, fasilitator melaksanakan hal-hal sebagai berikut: menjelaskan keterampilan dan interaksi yang akan dilakukan kepada peserta yang di bimbing, memperagakan keterampilan dengan cara yang sistematis, efektif dengan menggunakan alat bantu, mengamati secara seksama simulasi ulang oleh peserta pada tatanan seperti kondisi nyata (Zhafira, dkk, 2024).

Keuntungan dari metode bimbingan atau coaching adalah dapat mendorong kemampuan masing-masing individu sesuai dengan minatnya, dapat menilai masing-masing peserta dengan berbagai metode penilaian, seperti observasi dan wawancara,

dapat mengawasi lebih dekat perkembangan setiap peserta dan memberikan bimbingan dan coaching yang lebih personal dibandingkan dengan pelatihan kelompok, dan peserta merasa lebih termotivasi dan bertanggung jawab untuk mengembangkan keterampilan baru mereka karena untuk meningkatkan pelatihan keterampilan klinik, pendekatan coaching yang lebih manusiawi adalah bagian penting yang pada akhirnya akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan akibat meningkatnya kompetensi dari peserta pelatihan (Handayani, dkk, 2019). Penelitian Hidayatullah (2018) menjelaskan bahwa coaching dapat meningkatkan kompetensi seseorang secara langsung berpengaruh secara positif dan signifikan terkait motivasi kerja. Selain itu coaching juga bertujuan meningkatkan potensi pengaruh langsung seseorang secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat melalui motivasi kerja.

Pelatihan komunikasi efektif merupakan bagian integral dalam pendidikan keperawatan. Pelatihan komunikasi efektif akan berpengaruh terhadap kompetensi perawat yang tentu saja hal ini akan mempengaruhi pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Pelatihan komunikasi yang efektif akan mampu membangun rasa percaya diri perawat kesehatan dan membantu pencapaian kompetensinya. (Rusyani, 2018). Kompetensi perawat kesehatan merupakan hal penting yang harus diperhatikan, mengingat pasiennya adalah manusia sehingga tindakan keperawatan yang dilakukan harus memperhatikan psiko-sosio kultural pasien. Perawat memiliki banyak peran salah satunya peran perawat sebagai pendidik bagi pasien dan keluarga. *Preceptor* yang merupakan perawat senior dan sudah berpengalaman dituntut untuk dapat menyampaikan atau mentransfer pengetahuan,

mengajarkan atau memperlihatkan kompetensi kepada perawat yunior yang dalam hal ini dianggap sebagai peserta pelatihan (Rusyani, 2022).

Dampak dari pelaksanaan pelatihan akan mampu meningkatkan pengalaman dan pengetahuan bagi perawat yang akan mendukung proses penanganan yang tepat bagi pasien. Kompetensi yang dihasilkan melalui proses pelatihan akan membentuk perilaku yang didasari oleh pengetahuan yang baik sehingga dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai perawat akan selalu bersandar pada aturan yang tertuang dalam standar operasional prosedur yang sudah dipahami secara baik yang secara tidak langsung berdampak pada Komitmen kerja perawat (Sari, 2019).

Dalam upaya peningkatan kompetensi, Komitmen perawat juga diperlukan adanya komunikasi efektif. Komunikasi efektif yang tercipta akan sangat membantu dalam proses penanganan pasien yang cepat, tepat dan akurat. Seluruh tenaga kesehatan harus mempunyai komunikasi yang efektif demi pencapaian tujuan. Setiap tenaga kesehatan harus mempunyai komunikasi efektif dalam kesehariannya menjalankan tugas. Komunikasi yang tidak efektif akan memberikan dampak negatif pada organisasi, khususnya komunikasi interpersonal yang memberikan kontribusi terhadap besarnya tingkat komitmen tenaga kesehatan pada organisasinya. Komunikasi interpersonal yang mampu terjalin dengan baik akan memubuhkan rasa emosionalitas (kekeluargaan) sesama karyawan sehingga rasa saling memiliki dalam sebuah organisasi itu semakin besar. (Sayuti, 2018).

Komunikasi adalah sebuah pentransferan makna maupun pemahamannya kepada orang lain dalam bentuk lambang-lambang, simbol, atau bahasa tertentu sehingga orang yang menerima informasi memahami informasi tersebut. Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu

organisasi tertentu, tujuan-tujuannya, dan memiliki niat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. (Yulianti (2017)

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian ini adalah “ Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif dan Komitmen Kerja terhadap Kompetensi Komunikasi Perawat di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar”.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka peneliti dapat menyusun rumusan masalah sebagai berikut :

Apakah terdapat pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif dan Komitmen Kerja terhadap Kompetensi Komunikasi Perawat di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif dan Komitmen Kerja terhadap Kompetensi Komunikasi Perawat di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar.

Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dalam penelitian ini adalah :

- a. Menganalisis Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif terhadap Kompetensi Komunikasi Perawat di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar?
- b. Menganalisis Pengaruh Komitmen Kerja terhadap Kompetensi Komunikasi Perawat di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar?
- c. Menganalisis Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif dan Komitmen Kerja terhadap Kompetensi Komunikasi Perawat di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, kegunaan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk manfaat sebagai berikut :

1) Aspek Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan referensi yang akan membantu dalam pengambilan keputusan khususnya berkaitan dengan variabel Pelatihan Komunikasi Efektif dan Komitmen kerja dan pengaruhnya terhadap kompetensi Komunikasi Perawat dalam konteks komunikasi antara perawat dengan pasien.

2) Aspek Teoritis

Penelitian ini merupakan pengayaan kajian teori yang telah ada sehingga bisa memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif dan Komitmen kerja terhadap Peningkatan Komunikasi Kompetensi Perawat

di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan Penelitian baru dimana variabel yang diteliti terkait dengan temuan indentifikasi masalah yang dikemukakan oleh peneliti belum pernah diteliti sebelumnya sehingga peneliti menyatakan bahwa seluruh aspek yang termuat didalamnya terjaga keorisinalitasnya. Untuk menunjang keaslian hasil penelitian maka sangat diperlukan referensi yang relevan sebagaimana disajikan pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jurnal Penelitian Penunjang Penelitian

No	Judul Jurnal/ Nama Jurnal	Nama Penulis	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Riset Peneliti
1	<i>Interpersonal Communication, Teamwork Effectiveness, and Organizational Commitment in Pakistani Nurses.</i> Pakistan Journal of Psychological Research.	Farooqi, Ashraf, 2020	<i>A correlation research. (Multiple Linear Regression)</i>	<i>The outcome of the current study revealed That interpersonal communication may play a leading role in developing organization commitment, therefore, efforts should be made to improve and enhance the interpersonal communication skills of nurses in Pakistan.</i>	Penelitian hanya menitikberatkan peran Komunikasi efektif terhadap Komitmen organisasi, sedangkan pada peneliti lebih dititik beratkan pada peningkatan kompetensi perawat kesehatan.
2	<i>The effect of transfer training and quality of</i>	Irhamni, M. R., & Rahardja, E. 2021).	<i>Quantitative Research (Part Analsis)</i>	<i>Quality of work life has a significant positive effect on</i>	Penelitian ini menggunakan analisis bagian (Part Analysis),

	<i>Work life on nursing performance with Organizational commitment as a intervening Variable</i> <i>Studi of nursing at sultan agung islamic Hospital.</i> Jurnal Ilmu Manajemen			<i>nurse performance; transfer training has a significant positive effect on organizational commitment; quality of work life has a significant positive effect on organizational commitment; and organizational commitment has not significant effect on nurse performance. The findings are discussed in the light of previous evidence, and the implications can be used for the company.</i>	sedangkan peneliti menggunakan analisis linier berganda.
3	<i>Pengaruh pelatihan quality and safety education for nurses (Qsen) terhadap kompetensi patient centered carepreceptor Di RSUP dr.soeradji Tirtonegoro Klaten.</i> Jurnal Penelitian Keperawatan	Rusyani, 2018	Penelitian Kuantitatif, Analisis Regresi Linier Berganda	Ada pengaruh pelatihan Quality and Safety Education for Nurses (QSEN) terhadap Kompetensi patient centered carepreceptor di RSUP Soeradji Klaten	Penelitian ini menggunakan Pendekatan <i>One Group Pratest Postest</i> , sedangkan peneliti dalam hal pengumpulan data menggunakan <i>Stratified Proporsional Random Sampling</i> .
4	<i>Pengaruh coaching terhadap kompetensi</i>	Zharifa, 2024	Penelitian Kuantitatif.	Coaching berpengaruh positif signifikan	Penelitian ini hanya menggunakan variabel

	sumber daya manusia (SDM) pada UMKM sampoerna retail community di Wilayah Cilacap Timur Jurnal Cahaya Mandalika		Analisis Linier Sederhana	terhadap kompetensi SDM pada UMKM Sampoerna Retail Community wilayah Cilacap Timur	independen tunggal dan variabel dependen tunggal ($X \rightarrow Y$), sedangkan Penelitian menggunakan multiple variable ($X_1, X_2, X_3 \rightarrow Y$).
5	Pengaruh Pelatihan Self Leadership Terhadap Clinical Leadership Competency Perawat Pelaksana Di Dua Rumah Sakit Umum Swasta Tipe C Provinsi Sulawesi Utara	Rembet, 2023	Penelitian Kuantitatif. Analisis Regresi Linier Sederhana	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pelatihan Self Leadership terhadap Clinical Leadership Competency dengan nilai $p=0.012$	Penelitian ini hanya menggunakan variabel independen tunggal dan variabel dependen tunggal ($X \rightarrow Y$), sedangkan Penelitian menggunakan multiple variable ($X_1, X_2, X_3 \rightarrow Y$).