
PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT

The Influence of Competence and Interpersonal Communication on Nurses' Performance

Hinsa Parulian S, Albiner Siagian, Sri Eka Wahyuni

Master of Nursing, Nursing Administration University of Sumatera Utara

Email: hinsaparulian@ymail.com

ABSTRAK

RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan merupakan rumah sakit pusat rujukan untuk pelayanan kesehatan di Kota Medan, namun dalam pelaksanaannya kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan pasien, terutama dalam pelayanan yang dilakukan oleh perawat. Hal tersebut dapat disebabkan karena kompetensi dan komunikasi interpersonal perawat masih rendah. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kompetensi dan komunikasi interpersonal dengan kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Jenis penelitian adalah survei dengan desain penelitian cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang berjumlah 370 orang, dan dijadikan sampel sebanyak 79 orang. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan menggunakan kuesioner. Analisis statistik yang digunakan adalah uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya (54,4%) perawat memiliki kompetensi baik, komunikasi interpersonal perawat tidak baik (53,2%), dan kinerja perawat adalah baik (58,2%). Berdasarkan hasil analisis statistik chi-square, diperoleh bahwa kompetensi perawat (p -value=0.023) dan komunikasi interpersonal (p -value=0.003) memiliki hubungan secara signifikan dengan kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik hubungan kompetensi dan komunikasi interpersonal perawat maka kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan juga semakin baik. Disarankan bagi manajemen RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan agar mengembangkan kompetensi perawat melalui pelatihan-pelatihan. Dengan pengembangan kompetensi ini akan berpengaruh terhadap kinerja dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Kata Kunci : kompetensi kerja, komunikasi interpersonal, kinerja perawat

ABSTRACT

Regional Hospital of Dr. Pirngadi Medan is as the central reference of hospital for health service in Medan City. However, on its implementation, the quality of service given is not appropriate to the expectation of the patients, particularly the service given by nurses. It may be caused by low competence and interpersonal communication of nurses. The objective of this research was to know the relationship of competence and interpersonal communication with the performance of nurses in Regional Hospital of Dr. Pirngadi Medan. This was survey research with cross sectional research design. The population was all nurses in in-patients room at Regional Hospital of Dr. Pirngadi Medan for 370 persons, and the samples were taken for 79 persons. The data was collected through direct interview using questionnaire. Statistics analysis was done with chi-square test. The results of research showed that in general nurses had good competence (54.4%), whereas the interpersonal communication categorized bad were for (53.2%) and the performance of nurses were good (58.2%). Based on statistic analysis with chi-square, it was obtained that the competence of nurses (p -values = 0.023) and interpersonal communication was (p -value = 0.003) had significant relationship with the performance on nurses at Region Hospital of Dr. Pirngadi Medan. It can be concluded that the better is competence relationship and interpersonal communication of nurses, the better will be the performance of nurses at Regional Hospital of Dr. Pirngadi Medan. It is suggested that the management of Regional Hospital of Dr. Pirngadi Medan should develop the competence of nurses through training. The development of the competence has good impact to the performance of nurses in implementing the works.

Keywords : working competence, interpersonal communication, the performance of nurses

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Pirngadi Kota Medan adalah rumah sakit tipe B pendidikan yang merupakan pusat pelayanan tingkat lanjutan (pusat rujukan) untuk pelayanan di Kota Medan khususnya, bahkan dari kabupaten kota dan propinsi dekat lainnya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau pemakai jasanya, salah satu misi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan adalah meningkatkan upaya pelayanan medik, non medik dan perawatan secara profesional. Oleh karena itu perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan dan pemanfaatan sumber daya yang sesuai seoptimal mungkin, terutama sumber daya manusia yang profesional.

Upaya peningkatan pelayanan, salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan kinerja perawat. Hal ini didasarkan bahwa kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan masih belum sesuai dengan yang diharapkan sebagaimana hasil laporan tahunan 2009-2010 dinyatakan oleh kepala seksi keperawatan RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan dalam Satria (2012), bahwa : 1) Masih rendahnya tingkat sumber daya manusia pada bidang keperawatan; 2) Banyaknya perawat datang terlambat dan pulang cepat sebelum waktunya; 3) Perawat sering meninggalkan pekerjaan jika pemimpin tidak di tempat; 4) Rendahnya determinan tingkat kinerja perawat di rumah sakit Pirngadi Kota Medan, disebabkan karena visi dan misinya tidak dilaksanakan dengan baik dan keterampilan kerja perawat kurang baik; dan 5) Masih belum memuaskan tingkat kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

Selain itu, berdasarkan studi Satria (2012), melalui wawancara dengan Direktur RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan juga diketahui bahwa RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan telah membuat kotak pengaduan masyarakat di tiga tempat seperti di bagian informasi, Instalasi Gawat Darurat dan Ruang XXI. Melalui kotak pengaduan tersebut pihak direktur berharap bisa mendapat masukan melalui surat yang nantinya masuk selain mendengarkan langsung dari para Wakil Direktur dan staf lainnya. Sehingga keluhan dan laporan yang diterima akan menjadi evaluasi seluruh manajemen RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

Surat Kabar Harian dan Mingguan terbitan tanggal 20 Mei 2013, memberitakan bahwa Direktur RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan mengatakan secara psikologis keluhan pasien yang berobat ke RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan mengarah ke psikis bukan traumatik. Sehingga perawat yang bertugas merawat mereka haruslah lebih ramah. Manajemen rumah sakit akan mengevaluasi seluruh perawat yang ada dan segera memberlakukan sanksi berupa pemindahan. Bagi perawat yang memiliki dedikasi cukup tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pihaknya akan memberikan penghargaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Norman (2006), juga menemukan bahwa kinerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Kota Medan belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien, disebabkan oleh kurangnya kesadaran perawat terhadap

tanggungjawab pekerjaan sebagai fungsi pelayanan kesehatan. Hasil survei BPKP (Badan Pemeriksa Keuangan Propinsi) tahun 2009-2010, diperoleh sebagian besar pasien mengatakan bahwa kualitas pelayanan RSUPM biasa-biasa saja yaitu dalam pelayanan medis (dokter) 71,2%, pelayanan perawat 84,3%, fasilitas ruangan 62,7%, sementara dalam hal pelayanan gizi sebanyak 39,8 % pasien menjawab tidak baik.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana hubungan kompetensi dan komunikasi interpersonal dengan kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kompetensi dan komunikasi interpersonal dengan kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi adalah seluruh perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang berjumlah 370 orang. Besar sampel dihitung dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi

d = Presisi absolut yang diinginkan (0,1)

n = Jumlah sampel yang akan diteliti

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel 79 orang.

Pengumpulan data dilakukan pada responden yang terpilih disetiap ruangan rawat inap, sebelum responden

mengisi atau menjawab kuesioner terlebih dahulu penulis memberikan penjelasan kepada responden tentang tujuan dan prosedur penelitian. Pada saat pengisian kuesioner, peneliti mengawasi dan dibantu oleh enumerator (asisten) yaitu kepala ruangan agar pengisian kuesioner dapat berjalan dengan baik. Analisis statistik yang digunakan adalah uji *chi-square*.

HASIL

Karakteristik Perawat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
a. Laki-Laki	7	8,9
b. Perempuan	72	91,1
Usia :		
a. < 25 tahun	5	6,3
b. 25-29 tahun	9	11,4
c. 30-34 tahun	33	41,8
d. ≥ 35 tahun	32	40,5
Lama Kerja :		
a. 5 tahun	18	22,8
b. 6-10 tahun	26	32,9
c. 11-15 tahun	14	17,7
d. 16-20 tahun	9	11,4
e. > 20 tahun	12	15,2

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa mayoritas perawat adalah perempuan (91,1%), berumur antara 30-34 tahun (41,8%), dan lama kerja antara 6-10 tahun (32,9%).

Kompetensi Perawat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kompetensi Perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan (n = 79)

Kompetensi	Frekuensi	Persentase
Baik	43	54,4
Tidak baik	36	45,6

Pada umumnya responden memiliki kompetensi baik terhadap konsep dasar keperawatan dan asuhan keperawatan/ proses keperawatan, yaitu sebanyak 43 orang (54,4%).

3. Komunikasi Interpersonal

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Perawat Pelaksana di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan (n = 79)

Komunikasi Interpersonal	Frekuensi	Persentase
Baik	37	46,8
Tidak baik	42	53,2

Dari Tabel di atas diketahui bahwa mayoritas perawat memiliki komunikasi interpersonal yang tidak baik terhadap klien rawat inap, yaitu sebanyak 42 orang (53,2%).

4. Kinerja Perawat

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kinerja Perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan (n = 79)

Kinerja	Frekuensi	Persentase
Baik	46	58,2
Tidak baik	33	41,8

Dari Tabel di atas diketahui bahwa mayoritas kinerja perawat adalah baik, yaitu sebanyak 46 orang (58,2%).

5. Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Perawat

Tabel 5. Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan (n = 79)

Kompetensi	Kinerja Perawat				p-value
	Baik		Tidak baik		
	f	%	f	%	
Baik	30	69,8	13	30,2	0,023
Tidak baik	16	44,4	20	55,6	

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 30 (69,8%) dari 43 perawat yang memiliki kompetensi baik kinerja baik. Sementara perawat yang kompetensinya tidak baik kinerja baik sebanyak 16 (44,4%) dari 36 responden. Hasil analisis *Chi-Square* diperoleh p-value sebesar 0,023 (*p-value* < 0,05), yang berarti bahwa kompetensi memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja perawat.

6. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Perawat

Tabel 6. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan (n = 79)

Komunikasi Interpersonal	Kinerja				p-value
	Baik		Tidak baik		
	f	%	f	%	
Baik	28	75,7	9	24,3	0,003
Tidak baik	18	42,9	24	57,1	

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 28 (75,7%) dari 37 perawat yang memiliki komunikasi interpersonal baik kinerja baik. Sementara perawat yang memiliki komunikasi interpersonal tidak baik kinerja baik sebanyak 18 (42,9%) dari 42

perawat. Hasil analisis *Chi-Square* diperoleh *p-value* sebesar 0,003 (*p-value* < 0,05), yang berarti bahwa komunikasi interpersonal memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja perawat.

DISKUSI

Karakteristik Perawat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas perawat adalah perempuan (91,1%). Perawat wanita terlihat lebih *care* dalam membantu dan meringankan kesulitan pasien atau orang-orang yang membutuhkan pertolongan, serta lebih teliti dan rapih. Hal ini disebabkan karena profesi perawat identik dengan naluri wanita/ibu.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa perawat yang bekerja di ruang rawat inap lebih pada kelompok umur 30 tahun. Data tersebut menunjukkan bahwa umumnya perawat pelaksana berumur produktif yang potensial dan merupakan sumberdaya bagi rumah sakit jika dikelola dengan baik untuk meningkatkan produktifitas kerja dan bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Hasibuan (2005) karyawan muda umumnya mempunyai fisik yang lebih kuat, dinamis dan kreatif. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Ilyas (2002) bahwa usia pekerja yang lebih tua dianggap lebih cakap dalam teknis. Siagian (2003) berpendapat umur yang semakin bertambah, maka akan semakin mampu menunjukkan kematangan jiwa, sehingga akan meningkat pula kebijaksanaan, kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan secara rasional, mengendalikan emosi dan

semakin toleransi terhadap pandangan orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa lama kerja perawat antara 6-10 tahun (32,9%). Hasil kajian yang dikemukakan Robbins (2006) bahwa masa kerja seseorang pada pekerjaan tertentu memiliki hubungan positif dengan produktivitas pekerjaan. Seseorang yang bekerja semakin lama, maka semakin terampil dan berpengalaman pula dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kompetensi Perawat

Pada umumnya responden memiliki kompetensi baik terhadap konsep dasar keperawatan dan asuhan keperawatan/ proses keperawatan, yaitu sebanyak 43 orang (54,4%). Penelitian ini menggambarkan sikap baik belum dimiliki oleh seluruh perawat pelaksana. Menumbuhkan sikap baik dapat dilakukan dengan adanya dukungan dari teman sejawat dan lingkungan, seperti yang dinyatakan Robbins (2001) bahwa sikap berkaitan dengan kepuasan kerja, keterlibatan kerja, dan komitmen organisasi. Oleh karena itu perhatian dari atasan akan memberikan pengaruh terhadap sikap yang ditunjukkan perawat.

Selain sikap, pengetahuan perawat juga dapat memengaruhi kompetensi perawat dan akan berdampak bagi kinerjanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Kusriyati (2005) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan perawat yang baik akan diikuti oleh meningkatnya keterampilan perawat dalam pemasangan infus di ruang rawat inap RSUD Cilacap. Ilmu

pengetahuan akan selalu berkembang, oleh karenanya perlu peningkatan pengetahuan untuk peningkatan kinerja. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh pengetahuan terhadap kinerja perawat. Notoatmodjo (2007) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkatan domain kognitif seseorang maka semakin baik kemampuannya dalam melakukan penilaian terhadap suatu materi atau objek. Berdasarkan tingkatan domain tersebut, maka semakin tinggi kemampuan pengetahuan perawat maka diharapkan semakin tinggi pula kemampuannya untuk mengerahkan pengetahuan yang dimilikinya untuk memberikan kinerja yang baik. Peningkatan domain kognitif yang dimiliki perawat dapat dilakukan dengan peningkatan pendidikan, pelatihan, dan seminar.

Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas perawat memiliki komunikasi interpersonal yang tidak baik terhadap klien rawat inap, yaitu sebanyak 42 orang (53,2%). Hasil tersebut berbeda dengan Hanafi & Richard (2012), di Ruang IRNA Dewasa Kelas 3 RS Baptis Kediri menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal perawat baik ada 55,2%, komunikasi cukup baik 39,6%, dan komunikasi kurang baik 5,2%. Diketahui bahwa komunikasi interpersonal perawat di Ruang IRNA Dewasa Kelas 3 RS Baptis Kediri saat memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien baik.

Komunikasi interpersonal perawat dianggap baik oleh pasien misal

seperti sikap perawat ramah saat berkomunikasi, perawat menggunakan bahasa yang santun, perawat tidak berbelit-belit saat memberikan informasi, dan juga perawat selalu menanyakan keluhan pasien, memberikan penjelasan saat memberikan obat, dan dalam memberikan asuhan keperawatan yang lain. Hal ini disebabkan banyak faktor, antara lain yang pertama adalah perkembangan, agar dapat berkomunikasi yang efektif seorang perawat harus mengerti perkembangan usia komunikasi baik dari sisi bahasa, maupun proses berfikir dari orang tersebut, karena berbeda antara komunikasi anak usia remaja dengan orang dewasa.

Komunikasi merupakan unsur yang penting dalam aktifitas dan bagian yang selalu ada dalam proses manajemen keperawatan. Berdasarkan hasil penelitian Swansburg (1990), bahwa lebih dari 80% waktu yang digunakan untuk berkomunikasi, 16% untuk membaca dan 9% untuk menulis. Pengembangan keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kiat sukses bagi seorang perawat karena terlalu banyak waktu yang digunakan untuk komunikasi, mendengar, berbicara jadi jelas bahwa perawat harus mempunyai keterampilan interpersonal yang baik, karena praktek keperawatan berorientasi pada hubungan interpersonal dalam mencapai suatu tujuan organisasi, maka untuk menciptakan komitmen dan rasa kebersamaan perlu ditunjang keterampilan dalam berkomunikasi (Nursalam, 2002).

Perawat memfasilitasi dan membantu pasien untuk mendapatkan

pelayanan kesehatan dari praktek profesi kesehatan lain. Perawat berperan sebagai penghubung penting antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan. Komunikasi dibutuhkan untuk mewujudkan kolaborasi yang efektif, hal tersebut perlu ditunjang oleh sarana komunikasi yang dapat menyatukan data kesehatan pasien secara komprehensif sehingga menjadi sumber informasi bagi semua anggota team dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu perlu dikembangkan catatan status kesehatan pasien yang memungkinkan komunikasi perawat terjadi secara efektif.

Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Perawat

Kompetensi perawat berhubungan secara signifikan dengan kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian Sitepu dalam Mulyono dkk, (2013), menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi (sikap dan keterampilan) terhadap kinerja perawat. Dimana variabel yang paling dominan memengaruhi kinerja perawat adalah keterampilan. Hasil senada juga diperoleh Sayuni (2012), bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja perawat pelaksana. Demikian juga dengan penelitian Mulyono dkk, (2013), memperoleh hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Ambon.

Conley (2004) menjelaskan bahwa keterampilan sebagai kemampuan

individu dalam bekerja. Lebih lanjut Conley menjelaskan keterampilan yang harus dimiliki individu adalah kemampuan memahami masalah, kemampuan bekerja pada berbagai situasi, kemampuan mencari jalan keluar dari masalah yang dihadapi, kemampuan menyelesaikan masalah berdasarkan informasi yang ada, kemampuan memberi nilai lebih pada hasil pekerjaan, kemampuan membangun hubungan kerjasama, dan kemampuan berkomunikasi untuk mengembangkan ide-ide yang dimiliki. Keterampilan perawat dalam menjalankan perkesmas merupakan kemampuan perawat untuk mengatasi masalah kesehatan yang dijumpainya.

Kompetensi sangat penting dalam keperawatan dan diperlukan standar sebagai penentuan kompetensi yang diharapkan dari seorang perawat. Kompetensi dalam keperawatan harus mengandung unsur kemampuan melayani dengan aman dan nyaman, melindungi masyarakat, dan menjaga kredibilitas perawat. Kompetensi yang spesifik diidentifikasi dengan peran yang ada atau pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang ditunjukkan dengan kinerjanya sesuai kriteria atau standar tertentu. Hasil yang dicapai pada perawat yang kompeten diperlihatkan dengan adanya kualitas dari sikap, motif, wawasan perawat, kemampuan menginterpretasikan, kemampuan menerima sesuatu yang baru, kematangan fikiran, dan penilaian diri (Axley, 2008).

Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Perawat

Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Hasil penelitian Yozi (2006) terhadap 14 orang perawat dan bidan di Rumah Sakit Bersalin An-Nisa Padang, pada uji komunikasi menunjukkan nilai rata-rata sebesar 48,75 dengan nilai tertinggi 60 dan nilai terendah 37,5. Artinya penerapan aspek komunikasi yang diukur belum dijalankan secara baik oleh perawat. Dari hasil tersebut juga diketahui bahwa komunikasi interpersonal terbukti dapat memberikan cukup besar dan secara konsisten berhubungan searah dengan kinerja perawat. Mardihusodo (2012), dalam penelitiannya juga menemukan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal perawat terhadap motivasi pasien untuk sembuh. Artinya bahwa semakin baik komunikasi interpersonal perawat maka motivasi untuk sembuh pasien akan tinggi.

Dalam tindakan keperawatan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering disebabkan karena jeleknya komunikasi yang terjalin dengan pasien.

Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara

interpersonal terutama komunikasi perawat baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah klien (Mundakir, 2006). Istilah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang dilakukan dua orang sejajar, dan tidak lebih dimana tujuan utamanya adalah self disclosure dalam hal ini dilakukan oleh perawat dan pasien, sedangkan pesan yang disampaikan dalam komunikasi ini sifatnya pribadi dan proses penyampaiannya lebih efektif melalui tatap muka secara langsung (Nasir, 2009). Semua pasien pada dasarnya selalu mengharapkan pelayanan yang optimal sesuai yang mereka harapkan bahkan melebihi apa yang mereka harapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa :

Pada umumnya perawat memiliki kompetensi yang baik (54,4%), komunikasi interpersonal yang tidak baik (53,2%), dan kinerja baik (58,2%).

Sebanyak 69,8% perawat memiliki kompetensi baik dan kinerjanya juga baik, sementara perawat yang kompetensinya tidak baik, tetapi kinerjanya baik ada sebanyak 44,4%. Sebanyak 75,7% perawat memiliki komunikasi interpersonal baik dan kinerjanya juga baik, sementara perawat yang memiliki komunikasi interpersonal tidak baik, tetapi kinerjanya baik ada sebanyak 42,9%.

Kompetensi perawat dan komunikasi interpersonal berhubungan secara signifikan dengan kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, yang artinya artinya bahwa semakin baik hubungan kompetensi dan komunikasi interpersonal perawat maka kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan semakin baik pula.

Saran peneliti dalam hal ini adalah:

Bagi manajemen RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan agar mengembangkan kompetensi perawat melalui pelatihan, pembinaan melalui tim yang ditugasi, ataupun kerja sama dengan teman sejawat. Karena kerja sama dengan teman sejawat dapat menambah suasana kerja yang baik, dan akan berpengaruh terhadap kinerjanya.

Perawat harus memiliki kemampuan membangun komunikasi yang efektif. Hal tersebut dapat dicapai dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan diadakannya pelatihan tentang cara membangun komunikasi yang baik dan efektif khususnya untuk perawat pelaksana yang menerima pasien secara langsung. Diharapkan setiap perawat dapat memiliki ketrampilan dan pengetahuan tentang komunikasi interpersonal, serta mengembangkan ketrampilan komunikasi interpersonal

Perawat pelaksana harus meningkatkan kompetensi perawat dengan lebih menggali kemampuan yang telah ada. Dengan pengembangan kompetensi ini akan berpengaruh terhadap kinerja dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Meningkatkan sikap dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan

keperawatan dengan cara melaksanakan asuhan keperawatan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang menentukan kinerja perawat, ataupun analisis faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di rumah sakit.

KEPUSTAKAAN

- Axley L. 2008. *Competency: a Concept Analysis. Nursing Forum.* 43(4). 214-222. dalam <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1616251991&sid=2&Fmt=3&clientId=45625&RQT=309&VName=PQD> diakses 12 Juni 2013.
- Conley C. 2004. *Leveraging Design's Core Competencies. Design Management Institute.* 15(3). 44-51. dalam <http://www.id.iit.edu/141/getdocument.php?id=63> diakses 03 Juni 2013.
- Hanafi I. & Richard SD. 2012. *Ketrampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien.* Jurnal STIKES Volume 5. No. 2, Desember 2012.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Organisasi dan Motivasi : Dasar Peningkatan Produktivitas.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilyas Y. 2002. *Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian,* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia: Jakarta.
- Kusriyati. 2006. *Gambaran Kemampuan Perawat Menurut Persepsi Pasien Dalam Tindakan Pemasangan Infuse Diruang*

- Rawat Inap RSUD Cilacap tahun 2005. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi DIII Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Al-Irsyad Al-Islamiyyah Cilacap.
- Mardihusodo P. 2012. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dengan Pasien Terhadap Motivasi Untuk Sembuh. Tesis UNIKOM, Malang Jawa Timur
- Mulyono MH., Hamzah AA., & Abdullah Z. 2013. Faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Tingkat III 16.06.01 Ambon. Jurnal AKK, Vol 2 No 1, Januari 2013, hal 18-26.
- Mundakir. 2006. Komunikasi Keperawatan. Graha Cipta: Yogyakarta.
- Nasir A. 2009. Komunikasi Dalam Keperawatan. Salemba Medika: Jakarta.
- Notoatmodjo S. 2007. Kesehatan Masyarakat Ilmu & Seni. Rineka Cipta: Jakarta.
- Nursalam. 2002. Manajemen Keperawatan (Aplikasi dalam Keperawatan Praktek Profesional). Edisi I, Salemba Medica: Jakarta.
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Pirngadi Kota Medan tahun 2012.
- Robbin PS. 2007. Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi. Edisi Pertama, Perhalindo: Jakarta.
- Sayuni M. 2012. Pengaruh Kompetensi dan Kerja Tim terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Lhokseumawe. Pascasarjana IKM-USU.
- Siagian, Sondang. P. 2004. Teori Motivasi dan Aplikasinya. Cetakan Ketiga. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Swasburg RC. 2000. Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan, untuk Perawat Klinis. Alih Bahasa Suharyati Samba, EGC: Jakarta.