

## Karakteristik dan Motivasi Komunikator di RSHS

Arya Rhiangga Putra\*, Yulianti

Prodi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*[aryarhiangga@gmail.com](mailto:aryarhiangga@gmail.com), [yuli.fikom.unisba@gmail.com](mailto:yuli.fikom.unisba@gmail.com)

**Abstract.** Communication in health can play a significant role in health service delivery and health promotion. Nurses are one of the many health professions available. All existing health professions certainly have the same vision, namely the realization of excellent health services. This study aims to examine and analyze how the individual characteristics and motivation of nurses in carrying out tasks. All actions and abilities that are inherent in individuals as a result brought from their environment are individual characteristics. Measurement of individual characteristics can be done through attitudes, interests and needs. Motivation is the desire that exists in an individual who stimulates him or her to take actions. Descriptive research methods are used when conducting research, descriptive namely finding facts through appropriate interpretations. All nurses at the Bandung Hasan Sadikin Hospital (RSHS) in the Kemuning Building became the study population. Research data were collected through the use of questionnaires and interviews with nurses at the Bandung Hospital in the Kemuning Building. The results of the study indicated that nurses at the Bandung Kemuning Hospital Bandung Hospital had good individual characteristics. Besides that, they also have good motivation, so nurses can carry out their duties properly.

**Keywords:** *Individual Characteristics, Motivation, Nurse Communication.*

**Abstrak.** Dalam bidang kesehatan, komunikasi berperan cukup penting pada saat penyampaian layanan dan promosi kesehatan. Perawat adalah salah satu di antara beberapa profesi kesehatan. Seluruh profesi kesehatan tentunya mempunyai kesamaan visi yaitu terciptanya layanan kesehatan prima. Tujuan dilakukan penelitian yaitu untuk mengkaji serta melakukan analisis bagaimana karakteristik individu beserta motivasi perawat dalam melaksanakan tugas. Segala perbuatan dan kesanggupan yang melekat pada individu sebagai hasil yang dibawa dari lingkungannya merupakan karakteristik individu. Pengukuran karakteristik individu dapat dilakukan melalui sikap minat maupun kebutuhan. Motivasi adalah hasrat dalam diri individu yang mendorongnya agar bertindak. Metode penelitian deskriptif dipakai saat melakukan penelitian, deskriptif yaitu pencarian fakta melalui interpretasi yang tepat. Seluruh perawat Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) Bandung di Gedung Kemuning menjadi populasi penelitian. Data penelitian dikumpulkan melalui penggunaan teknik penyebaran kuesioner beserta wawancara kepada perawat RSHS Bandung di Gedung Kemuning. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa perawat RSHS Bandung Gedung Kemuning memiliki karakteristik individu yang baik. Selain itu juga memiliki motivasi yang baik, sehingga perawat dapat melaksanakan tugas dengan baik.

**Kata Kunci:** *Karakteristik Individu, Motivasi, Komunikasi Perawat.*

## A. Pendahuluan

Pemberian makna lewat perilaku, baik verbal maupun nonverbal adalah komunikasi. Semua perilaku yang melibatkan minimal dua orang bias dikatakan komunikasi. Di antara beragam komunikasi, komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang amat penting dalam keseharian. Manusia melakukan komunikasi untuk memberi pernyataan dan dukungan terhadap identitas diri, membentuk kontak sosial dengan individu lain di sekitarnya dan mempengaruhi individu lain untuk merasa, berpikir ataupun berbuat sebagaimana yang dikehendaki, hal ini serupa dengan ungkapan Mulyana (2014). Pengendalian lingkungan fisik dan psikologi merupakan hal yang mendasari tujuan manusia berkomunikasi.

Aspek terpenting dalam kehidupan manusia di antaranya kesehatan. Oleh karena itu setiap orang perlu menyadari untuk senantiasa mengatur pola hidup sehat bagi tubuhnya supaya terhindar dari beragam penyakit berbahaya. Dalam kesehatan, komunikasi berperan cukup penting dalam hal menyampaikan pelayanan dan promosi kesehatan. Perawat adalah salah satu di antara beragam profesi kesehatan. Seluruh profesi kesehatan tentunya mempunyai kesamaan visi, yaitu terciptanya layanan kesehatan prima. Perawat haruslah terlatih dan memiliki keahlian di bidangnya saat menjalankan kerjanya. Setiap tenaga kesehatan mempunyai perbedaan latar belakang yang dibawa masuk ke lingkungan kerjanya sehingga memberikan karakteristik tersendiri bagi tenaga kesehatan tersebut.

Segala perilaku dan kesanggupan dari individu sebagai hasil yang dibawa dari lingkungannya disebut karakteristik individu. Pengukuran karakteristik individu dapat dilakukan baik melalui sikap, minat, maupun kebutuhan. Setiap individu membawa nilai pada dirinya yang terbangun dari lingkungan tempat tinggalnya. Nilai-nilai tersebutlah yang menjadi karakteristiknya. Oleh karena itu, diperlukan adanya tenaga kesehatan memadai seiring dengan peningkatan pasien BPJS, sebab di samping memiliki visi menciptakan layanan kesehatan prima, profesi tenaga kesehatan pun terkait pada nyawa pasien yang ditanganinya.

Salah satu faktor yang mendasari keselamatan dan kepuasan pasien adalah komunikasi. Komunikasi pada bidang pelayanan kesehatan mempunyai kompleksitas cukup tinggi dibandingkan dengan bidang pendidikan, bisnis, dan lainnya karena melibatkan banyak individu dan informasi serta emosi pasien, keluarga pasien maupun tenaga kesehatan. Keefektifan berkomunikasi dapat memberikan pengaruh terhadap emosi pasien saat mengambil keputusan mengenai rencana tindakan lanjutan. Masalah dapat muncul karena adanya ketidakefektifan dalam berkomunikasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mempunyai keinginan melakukan penelitian mengenai karakteristik individu dan motivasi perawat dalam proses pelaksanaan kerja. Berikut rumusan masalahnya:

1. Bagaimana karakteristik individu perawat dalam melaksanakan tugas?
2. Bagaimana motivasi perawat saat menjalankan tugas?

Penelitian bertujuan mengkaji, meneliti dan mengetahui:

1. Karakteristik individu perawat dalam melaksanakan tugas.
2. Motivasi perawat saat menjalankan tugas.

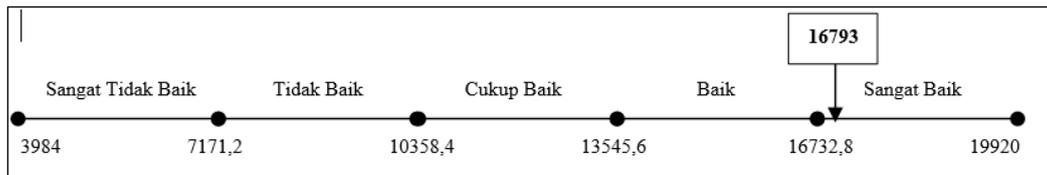
## B. Metodologi Penelitian

Pendekatan deskripsi yang dipakai pada penelitian bertujuan memberikan deskripsi pada objek penelitian maupun hasil penelitian. Definisi deskripsi berdasarkan pendapat Sugiyono (2009: 29) yaitu metode yang memiliki fungsi untuk memberikan deskripsi atau gambaran pada objek yang ditelaah berdasarkan data atau sampel yang sudah dikumpulkan dengan tidak menganalisis secara inferensial dan menyimpulkan secara general.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Akumulasi Jawaban Variabel Karakteristik Individu

Untuk mengkategorikan bagaimana gambaran mengenai variabel karakteristik individu, dengan demikian dilakukan kategorisasi berbentuk garis interval yaitu: Jarak interval dari 24 pertanyaan dan 166 responden. Nilai Indeks Minimum sebesar 3.984, Nilai Indeks Maksimum sebesar 19.920, Nilai Interval sebesar 15.936, sehingga didapat Jarak Interval = Interval : Jenjang (5) =  $15.936 : 5 = 3.187,2$ .

Dengan jarak interval sebesar 3.187,2 di tiap kategori agar lebih mudah menginterpretasikan variabel penelitian, skor tanggapan responden dikategorisasi. Dengan demikian, dapat digambarkan pembagian skor total tanggapan responden tentang variabel karakteristik individu, dalam bentuk garis kontinum berikut:



**Gambar 1.** Garis Kontinum Variabel Karakteristik Individu

Dengan mengacu pada Gambar 2, didapat skor total dari variabel karakteristik individu yaitu 16.793, dan berada dalam kategori sangat baik. Tanggapan responden terhadap variabel karakteristik individu yang merupakan tolak ukur untuk mengetahui pernyataan dimensi minat, sikap, kemampuan, dan nilai adalah sangat baik. Hal ini dapat penulis sampaikan dalam uraian berikut.

#### **Minat**

Berdasarkan skor dan kategori yang didapat maka dapat diartikan bahwa perawat di Gedung Kemuning RSHS memiliki minat yang tinggi saat melaksanakan pekerjaannya, walaupun masih ada sebagian kecil responden yang menanggapi sangat tidak setuju ketika mengajak pasien berbicara, hal ini tidak sesuai dengan karakteristik yang harus dimiliki perawat dimana tertuang dalam etika profesi keperawatan. Menurut Utami (2016:124), hubungan saling bermanfaat merupakan hubungan yang mendasari antara perawat dan pasien. Perawat semampu mungkin berupaya untuk menghindari konflik antara nilai pribadinya dengan nilai pribadi pasien melalui pembangunan komunikasi yang efektif dengan pasien, keluarga, dan teman sejawat.

#### **Sikap**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi sikap perawat di Gedung Kemuning RSHS memiliki kepatuhan dan loyalitas yang tinggi terhadap organisasinya, walaupun ada 3 responden yang tidak merasa bangga dengan pekerjaannya dan merasa tidak senang di tempat kerjanya saat ini. Hal ini bisa dikarenakan paksaan orangtua terhadap profesi anak sehingga anak tidak merasa bangga dan senang terhadap pekerjaannya, hal ini disebutkan dalam Satiadarma (2003:50) bahwa anak dilatih memiliki tanggung jawab untuk menuntaskan tugasnya melalui dorongan serta motivasi, baik dari orang tua maupun dirinya. Hal ini berarti anak merasa senang saat menjalankan kegiatannya tanpa merasa dipaksa oleh orang tua.

#### **Kemampuan**

Berdasarkan skor dan kategori yang didapat dan ditunjang oleh teori di atas dapat diartikan bahwa responden paham terhadap tugas beserta tanggung jawabnya dan memiliki kompetensi yang baik dalam bidangnya pekerjaannya. Dari 166 responden ada 12 orang (7,2%) memberi pernyataan tidak setuju dan 2 orang (1,2%) memberi pernyataan sangat tidak setuju, hal ini menandakan ada beberapa responden yang merasakan adanya hambatan dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Ron Ludlow & Fergus Panton dalam Utami (2016:42) salah satu hambatan yang dapat terjadi adalah pengaruh status, yakni terdapatnya ketidaksamaan pengaruh status sosial dari tiap individu. Misalkan, individu berstatus sosial lebih rendah harus taat pada segala perintah atasan. Dengan demikian, individu itu tak mampu bahkan merasa takut menyampaikan aspirasinya atau pendapatnya.

#### **Nilai**

Berdasarkan skor dan kategori yang didapat dan dapat diartikan bahwa perawat di

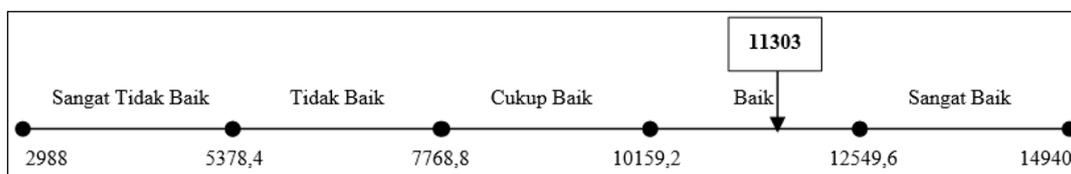
Gedung Kemuning RSHS merasa nyaman, mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Temuan ini serupa dengan penelitian Purnomo (2014) yang menyatakan bahwa karyawan dengan sikap, nilai dan minat baik tentunya tidak pernah memberikan keluhan dalam menjalankan tugas dari atasannya dan bermotivasi kuat saat bekerja, sehingga mampu memberikan peningkatan prestasi perusahaan dan memberikan kepuasan kerja pegawai.

#### Akumulasi Jawaban Variabel Motivasi

Untuk mengkategorikan bagaimana gambaran mengenai variabel motivasi, dengan demikian dibuat kategorisasi berbentuk garis kontinum:

Jarak interval untuk 18 pertanyaan dengan 166 orang responden, diperoleh Nilai Indeks Minimum sebesar 2.988, Nilai Indeks Maksimum sebesar 14.940, Nilai Interval sebesar 11.952, sehingga diperoleh Jarak Interval = Interval : Jentang ( 5 ) = 11.952 : 5 = 2.390,4.

Dengan jarak interval sebesar 2.390,4 dari tiap kategori. Agar lebih mudah menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Dengan demikian dapat digambarkan pembagian skor total tanggapan responden mengenai variabel motivasi, dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut:



**Gambar 2.** Garis Kontinum Variabel Motivasi

Berdasarkan Gambar 2, skor total dari variabel motivasi didapat sebesar 11.303, dan masuk dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwasanya tanggapan responden terhadap variabel motivasi yang merupakan tolok ukur untuk mengetahui pernyataan dimensi faktor ekstrinsik dan faktor instrinsik adalah baik.

#### Faktor ekstrinsik

Berdasarkan hasil pengklasifikasian tersebut, dapat diartikan bahwa tanggapan responden terhadap faktor ekstrinsik secara keseluruhan cukup baik. Responden merasa nyaman baik dengan pekerjaannya maupun lingkungan kerjanya, walaupun dalam hal pendapatan masih ada ketidakpuasan dari responden. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Maryadi (2013) bahwa variabel gaji berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan pada motivasi kerja karyawan. Hal tersebut bisa dilihat dari adanya sebagian responden yang belum puas dengan gaji yang diterimanya sehingga mempunyai harapan adanya kenaikan gaji agar dapat memenuhi keperluannya sehingga mampu memberikan peningkatan terhadap motivasi saat melaksanakan kerjanya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwasanya semakin meningkat gaji, bonus, dan fasilitas secara simultan akan memberikan pengaruh pada peningkatan motivasi kerja karyawan.

#### Faktor Intrinsik

Berdasarkan klasifikasi yang didapat dan dengan dukungan teori, dapat dilihat bahwa responden merasa percaya diri dan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri dalam pekerjaannya. Hal ini senada dengan penelitian Safitri (2019) yang menjelaskan bahwasanya pengembangan karir memberikan pengaruh pada motivasi kerja, hal ini disebabkan perusahaan yang memberikan peluang pengembangan karir untuk karyawannya ternyata memberikan dampak peningkatan motivasi kerja pada karyawannya. Sedangkan Putra (2015) dalam penelitiannya menyatakan karyawan dengan motivasi tinggi dan pengembangan karir baik mempunyai kecenderungan berprestasi kerja yang tinggi. Begitu pun sebaliknya, karyawan dengan prestasi kerja rendah diakibatkan dari rendahnya motivasi kerja dan tidak baiknya pengembangan karirnya.

## D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil

penelitian sebagai berikut:

1. Karakteristik individu perawat Gedung Kemuning RSHS dapat dikatakan sangat baik berdasarkan hasil pengolahan data akumulasi jawaban responden. Karakteristik individu perawat dalam penelitian ini dijelaskan oleh dimensi minat, sikap, kemampuan, dan nilai. Berdasarkan hasil pengolahan data akumulasi jawaban responden (perawat) terhadap dimensi minat dan dimensi sikap dapat dikatakan sangat baik, sedangkan dimensi kemampuan dan dimensi nilai dikategorikan baik.
2. Motivasi perawat dalam penelitian ini dijelaskan oleh dimensi faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik. Berdasarkan hasil pengolahan data akumulasi jawaban responden (perawat) terhadap dimensi faktor ekstrinsik yang terdiri dari gaji, keamanan pekerjaan, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, hubungan dengan rekan kerja, kualitas pengawasan teknis. dan dimensi intrinsik yang terdiri dari keberhasilan/prestasi, pengakuan/ penghargaan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan pengembangan masuk kategorisasi baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa motivasi perawat Gedung Kemuning RSHS dikategorikan baik.

### **Acknowledge**

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepada kedua orang tua tercinta. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini, atas do'a dan motivasi yang selalu diberikan yang tidak ada henti-hentinya selalu memberi semangat. Dan Yulianti, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.

### **Daftar Pustaka**

- [1] Ardianto, Elvinaro. 2011. Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- [2] Effendy, Onong Uchana. 2005. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- [3] Ganefianti, Sonia dan Yulianti. 2020. Hubungan Komunikasi Interpersonal Guru Dengan Prestasi Belajar Siswa. 6(2), 486. <http://dx.doi.org/10.29313/.v6i2.23574>
- [4] Liliweri, Alo. 2008. Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- [5] Maryadi. 2013. Pengaruh Gaji, Bonus, Dan Fasilitas Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Bank SULSELBAR Kantor Pusat Makasar. Jurnal Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jakarta, 53(9), 1689–1699.
- [6] Monty P. Satiadarma, F. E. W. 2003. Mendidik Kecerdasan. Media Grafika.
- [7] Mulyana, Deddy. 2014. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: PT Rosda Karya
- [8] Purnomo, E. 2014. Pengaruh Karakteristik Individu Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pt Pln Area Madiun. 4.
- [9] Putra, G. J., Ali, H. M., Diri, P., & Dosen, K. (2015). Hubungan motivasi kerja dan pengembangan diri dengan kinerja dosen di perguruan tinggi keperawatan pontianak. Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran, 4, 1–16.
- [10] Robbins, SP dan Judge. 2007. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- [11] Safitri, F. D. S. 2019. Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pemediasi Motivasi Kerja Karyawan. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 8(7), 4676.
- [12] Sugiyono. 2009. Metode Kualitatif Kuantitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- [13] Terry, George. 2005, Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [14] Utami, N. 2016. Etika Keperawatan dan Keperawatan Profesional. In PusDik SDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia