

Peningkatan Pelayanan Berbasis Strategi Komunikasi Organisasi pada RSUD Luwu

Anindya Pertiwi Hele ¹, Nurannafi Farni Syam Maela ²

¹Universitas dr. Soetomo, Indonesia

² Universitas Padjadjaran, Indonesia

nurannafi16001@unpad.ac.id

English Title: The Improvement of Services in Luwu Public Hospital based on Organisational Communication Strategic

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan strategi komunikasi organisasi untuk peningkatan pelayanan pasien di RSUD Luwu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Strategi Komunikasi Organisasi Pada Pelayanan di RSUD Luwu. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang berkaitan dengan upaya pengulangan pesan yang disampaikan belum mendukung terjadinya komunikasi yang efektif, ini disebabkan pesan yang disampaikan secara lisan kurang jelas kepada bawahan sehingga butuh penyampaian ulang dan penyampaian informasi kembali, pemberian nama obat secara lisan sehingga salah diidentifikasi oleh perawat, via telepon juga menimbulkan ketidakjelasan pesan serta tulisan dokter yang buruk yang terkadang menyulitkan tugas seorang perawat sehingga akan berdampak terhadap pola pelayanan. Kedua Penetapan waktu, strategi komunikasi organisasi yang berkaitan dengan penetapan waktu dalam penyampaian pesan masih belum optimal.

Kata kunci: strategi komunikasi, organisasi, pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the organization's communication strategy to improve patient service in Luwu Regional Public Hospital. In this study, the researcher uses qualitative research method in order to know or to describe the facts of the events studied so that it facilitates the researcher to obtain objective data in order to know and to understand the Organization's Communication Strategy on Service in Luwu Regional Public Hospital. The result of this research can be concluded that the organization communication strategy related to the effort of delivering message has not supported the occurrence of effective communication yet. This is because the message delivered verbally is unclear to the subordinate so that it needs to re-delivery and submission of information

back, medicine naming verbally so that it is misidentified by by the nurse, via phone also raises the unclarity of messages and poor doctor's writing that sometimes complicate the task of a nurse so that it will give impact on service pattern. The second is timing; organizational communication strategy related to timing in the delivery of messages is still not optimal.

Keywords: *communication strategy, organization, service*

PENGANTAR

Pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial. Dalam kehidupan sehari-harinya, manusia perlu berinteraksi dengan sesama sebagai aplikasi dari proses sosial tersebut. Untuk melaksanakan interaksi tersebut, manusia di dukung oleh sebuah proses komunikasi. Proses ini harus berlangsung dengan cara yang tepat sehingga proses interaksi di antara manusia dapat terus berjalan. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari orang kepada orang lain yang dituju dengan menggunakan media tertentu, (Griffin, 2006). Media ini haruslah dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Pada umumnya, komunikasi dilakukan dengan menggunakan media berupa kata-kata (verbal), (Baran, 2010). Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti, komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, seperti: tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu, dan sebagainya.

Apabila terjadi salah pengertian atau interpretasi mengenai isi pesan yang di sampaikan, maka dapat di katakan komunikasi yang terjadi tidak efektif, (Schmidt dkk, 2001). Oleh karena itu, proses dan kesamaan makna atau persepsi menjadi sangat penting dalam proses komunikasi, (Hardjana, 2003). Sama halnya dengan hubungan antar manusia, komunikasi diantara kedua belah pihak harus ada two-way-communications atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerjasama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai suatu tujuan organisasi, (Seaverson dkk, 2009). Kerja sama tersebut terdiri dari berbagai maksud yang meliputi hubungan sosial/kebudayaan. Hubungan yang terjadi merupakan suatu proses adanya suatu keinginan masing-masing individu, untuk memperoleh suatu hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan, (Wisnuwardhani dan Mashoedi, 2012).

Secara definisi, komunikasi organisasi merupakan proses pengiriman dari suatu organisasi. Organisasi merupakan struktur dimana terlaksana proses kegiatan pencapaian tujuan melalui operasi dan interaksi antarunit bagian secara harmonis, dinamis dan pasti, (Trisno, 2009). Pencapaian tujuan organisasi memerlukan kerjasama yang baik antar komponen di dalamnya. Kerjasama terbentuk karena adanya kesatuan persepsi tentang apa yang akan dicapai, (Umam, 2012). Untuk itu diperlukan adanya strategi komunikasi yang baik antar

anggota didalamnya. Oleh sebab itu penting untuk memastikan bahwa strategi komunikasi tersebut dimengerti oleh karyawan. Hal ini berhubungan erat dengan hubungan yang terjalin antara atasan dan bawahan, artinya jika seorang bawahan tidak memahami dan mengerti apa yang diinginkan atasan lewat pesan tersebut. Maka tingkat keseringan salah persepsi akan semakin meningkat. Akibatnya optimalisasi kerja karyawan akan banyak berkurang.

Komunikasi menempati posisi sentral dalam organisasi, sebab struktur organisasi, perluasan organisasi dan lingkup organisasi ditentukan oleh teknik-teknik komunikasi, (Steyn, 2004). Oleh karena itu, keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Iklim komunikasi memainkan peranan sentral dalam mendorong anggota organisasi untuk mencurahkan usaha kepada pekerjaan mereka dalam organisasi. Usaha dalam hal ini adalah segala aktivitas ataupun kerjasama dalam organisasi untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi, (Nerlich dkk, 2010). Iklim komunikasi tertentu memberi pedoman bagi keputusan dan perilaku individu, (Kusnan, 2005). Keputusan-keputusan yang diambil oleh anggota organisasi untuk melaksanakan pekerjaan mereka, untuk mengikatkan diri mereka dengan organisasi, untuk bersikap jujur dalam bekerja, untuk meraih kesempatan dalam organisasi secara bersemangat, untuk mendukung para rekan dan anggota organisasi lainnya, untuk melaksanakan tugas secara kreatif dan untuk menawarkan gagasan-gagasan inovatif bagi penyempurnaan organisasi dan operasinya, semua ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi. Iklim yang negatif dapat benar-benar merusak keputusan yang dibuat oleh anggota organisasi mengenai bagaimana mereka akan bekerja dan berpartisipasi untuk organisasi.

Pada sebuah organisasi khususnya rumah sakit, proses komunikasi adalah proses yang pasti dan selalu terjadi. Komunikasi adalah sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai sub bagian dalam organisasi, (Rice, 2013). Organisasi yang berfungsi baik, ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dan harmonis dari berbagai komponen (Kodir dan Susilo, 2015). Suatu organisasi dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya ketika proses komunikasi antar komponen dapat diselenggarakan secara harmonis, maka organisasi tersebut semakin kokoh dan kinerja organisasi akan meningkat.

Pimpinan rumah sakit, para staf tenaga kesehatan maupun staf non-medis harus memahami betul konsep komunikasi agar dapat menjalankan aktifitas organisasinya sesuai dengan yang diharapkan. Dalam melaksanakan tugas, pimpinan rumah sakit dihadapkan kepada dua bidang tugas dan tanggung jawab yang harus dikoordinirnya secara terpadu yaitu bidang teknis medis yang dilakukan petugas medis dan bidang administrasi yang menjadi tanggung jawab para staf administrasi. Tidak bisa dipungkiri kedua bidang yang ada di rumah sakit dalam kenyataannya saling mendukung dan melengkapi. Namun dalam perkembangannya suatu organisasi rumah sakit terkadang tidak selalu berada dalam kondisi normal, permasalahan bisa datang kapan

saja. Terlebih permasalahan yang menyangkut dengan komunikasi dalam organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara pra-survei yang dilakukan dengan salah seorang perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk pada hari senin 21 November 2016 pukul 20.30 WITA telah memberikan keterangan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk berkaitan dengan komunikasi organisasi adalah aktivitas komunikasi antar dokter dan perawat yang tidak efektif seperti perawat salah mengidentifikasi nama obat yang di diktikan oleh dokter secara lisan, Kesalahan komunikasi lisan saat konsul dokter via telepon, atau info dari lab atau radiologi via telepon. Perawat terkadang salah membaca terapi dokter karena tulisan dokter yang buruk. Dan jadwal jaga perawat yang sewaktu-waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Permasalahan komunikasi organisasi di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk secara konsep menjelaskan bahwa komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai sub bagian dalam organisasi. Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan, rumah sakit memiliki peranan yang sangat penting sebagaimana yang termasuk dalam UU No 44 tahun 2009.

Jika dilihat dari latar belakang masalah yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk, permasalahan mendasar yang dihadapi organisasi di RSUD Luwuk membutuhkan strategi komunikasi yang lebih baik agar tercapainya komunikasi yang efektif dan optimal sehingga dapat memberikan kesehatan yang berdayaguna dan berhasilguna bagi seluruh masyarakat .

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Strategi Komunikasi Organisasi Pada Pelayanan di RSUD Luwuk. Tujuan penelitian melalui pendekatan kualitatif ini adalah bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain, (Gunawan, 2013). Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah.

Penentuan sasaran / fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi, jadi dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inquiry. Kedua, penetapan fokus ini berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi - eksklusi atau memasukkan - mengeluarkan suatu informasi yang diperoleh di lapangan. Strategi komunikasi banyak menentukan keberhasilan dalam kegiatan komunikasi. Unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi di RSUD Luwuk. Penetapan unit analisis ini di dasarkan pada tugas dan fungsi RSUD Luwuk sebagai pelaksana dan bertanggung jawab terhadap proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen-dokumen

yang mendukung pernyataan informan. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan metode Studi Kepustakaan, yaitu dalam pengumpulan data penulis melakukan telaah dan mempelajari tulisan-tulisan, dokumen- dokumen yang dapat dijadikan rujukan serta referensi yang berhubungan dengan judul penelitian. Penelitian lapangan dengan menggunakan teknik: observasi/ pengamatan, angket/kuisisioner, dokumentasi.

DISKUSI

Mendorong Saling Mempercayai

Komunikasi itu dimulai dari suasana saling percaya yang diciptakan antara komunikator dan komunikan. Komunikasi yang diliputi rasa saling percaya antara atasan dan bawahan ditunjukkan dengan pemberian tugas dan tanggung jawab oleh atasan kepada bawahan serta pendelegasian wewenang kepada bawahan. Kepercayaan atasan akan tugas yang diberikan kepada bawahan bahwa bawahan akan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan bawahan juga akan merasa diperhatikan dan merasa lebih dilibatkan dalam organisasi apabila atasannya memberinya tugas hal ini akan mendorong rasa saling percaya dalam organisasi.

Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil. Tidak adanya rasa saling percaya akan menghambat komunikasi. Dalam sebuah organisasi dibutuhkan struktur organisasi dan di struktur organisasi tersebut ada atasan dan bawahan yang merupakan penggerak dari kegiatan-kegiatan organisasi. Hubungan atasan dan bawahan tidak dapat dipisahkan bahkan harus saling bekerja sama demi tercapai tujuan organisasi. Agar hubungan ini berhasil harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada tanggal 11 Februari 2017, penulis mengamati aktivitas di rumah sakit antara atasan dan bawahan berkaitan dengan mendorong saling mempercayai yaitu pemberian tugas dan tanggung jawab dari dokter kepada perawat. Salah satu aktivitas yang dilakukan adalah dokter memberikan resep kepada perawat untuk diberikan kepada bagian kefarmasian atau bagian obat, sebelum resep tersebut diberikan ke bagian farmasi, perawat menulis resep tersebut ke buku rekam medic pasien. Proses pelaksanaan tugas tersebut tidak berlangsung lama karena obat dari bagian farmasi yang berdasarkan resep dokter harus segera diberikan ke pasien.

Selanjutnya penulis mengamati kegiatan komunikasi yang terjadi antara Kabid pelayanan keperawatan dengan Kasi monitoring dan evaluasi pelayanan keperawatan yang dimana fokus pembicaraan mereka adalah pemberian tugas yang harus dilaksanakan segera oleh bagian seksi monitoring dan evaluasi pelayanan keperawatan yaitu pengumpulan laporan hasil kegiatan setiap instalasi karena tidak lama lagi akan diadakan rapat di bagian pelayanan keperawatan. Kasi monitoring dan evaluasi pelayanan keperawatan dengan segera melaksanakan perintah tersebut dengan cara menelepon setiap kepala instalasi untuk segera mengumpulkan laporannya.

Adapun hasil wawancara penulis dengan Kasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Keperawatan mengatakan bahwa:

“sudah semestinya kami harus saling mempercayai, saling percaya ini diwujudkan dengan pemberian tugas dan tanggung jawab maupun pendelegasian wewenang kepada bawahan serta kamipun percaya bahwa mereka akan melaksanakan tugas tersebut dengan sungguh-sungguh” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Sehubungan dengan hal ini, Kabid Pelayanan Keperawatan mengatakan bahwa:

“oh iya harus itu, kalau bawahan tidak percaya kepada kami dan begitu juga sebaliknya bisa-bisa akan timbul rasa saling curiga sehingga pekerjaan jadi berantakan. Tugas kami disini yaitu melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap pelayanan keperawatan yang otomatis kami harus mempercayai bawahan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah memenuhi standar pelayanan” (wawancara pada tanggal 12 Februari 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat digambarkan bahwa mendorong saling mempercayai yang dimiliki antara atasan dan bawahan di RSUD Luwuk sudah terbina dengan baik, ini dapat terlihat dari pemberian tugas yang diberikan langsung dikerjakan oleh bawahan sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap anggota organisasi sudah merasa saling mempercayai karena atasan bahwa tugas yang diberikan akan dikerjakan dengan benar oleh bawahan dan bawahan pun merasa bahwa ini adalah tanggung jawabnya sebagai seorang bawahan yaitu untuk melaksanakan tugas dengan benar, hal ini menjadi salah satu faktor penting yang dipertahankan oleh anggota organisasi RSUD Luwuk yaitu tetap menjaga kerja sama yang harmonis tanpa ada rasa saling mencurigai satu sama lain, sehingga dalam pemberian dan penerimaan informasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dapat berjalan dengan lancar.

Meningkatkan Umpan Balik

Kesalahpahaman dapat dikurangi jika proses umpan balik dilakukan dengan baik. Mekanisme umpan balik sama pentingnya dengan komunikasi antarpribadi. Seorang komunikator memerlukan adanya mekanisme umpan balik sehingga mereka tahu apakah pesannya sudah dipahami oleh komunikan. Umpan balik yang dimaksudkan disini adalah penyerahan laporan hasil pelaksanaan tugas maupun kegiatan yang telah dilaksanakan oleh bawahan dan pemberian saran pertimbangan dari bawahan pada saat pelaksanaan rapat koordinasi sebagai bahan perumusan kebijakan. Pemberian saran juga terkait dengan pemecahan suatu masalah dan upaya tindak lanjutnya. Umpan balik tidak hanya penyerahan tugas dan pemberian saran

namun adakalanya bawahan memberikan umpan balik dengan cara bertanya ketika pesan yang disampaikan kurang dimengerti bawahan. Umpan balik yang diterima komunikator dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan pesan telah diterima dan menghasilkan tanggapan sesuai dengan yang diinginkan atau meaning pesan yang diinterpretasi oleh komunikan sesuai dengan meaning pesan yang dimaksudkan oleh komunikator. Berdasarkan hasil observasi penulis lakukan pada tanggal 11 Februari 2017, penulis mengamati aktivitas di rumah sakit antara atasan dan bawahan berkaitan dengan meningkatkan umpan balik yaitu pelaksanaan tugas oleh bawahan yang sesuai dengan keinginan atasan. Salah satu aktivitas komunikasi yang dilakukan terkait dengan meningkatkan umpan balik adalah dokter memberikan perintah atau tugas kepada perawat untuk memberikan obat kepada pasien pada waktu yang telah ditentukan, kemudian perawat mencatat obat yang telah diberikan pada pasien di dalam buku rekam medic pasien lalu perawat memberikan buku rekam medic pasien kepada dokter untuk di tandatangani, lembaran yang di tandatangani oleh dokter berisikan telah diberikannya obat kepada pasien pada jam dan hari yang telah ditentukan.

Penulis mengamati pula kegiatan komunikasi yang berlangsung antara atasan dan bawahan yakni Kasi monitoring dan evaluasi pelayanan keperawatan dengan salah seorang staf di bagian seksi monitoring dan evaluasi pelayanan keperawatan yaitu agar staf tersebut segera menyusun instrument pemantauan berupa format pelaporan pelaksanaan kegiatan untuk diberikan kepada seluruh bagian instalasi, dan respon atau umpan balik yang dari staf tersebut adalah melaksanakan dengan segera apa yang diperintahkan oleh atasannya itu.

Hasil wawancara dengan Kasi Monitoring dan Evaluasi Yankep mengatakan bahwa:

“ tentu ada reaksi atau respon yang diberikan oleh bawahan baik itu berupa saran maupun mengajukan pertanyaan yang biasanya diutarakan pada saat rapat ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Sejalan dengan yang di atas, Kasi Perencanaan dan Pengembangan Yankep mengatakan bahwa:

“ bawahan memberikan respon yang baik ketika ada tugas yang diberikan, dilaksanakan segera dan jika ada masalah tentang tugas tersebut ya ditanyakan apa masalahnya. Biasanya bawahan menanyakan langsung namun terkadang lewat telepon apabila atasan tidak berada di tempat ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Hasil wawancara dengan Bapak R mengatakan bahwa:

“jika ditanya tentang respon kami terhadap atasan yang memberikan tugas ya kami sebagai bawahan merespon dengan cara melaksanakan tugas itu

sebaik mungkin sehingga nanti laporan hasil pelaksanaan tugasnya diberikan tepat waktu “
(wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa meningkatkan umpan balik dalam hal komunikasi antar anggota organisasi sudah dilaksanakan dengan baik hal ini terlihat dari respon bawahan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan sesuai dengan keinginan atasan karena bawahan segera mungkin melaksanakan instruksi dari atasan, sehingga perintah atau tugas yang diberikan dikerjakan dengan benar oleh bawahan, selain itu berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan meningkatkan umpan balik, pelaksanaannya dilakukan dengan cara pemberian saran maupun mengajukan atau menayakan tugas yang diberikan. Terkadang bawahan menggunakan media telephone untuk menanyakan tentang tugas yang diberikan oleh atasan.

Mengatur Arus Informasi

Mengatur arus informasi agar tidak memberikan beban informasi kepada pihak komunikan. Hanya informasi penting dan yang diperlukan oleh komunikan yang disampaikan. Komunikasi diatur mutunya, jumlahnya, dan cara penyampaiannya. Informasi yang disampaikan harus sistematis, ringkas dan memiliki bobot kepentingan yang cukup. Informasi atau pesan yang disampaikan atasan kepada bawahan jangan sampai memberikan beban informasi kepada bawahan, pemberian tugas yang berlebihan dapat menyebabkan bawahan tidak bisa menyelesaikan tugasnya tepat waktu karena tugas yang terlalu banyak dari atasan. Hanya informasi penting dan yang diperlukan oleh bawahan yang harus disampaikan. Oleh karena itu pentingnya mengatur arus informasi.

Yang dimaksud dengan informasi yang sistematis adalah informasi yang teratur sesuai dengan alur proses komunikasi. informasi yang mudah dimengerti oleh komunikan adalah informasi yang tidak berbelit-belit, sedapat mungkin informasi yang disampaikan ringkas dan memiliki bobot kepentingan yang cukup bagi komunikan. Arus informasi yang mengalir dari atasan ke bawahan merupakan informasi berupa prosedur organisasi, instruksi tentang pelaksanaan tugas, penjelasan tentang tugas dan pelaksanaan kegiatan dan lain sebagainya. Sedangkan informasi dari bawahan ke atasan berupa prestasi kerja, pencapaian program kerja, praktik dan pemberian saran pertimbangan sebagai bahan perumusan kebijakan organisasi.

Permasalahan timbul ketika informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan yang diinginkan komunikan sehingga informasi yang disampaikan tidak memiliki bobot kepentingan bagi penggunanya atau kurangnya informasi yang diberikan baik itu oleh atasan maupun oleh bawahan. Komunikator harus mengetahui informasi yang diinginkan komunikan sehingga informasi yang disampaikan tepat sasaran. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 11 Februari 2017, diperoleh gambaran tentang mengatur arus informasi yakni pemberian informasi dari atasan yaitu Kasi monitoring dan evaluasi

pelayanan keperawatan kepada bawahannya yaitu seperti kegiatan rapat koordinasi yang akan diadakan pada tanggal 8 Maret 2017 pukul 08.00 Wita yang membahas tentang kelancaran pelayanan di setiap instalasi dan pemberian informasi tentang batas waktu penyerahan laporan kegiatan setiap instalasi.

Hasil wawancara dengan Ibu R selaku staf mengatakan bahwa:

“ informasi yang kami sampaikan kepada atasan, saya rasa sudah sesuai dengan prosedur yakni pemberian laporan hasil pelaksanaan tugas. Atasan hanya menginginkan informasi dalam bentuk laporan sehingga kewajiban kami hanya menyampaikan laporan tersebut ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Sejalan dengan yang di atas Bapak N selaku staf mengatakan bahwa:

“informasi yang disampaikan oleh atasan hanya petunjuk pelaksanaan tugas dan kegiatan selain itu hanya informasi biasa saja seperti mengingatkan akan waktu penyerahan laporan hasil tugas atau jadwal rapat bulanan “ (wawancara pada tanggal 11 Februari 2014)

Adapun menurut Kasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Keperawatan mengatakan bahwa:

“informasi yang disampaikan oleh bawahan dalam bentuk laporan kegiatan dan tugas yang diberikan. Laporan inilah yang menjadi informasi sebagai bahan untuk evaluasi seluruh kegiatan yang telah dilakukan ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa strategi untuk mengatur arus informasi dalam hal komunikasi antar anggota organisasi sudah mendukung terjadinya komunikasi yang efektif. Ini dapat dilihat dari penyampaian informasi yang sudah sesuai dengan prosedur atau proses komunikasi dengan pemberian laporan hasil pelaksanaan kegiatan. Dan informasi yang disampaikan sesuai dengan yang diharapkan atasan sehingga tidak ada beban terhadap penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan.

Pengulangan

Pengulangan membantu komunikasi untuk menginterpretasikan pesan yang tidak jelas atau terlalu sulit untuk dapat dipahami pada saat pertama kali didengar. Yang dimaksud dengan menginterpretasikan pesan disini adalah menafsirkan pesan yang disampaikan sesuai dengan meaning pesan yang dimaksudkan komunikator. Penafsiran ini didasarkan pada pengalaman dan kerangka referensi dari komunikasi. Jika hasilnya ada relevansi atau kesesuaian antara meaning yang

ditafsirkan atau diurai oleh komunikan dengan meaning yang diinginkan oleh komunikator, maka proses komunikasi akan menjadi efektif.

Pengulangan pesan seperti ini biasanya adalah instruksi pelaksanaan tugas dan kegiatan yang kurang jelas sehingga pesan yang disampaikan disalahtafsirkan oleh bawahan yang mengakibatkan pelaksanaan tugas yang tidak tepat sasaran. Pesan atau informasi yang disampaikan dengan cara tertulis yang tidak diikuti suatu penjelasan dapat menimbulkan berbagai pengertian, oleh karena itu pengulangan suatu pesan atau informasi sangat diperlukan.

Adakalanya maksud pesan tidak sesuai dengan yang diinginkan. Hal tersebut terjadi tidak saja karena ketidakjelasan simbol-simbol pesan, interpretasi atas pesan yang tidak korek dan ketidaksesuaian saluran yang digunakan, tetapi juga bisa terjadi karena ada gangguan atau kegaduhan (noise) dari lingkungan. Komunikasi harus dilakukan secara terus-menerus dan informasi yang disampaikan jangan bertentangan dengan informasi yang terdahulu.

Pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan yang secara berulang atau bersambung tidak boleh bertentangan satu sama lain, tetapi haruslah saling menunjang dan saling melengkapi sehingga merupakan satu kebulatan. Dengan perkataan lain, pesan dari satu sumber haruslah secara consistency bilamana disampaikan lebih dari satu kali yaitu pesan kedua dan seterusnya haruslah memperjelas pesan sebelumnya. Dapat saja terjadi bahwa pesan atau informasi ulangan merupakan pembetulan atau koreksi terhadap pesan sebelumnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 11 Februari 2017 berkaitan dengan pengulangan informasi yang kurang jelas, hal ini terlihat dalam pemberian tugas secara lisan kepada perawat yaitu pemberian resep yang nama obatnya di dikte secara lisan, jarang di ulangi oleh dokter apalagi menyangkut pemberian resep yang nama obatnya kurang jelas di dengar oleh perawat, selain itu tulisan dokter yang buruk sehingga perawat tidak jarang salah mengidentifikasi nama obat tersebut. Hal ini tentu saja perlu pengulangan informasi atau pesan yang kurang jelas oleh bawahan.

Hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Keperawatan mengatakan bahwa:

“saya pikir untuk mengulang pesan yang saya sampaikan kepada bawahan hanya pesan yang sifatnya urgent (pesan yang sangat penting)saja sehingga perlu untuk diingatkan kembali, walaupun ada instruksi yang kurang jelas kan bisa ditanyakan yang mana kurang jelas” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Sedangkan menurut perawat M mengatakan bahwa:

“dokter biasanya mendiktekan nama obat secara lisan dan itu terkadang penyampaiannya kurang jelas sehingga perawat salah mengidentifikasi nama obat

yang disampaikan dokter, terlebih dokter menangani beberapa pasien jadi waktu dikonfirmasi ulang dokter kelihatan agak kesal sama perawat karena salah mengidentifikasi nama obat ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Hal yang tidak jauh juga dipaparkan oleh perawat M yang mengatakan bahwa:

“ jika dokter sedang keluar mau tidak mau kami harus konsultasi via telepon atau ketika kami ingin menyampaikan info lab/radiologi, kami harus via telepon dan tidak jarang informasinya kurang jelas, masalah seperti ini yang terkadang menyulitkan tugas kami sebagai perawat ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Sejalan dengan yang diatas , Perawat M berpendapat bahwa:

“ ya jelas itu ada bahkan tidak jarang saya mendapat tulisan dokter yang buruk sehingga pesan terapinya sulit dipahami, ini juga menjadi kendala bagi kami para perawat jika terjadi hal seperti ini, kalau begini kami harus secepatnya menanyakan langsung dokternya, itu jika dokter yang bersangkutan masih ada dirumah sakit ” (wawancara pada tanggal 11 januari 2017)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti lakukan, maka peneliti dapat menggambarkan bahwa strategi komunikasi yang berkaitan dengan upaya pengulangan pesan yang disampaikan belum mendukung terjadinya komunikasi yang efektif, ini disebabkan pesan (instruksi tugas untuk perawat) yang disampaikan secara lisan kurang jelas kepada bawahan sehingga butuh penyampaian ulang dan penyampaian informasi kembali, pemberian nam obat secara lisan juga tidak jarang salah identifikasi oleh perawat, via telephone juga menimbulkan ketidakjelasan pesan serta tulisan dokter yang buruk yang terkadang menyulitkan tugas seorang perawat.

Menggunakan Bahasa Yang Sederhana

Bahasa yang kompleks, istilah-istilah teknis dan jaringan menyebabkan komunikasi sulit dipahami oleh komunikan. Hampir setiap gagasan dapat disampaikan dengan bahasa yang sederhana sehingga setiap orang dapat memahaminya. Komunikasi dengan bahasa yang sederhana atau mudah dimengerti oleh bawahan seperti pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan, penyerahan laporan hasil pelaksanaan tugas dan kegiatan dari bawahan, pemberian saran pertimbangan kepada atasan dan bahasa yang mudah dimengerti pada saat rapat koordinasi.

Komunikasi merupakan suatu proses simbolis yang sebagian besar tergantung pada kata-kata yang dimaksudkan mengandung arti tertentu.

Seringkali orang berpikir bahwa mereka berbicara dalam bahasa dan pengertian yang sama, padahal kata-kata yang diucapkannya memiliki arti yang berbeda bagi orang lain atau lawan bicaranya. Setiap pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan haruslah jelas dan sedapat mungkin bahasa yang digunakan sederhana agar maksudnya tidak disalah tafsirkan oleh si komunikan. Dalam rangka menangkap makna pesan, bahasa menempati peran yang penting, baik bahasa lisan maupun bahasa tulisan. Oleh sebab itu penggunaan bahasa dalam rangka penyampaian pesan perlu singkat dan sederhana, tidak berbelit-belit. Kedua, mempergunakan kata-kata yang tepat dan istilah-istilahnya serasi, tidak berlebih-lebihan. Ketiga, mempergunakan kata-kata dapat dimengerti oleh si penerima pesan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 11 Januari 2017, berkaitan dengan menggunakan bahasa yang sederhana, penulis mengamati bahasa yang digunakan pada saat atasan yakni Kasi monitoring dan evaluasi pelayanan keperawatan berbicara kepada bawahannya yang berkaitan dengan pembahasan tentang rapat koordinasi tanggal 8 Maret 2017, atasan bertanya siapa saja yang nanti datang ke rapat tersebut dan apa yang akan dibahas pada saat rapat. Bawahan secara seksama mendengarkan dan menjawab kepala bagian instalasi yang akan datang rapat dan membahas masalah-masalah yang terjadi di bagian instalasi jika ada serta rencana tindak lanjut. Hasil wawancara dengan Kasi Monitoring dan Evaluasi , berkaitan dengan penggunaan bahasa yang sederhana antar anggota organisasi mengatakan bahwa:

“saya kira dalam penggunaan bahasa/istilah, atasan sudah sangat jelas dalam memberikan instruksi atau informasi, karena setiap kami selesai memberikan informasi kami selalu menanyakan kepada bawahan apakah informasi yang kami berikan cukup jelas dan dapat dimengerti, nanti pada evaluasi baru kita tahu apakah bawahan benar-benar mengerti apa yang diberikan padanya ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Dalam kesempatan lain, penulis melakukan wawancara dengan Ibu U staf di bagian Seksi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Keperawatan mengatakan bahwa:

“ apa yang disampaikan atasan kepada kami saya kira cukup jelas, karena setiap informasi atau instruksi yang disampaikan, atasan pasti menanyakan pada saya, apakah saya dapat mengerti apa yang disampaikan pada saya, jadi kalau ada yang tidak jelas atasan langsung menjelaskan kembali ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Dalam kesempatan lain, penulis melakukan wawancara dengan Ibu A staf di bagian Seksi monitoring dan Evaluasi Pelayanan Keperawatan yang mengatakan bahwa:

“saya kira bahasa yang digunakan atasan untuk menyampaikan informasi tidak ada masalah, biasanya informasi yang diberikan kepada kami berbentuk tulisan jika ada tulisan yang kurang/tidak jelas atau ada istilah yang tidak saya ketahui, saya langsung bertanya kepada atasan ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa dapat digambarkan yang berkaitan tentang penggunaan bahasa yang sederhana dari pemberian informasi atau instruksi pelaksanaan tugas dan kegiatan maupun penggunaan bahasa dalam rapat koordinasi sudah dilakukan dengan baik, ini dapat dilihat dari mengertinya bawahan terhadap bahasa yang digunakan oleh atasan pada saat berkomunikasi terbukannya antara anggota organisasi dalam mengkomunikasikan informasi atau instruksi yang tidak/kurang jelas sehingga akan mengurangi ketidakpastian bagi anggota organisasi dalam melakukan ini dari informasi atau instruksi bagi pelaksanaan pekerjaan tersebut.

Penetapan Waktu

Suatu permasalahan dalam komunikasi di mana komunikator mulai menyampaikan pesan pada saat penerima belum siap untuk mendengarkannya. Beberapa orang menjumpai bahwa pesan yang disampaikan kepadanya tidak sistematis sehingga mereka tidak dapat menghubungkan satu topik dengan topik yang lain secara sistematis. Oleh karenanya cara yang tepat adalah dengan mengelola waktu untuk berkomunikasi sehingga pesan yang disampaikan tersusun dengan baik, ringkas dan mudah dipahami.

Ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi ke penerima pesan. komunikator hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku komunikan. Pesan seharusnya dikirim pada saat saling menguntungkan kedua belah pihak yaitu atasan dan bawahan. Tetapi bila pesan yang dikirimkan tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh atasan atau bawahan maka mungkin akan mempengaruhi kepada efektivitasnya.

Komunikasi yang berkaitan dengan penetapan waktu ini adalah pemberian tugas maupun kegiatan kepada bawahan seperti jadwal jaga, pembuatan laporan hasil tugas dan kegiatan dan pemberian pesan atau informasi tentang jadwal-jadwal rapat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 11 Februari 2017 yang berkaitan dengan penetapan waktu yaitu informasi yang diberikan oleh kepala ruangan bagian keperawatan kepada perawat seringkali tidak melihat situasi dan kondisi pada saat penyampaian informasi diberikan seperti situasi ruangan yang tidak kondusif dan kondisi perawat yang terlihat lelah tidak memungkinkan untuk diberikan informasi tentang perubahan jadwal jaga perawat sehingga membuat perawat mengeluhkan saat penyampaian informasi yang tidak tepat seperti informasi tentang

perubahan jadwal jaga perawat, perawat yang bukan jadwal jaganya diharuskan masuk kerja padahal si perawat ada kegiatan lain hali ini yang membuat perawat merasa informasi yang diberikan tidak pada waktu yang tepat.

Berkaitan dengan penetapan waktu dalam menyampaikan pesan kepada antar anggota komunikasi, Kasi Perencanaan dan Pengembangan Pelayanan Keperawatan mengatakan bahwa:

“ kalau masalah tepat atau tidaknya waktu penyampaian pesan, ini bergantung pada situasi dan kondisi pada saat itu. Kalaupun ada pesan yang disampaikan tidak diwaktu yang tepat mungkin pesan itu harus disampaikan sekali lagi atau diingatkanlah, saya rasa seperti itu ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2014)

Sedangkan menurut perawat A mengatakan bahwa:

“ informasi yang disampaikan bukan di waktu yang tepat sering terjadi yaitu jadwal jaga perawat, bayangkan saja kami baru diberitahu kalau jadwal jaga berubah pada saat situasi maupun kondisinya tidak menguntungkan, alasannya karena sesuatu hal jadi jadwal jaganya berubah. Ya mau tidak mau kami harus mengikuti aturan ” (wawancara pada 11 Januari 2017)

Dalam kesempatan lain, peneliti melakukan wawancara dengan Perawat W mengatakan bahwa:

“ yah memang ada saja penyampaian informasi yang waktunya tidak tepat seperti jadwal jaga yang bertabrakan jadi kami harus memberitahu ke seksi perencanaan dan ke kepala ruangan tentang jadwal yang bertabrakan tersebut, ini membuat repot saja ” (wawancara pada tanggal 11 Februari 2017)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, maka peneliti dapat menggambarkan bahwa strategi yang berkaitan dengan penetapan waktu dalam penyampaian pesan masih belum optimal, ini disebabkan penyampaian informasi yang tidak melihat situasi dan kondisi pada saat penyampaian pesan sehingga menyebabkan perawat mengeluhkan penyampaian pesan yang mendadak seperti perubahan jadwal jaga perawat dan jadwal yang bertabrakan.

KESIMPULAN

Strategi komunikasi organisasi yang berkaitan dengan upaya pengulangan pesan yang disampaikan belum mendukung terjadinya komunikasi yang efektif, ini disebabkan pesan yang disampaikan secara

lisan kurang jelas kepada bawahan sehingga butuh penyampaian ulang dan penyampaian informasi kembali, pemberian nama obat secara lisan juga tidak jarang salah diidentifikasi oleh perawat, via telepon juga menimbulkan ketidakjelasan pesan serta tulisan dokter yang buruk yang terkadang menyulitkan tugas seorang perawat sehingga akan berdampak terhadap pola pelayanan pasien yang ada di RSUD Luwuk menjadi kurang optimal dan tidak efisien. Kedua Penetapan waktu, strategi komunikasi organisasi yang berkaitan dengan penetapan waktu dalam penyampaian pesan masih belum optimal, ini disebabkan penyampaian informasi yang tidak melihat situasi dan kondisi pada saat penyampaian pesan sehingga menyebabkan perawat mengeluhkan penyampaian pesan yang mendadak seperti perubahan jadwal jaga perawat dan jadwal yang bertabrakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baran, S. J. (2010). *Introduction to mass communication: Media literacy and culture*.
- Griffin, E. M. (2006). *A first look at communication theory*. McGraw-Hill.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi interpersonal dan intrapersonal*. Kanisius.
- Kodir, A & Susilo, D. (2015). *CSR dan PR: Sinergitas, Kritik, dan Diskursus Budaya Komunikasi Tanggung Jawab Perusahaan*. Surabaya: CV. M- Brothers Indonesia.
- Kusnan, A. (2005). *Analisis Sikap Iklim Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Kerja dalam Menentukan Efektivitas Kinerja Organisasi di Garnisun Tetap III Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Nerlich, B., Koteyko, N., & Brown, B. (2010). Theory and language of climate change communication. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Climate Change*, 1(1), 97-110..
- Rice, A. K. (Ed.). (2013). *Productivity and social organization: The Ahmedabad experiment: Technical innovation, work organization and management*. Routledge.
- Schmidt, J. B., Montoya-Weiss, M. M., & Massey, A. P. (2001). New product development decision-making effectiveness: comparing individuals, face-to-face teams, and virtual teams. *Decision sciences*, 32(4), 575-600.
- Seaverson, E. L., Grossmeier, J., Miller, T. M., & Anderson, D. R. (2009). The role of incentive design, incentive value, communications strategy, and worksite culture on health risk assessment participation. *American Journal of Health Promotion*, 23(5), 343-352.
- Steyn, B. (2004). From strategy to corporate communication strategy: A conceptualisation. *Journal of Communication Management*, 8(2), 168-183.
- Trisno, B. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Umam, K. (2012). *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Wisnuwardhani, D., & Mashoedi, S. F. (2012). Hubungan interpersonal. *Jakarta: Salemba Humanika.*