



**MODEL KINERJA PERAWAT MELALUI KOMUNIKASI
INTERPERSONAL YANG DIMEDIASI OLEH
KETERLIBATAN KERJA**

(Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe
Kabupaten Batang Hari)

T E S I S

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada
Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi**

OLEH:

**EKA RENNY YUSTISIA HASBY MAHBARA
P2C222026**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JAMBI
2024**

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	15
2.1.1. Kinerja.....	15
2.1.2. Komunikasi Interpersonal	24
2.1.3. Keterlibatan Kerja	33
2.1.4. Penelitian Terdahulu	39
2.1.5. Keterkaitan Antar Variabel	49
2.2. Kerangka Berpikir	54
2.3. Hipotesis	55
BAB III METODOLOGI	
3.1. Objek Penelitian dan Subjek Penelitian.....	56
3.2. Populasi dan Sampel.....	56
3.3. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	57
3.4. Desain Penelitian	59
3.5. Operasionalisasi Variabel Penelitian	61
3.6. Jenis dan Sumber Data	62
3.7. Metode Pengumpulan Data	63
3.8. Teknik Analisis Data	64
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	64
3.8.2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) Dengan PLS.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari.	71
4.2. Hasil Peneitian.....	76
4.2.1. Karakteristik Responden	76
4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian	80
a. Deskripsi Variabel Kinerja (Y).....	80
b. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal (X)	82
c. Deskripsi Variabel Keterlibatan Kerja (M).....	85

4.2.3. Hasil Uji Model Pengukuran Kontruk Reflektif (<i>Outer Model</i>).....	87
a. Uji Validitas Konstruk Reflektif Variabel Penelitian ..	87
b. Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	88
c. Uji Reliabilitas	90
4.2.4. Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	91
a. Nilai R–Square (<i>Coefficient of determination</i>).....	92
b. Nilai F–Square (<i>f² Effect Size</i>).....	92
4.2.5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	93
a. Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	94
b. Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	96
4.3. Pembahasan.....	97
4.3.1. Komunikasi Interpersonal Terhadap Keterlibatan Kerja.	97
4.3.2. Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja.....	98
4.3.3. Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja.....	101
4.3.4. Komunikasi Interpersonal Melalui Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	106
5.2. Saran-saran.....	107
5.2.1. Secara Praktis	107
5.2.2. Secara Akademis.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Depkes RI, 2009).

Berdasarkan Undang-undang RI No. 44 tahun 2009, tugas pokok Rumah Sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan fungsi antara lain (1) penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan, (2) pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan, (3) penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia, (4) penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022, dalam rangka upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit dan keselamatan pasien sehingga tercapai tata kelola Rumah Sakit dan tata kelola klinis yang baik, serta sebagai pelaksanaan program pembangunan kesehatan nasional. Dokter, perawat, tenaga medis serta bagian administrasi yang merupakan sumber daya manusia yang berperan sebagai pegawai tenaga

professional yang berperan memberikan pelayanan pada pasien, tentu harus mempunyai kemampuan dalam mengikuti cepatnya perkembangan ilmu dan teknologi yang terjadi pada sistem pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang di berikan memiliki karakteristik yang berkesinambungan, koordinatif dan edukatif sehingga kualitas pelayanan akan sangat menentukan kualitas pelayanan Rumah Sakit secara keseluruhan. Sebagai tenaga professional, tentu harus mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik sehingga mampu menghasilkan output yang maksimal sesuai dengan harapan. Untuk itu pihak manajemen harus menyadari bahwa untuk menghasilkan output yang maksimal maka diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang mampu memberikan hasil kinerja yang optimal.

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi suatu organisasi, khususnya kinerja pegawai yang bisa membawa suatu organisasi baik itu perusahaan swasta maupun instansi pemerintah pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi tersebut.

Kinerja pegawai memiliki peranan penting bagi organisasi, apabila kinerja yang ditampilkan rendah maka akan mengakibatkan instansi dalam mencapai tujuan menjadi terhambat. Kinerja adalah pencapaian hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas maupun kuantitas sebagai prestasi kerja dalam periode waktu

tertentu yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2017).

Setiap organisasi baik swasta maupun organisasi pemerintahan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapai tujuan yang telah ditetapkan suatu organisasi tersebut. Tak terkecuali pula pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batanghari. Pada pelaksanaan operasionalnya, setiap sumber daya yang ada tentu harus mampu bersikap professional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien.

Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan kinerja pelayanan pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe (HAMBABA) Kabupaten Batang Hari, terutama perawat belumlah dapat dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan masih terdapatnya laporan complain masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana hal ini tampak dari sikap perawat yang kurang ramah dalam merawat pasien, kurang baiknya koordinasi antar perawat dalam melayani pasien, lambat dalam menangani keluhan pasien, adanya sikap acuh tak acuh yang ditunjukkan oleh perawat baik terhadap pasien maupun dengan keluarga pasien. Adapun beberapa laporan pelayanan complain RSUD HAMBABA Kabupaten Batang Hari dirangkum pada table berikut:

Tabel 1.1
Laporan pelayanan *complain* RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari

No	Masalah
1	Orangtua Pasien anak komplain mengatakan bahwa perawat di poli THT bersikap kasar, cerewet, tidak mencerminkan sebagai perawat "kami petugas LP saja tidak sekasar itu" ucap orangtua pasien.
2	Menunggu antrian yang panjang di pendaftaran serta menunggu Dokter yang tak kunjung tiba di poli syaraf namun tidak mendapatkan penjelasan atau alasan yang jelas dari perawatnya.
3	Pengaduan dari pasien dan keluarga tentang pelayanan yang kurang tanggap dari IGD
4	Penyampaian informasi kepada pasien oleh Perawat pada poli THT kurang ramah, penyampaian dengan nada tinggi sehingga kurang enak di dengar
5	Adanya kesenjangan dalam memberikan pelayanan kepada keluarga pasien di rawat inap

Sumber: *Penanggung Jawab Complain RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari (2023)*

Kurang maksimalnya kinerja perawat pada RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari berdasarkan beberapa komplain yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 di atas, juga di dukung dengan nilai rata-rata indikator kinerja individu (IKI) perawat dalam kurun lima tahun terakhir berada pada kriteria sedang untuk beberapa indikator, seperti yang di tunjukan pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Nilai Indikator Kinerja Individu (IKI) Perawat pada RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Periode 2018-2022

No	Indikator Penilaian	Skor Nilai (%)					Rata-Rata (%)
		2018	2019	2020	2021	2022	
1	Disiplin Kerja						
	Tidak Absen	91,84	91,21	91,73	91,71	91,50	91,60
	Seragam Atribut Lengkap	91,29	89,67	91,50	91,30	90,90	90,93
	Tidak Terlambat	91,76	91,76	90,23	92,00	91,88	91,53
2	Kinerja						
	Kerja Sesuai SOP	91,43	91,79	91,73	90,86	92,14	91,59
	Tidak Error	92,57	92,89	92,86	92,86	91,35	92,51
	Mempertahankan Kebutuahn Alat kerja	90,00	91,00	91,23	91,84	91,19	91,05
	Tidak Ada Alat, Bahan Yang Hilang	90,68	91,68	91,67	91,77	91,79	91,52
	Respon Time	90,82	91,65	90,56	88,53	89,73	90,26
	Inovasi	88,43	88,37	89,18	88,63	88,71	88,66

No	Indikator Penilaian	Skor Nilai (%)					Rata-Rata (%)
		2018	2019	2020	2021	2022	
3	Attitude						
	Mematuhi Perintah	91,79	92,16	91,73	91,84	91,71	91,85
	Tidak Ada Komplain Pelanggan	90,16	89,35	90,61	89,71	90,71	90,11
	Salam Perkenalan Diri	88,73	87,90	88,86	88,94	88,98	88,68
	Tidak Menyebarkan Info Salah	91,27	91,43	91,16	92,67	90,48	91,40
	Menjaga Rahasia Perusahaan	91,60	90,80	91,56	91,56	91,07	91,32
	Rata-Rata IKI	90,88	90,83	91,04	91,02	90,87	90,93
	Keterangan	Sedang	Sedang	Baik	Baik	Sedang	Sedang

Keterangan: 0-70% = Buruk (Merah); 71-90% = Sedang (Kuning); 91-100 = Baik (Hijau)

Sumber : Kepala Perawat RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari (2023).

Dari Tabel 1.2 tampak bahwasanya rata-rata IKI periode 2018-2022 berada pada kriteria sedang. Dimana indikator pada kriteria sedang tersebut berada pada indikator “seragam atribut lengkap”, “respon time”, “inovasi”, “tidak ada komplain pelanggan”, dan “salam perkenalan”. Dari beberapa indikator tersebut, indikator inovasi memiliki skor rata-rata yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa perawat kurang berinovasi, dan cenderung monoton dalam bekerja. Kemudian perawat juga jarang memperkenalkan diri ketika dalam bekerja, sehingga membuat pasien agak merasa canggung ketika berkomunikasi dengan perawat.

Selain terdapatnya beberapa komplain dan beberapa indikator kinerja individu yang berada pada kriteria sedang, kurang maksimalnya kinerja perawat pada RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari juga dapat dilihat dari nilai IKM yang masih rendah dalam beberapa tahun terakhir.

Tabel 1.3

Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari Menurut Indikator Pelayanan Tahun 2018-2022

No	Indikator	Tahun					Nilai Rata-Rata (%)
		2018	2019	2020	2021	2022	
U1	Persyaratan pelayanan	83,04	82,54	80,94	77,54	73,22	79,46
U2	Prosedur pelayanan	90,35	88,55	87,15	85,41	82,21	86,73
U3	Kecepatan Petugas Dalam pelayanan	71,63	70,78	70,26	74,24	72,44	71,87
U4	Biaya/tarif pelayanan	72,87	71,37	79,64	77,18	55,22	71,26
U5	Produk/hasil pelayanan	88,15	86,05	86,05	83,87	80,27	84,88
U6	Kemampuan petugas pelayanan	85,28	84,3	82,62	80,24	78,14	82,12
U7	Perilaku petugas pelayanan	88,32	86,22	85,42	84,87	82,2	85,41
U8	Maklumat pelayanan	78,66	54,18	53,28	50,28	47,08	56,70
U9	Mekanisme pengaduan pelayanan	82,33	82,23	80,32	78,66	76,41	79,99
Rata-rata IKM		82,29	78,47	78,41	76,92	71,91	77,60
Keterangan		Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber : Biro Organisasi RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari (2023).

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa secara keseluruhan nilai IKM pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari per tahun selama periode 2018-2022 adalah baik, namun yang perlu dicermati adalah terjadi fluktuatif yang menurun pada nilai IKM yang mencapai 9 poin selama kurun waktu 2018-2022, terutamanya pada point U3 dan U8.

Dimana yang berkaitan dengan point U3 yaitu: 1) kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan; 2) kemudahan prosedur pelayanan; 3) kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan; 4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan; 5) kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan; 6) Kemampuan petugas dalam pelayanan; 7) Perilaku petugas dalam pelayanan; 8) Kualitas sarana dan prasarana; dan 9) Penanganan pengaduan penggunaan layanan.

Sedangkan yang berkaitan dengan point U8 yaitu: 1) Melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh dan sepenuh hati; 2) Berjanji dan sanggup untuk

melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; 3) Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan 4) bersedia menerima sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Penurunan nilai IKM tersebut dapat mencerminkan bahwa telah terjadi penurunan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena nilai IKM mencerminkan indikator kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara teori terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut Gitosudarmo (2016) komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Lebih lanjut Gitosudarmo (2016) juga mengemukakan bahwa dalam melaksanakan tugasnya seseorang baik itu manajer ataupun bawahan harus dapat melakukan suatu komunikasi dengan baik agar kinerja yang dihasilkan dapat lebih efektif dan terkoordinasi. Selain itu Handoko (2016) juga menyampaikan bahwa komunikasi yang efektif akan memberikan suatu kondisi kondusif di perusahaan sehingga karyawan dapat melakukan kerja sama secara baik.

Menurut Angraini (2018) mengatakan bahwa pola komunikasi yang terbangun dalam komunikasi interpersonal lebih bersifat informal atau tidak formal dan bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan juga tidak bersifat formal. Komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik dalam suatu perusahaan serta adanya kecerdasan emosional akan membuat karyawan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi sehingga memenuhi kebutuhan hidupnya baik

kebutuhan individu maupun kebutuhan sosial (Somad & Priansa, 2014). Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada dibawah standar.

Pentingnya komunikasi interpersonal dalam perusahaan membuat rasa saling pengertian, menguatkan keyakinan, proses manajerial, peningkatan dan pembinaan kerja sama antar anggota Perusahaan. Tetapi pada kenyataannya, komunikasi yang berlangsung pada RSUD Haji Sbdool Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari sering dihadapkan pada masalah tidak efektifnya komunikasi, padahal komunikasi yang efektif sangat diperlukan dalam organisasi Rumah Sakit, agar koordinasi kerja yang ada dapat berlangsung dengan efektif.

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfal (2021), Ghofar, et al., (2018) dan Abdurrahman (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai artinya semakin baik keterampilan komunikasi interpersonal maka semakin baik pula kinerjanya, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakaria dan Leiwakabessy (2020) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi interpersonal tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan artinya kemampuan berkomunikasi interpersonal tidak memiliki dampak yang cukup terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Komunikasi interpersonal memungkinkan dilakukannya penyampaian dan penerimaan pesan, baik secara verbal maupun nonverbal, lisan maupun tulisan, satu arah maupun dua arah. Kurangnya umpan balik dari segi kuantitas dan kualitas dalam suatu komunikasi interpersonal dapat menghambat penyampaian pesan secara baik, sehingga pada akhirnya dapat menimbulkan masalah bagi karyawan dan pihak-pihak yang terlibat di masa mendatang. Akibatnya, kinerja karyawan pun menjadi terganggu (Afridhamita dan Efendi, 2020).

Selain berpengaruh terhadap kinerja, komunikasi interpersonal secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap keterlibatan kerja seseorang. Dimana hal ini dikemukakan oleh Kaswan (2019) yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi *work engagement*. Konsep hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *work engagement* ini diperkuat dengan adanya teori yang diungkapkan oleh Mercer (2014), yakni tentang teori kebutuhan interpersonal, teori *procced view* dan teori *social exchange*. Teori kebutuhan interpersonal menjelaskan tentang adanya hubungan antar individu yang harus menghasilkan sesuatu yang menyenangkan. Kemudian teori *procced view* adalah teori komunikasi dari pengembangan diri seseorang yang dilihat dari kualitas pribadi, dimana semakin berkualitas seseorang, maka semakin banyak orang yang mendengarkan. Selanjutnya teori *social exchange* menjelaskan apabila suatu komunikasi akan terjadi apabila tercipta adanya lingkungan dan sikap pribadi yang saling berhubungan. Ketiga konsep tersebut apabila diterapkan dalam proses komunikasi interpersonal, terutama ketika di tempat kerja, maka dapat membuat karyawan akan terlibat secara baik dengan pekerjaannya.

Komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan non-verbal antara dua (atau terkadang lebih dari dua) orang yang saling bergantung (DeVito, 2015). Hargie (2016) menambahkan bahwa komunikasi juga merupakan sebuah transaksi, dimana individu secara bergantian mengambil peran sebagai pengirim dan penerima komunikasi, sehingga mempengaruhi respon dan reaksi satu sama lain. Pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif bagi tenaga medis dikemukakan oleh Ahpra (2021) dalam penelitiannya yang mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan persyaratan mutlak dan dianggap sebagai keterampilan penting bagi setiap paramedis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rasberry (2019) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak terhadap *engagement* karyawan di Amerika Serikat Tenggara. Hal itu menunjukkan semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal karyawan berarti semakin tinggi pula *engagementnya*. Keterlibatan kerja adalah fungsi dari tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang disediakan oleh organisasi. Lebih khusus lagi, keterlibatan adalah faktor perantara (juga disebut “mediator” atau “throughput”) dalam proses sebab akibat yang menuntut pekerjaan dan sumber daya (atau kombinasi keduanya) sebagai prediktornya, dan kinerja pekerjaan/organisasi adalah hasilnya (Bakker & Leiter., 2017).

Keterlibatan kerja menurut Bakker & Leiter (2017) merupakan keadaan mental dimana seseorang yang melakukan suatu aktivitas kerja tenggelam sepenuhnya dalam aktivitas tersebut, merasa penuh energi dan semangat terhadap pekerjaan tersebut. Rožman et al (2021) mengemukakan bahwa keterlibatan

karyawan diakui sebagai elemen penting efektivitas dalam suatu perusahaan, karena karyawan yang terlibat akan mencari cara yang lebih baik untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, menggunakan sumber daya secara efisien, dan mengurangi waktu aktivitas sehari-hari. Loerbroks et al (2017) mengaitkan keterlibatan dengan hasil positif dalam layanan kesehatan, termasuk lebih sedikit kesalahan medis, dan penyeimbang stres terkait pekerjaan. Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun kelelahan dikaitkan dengan persepsi diri tentang perawatan pasien yang lebih buruk, sebaliknya keterlibatan kerja dikaitkan dengan laporan diri tentang perawatan yang lebih baik.

Astuti & Dhania (2022) mengungkapkan *work engagement* merupakan ekspresi diri karyawan secara fisik, kognitif dan emosi ketika menjalankan pekerjaannya. Saat karyawan menjadi *engaged*, mereka cenderung terhubung dengan peran pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang *disengaged* dengan pekerjaan hanya sekedar datang ke tempat kerja, tidak melibatkan emosi, energi dan semangat ketika bekerja. Mereka menjadi tidak peduli terhadap tujuan perusahaan, jarang merasa senang di tempat kerja, dan bahkan bersikap apatis.

Secara empiris dari hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti menemukan fakta awal bahwa terdapat masalah terkait dengan komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja dan kinerja perawat di RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Adapun dari hasil penelusuran literatur dan riset terdahulu peneliti belum menemukan penelitian yang mengkaji model kinerja perawat, komunikasi interpersonal yang dimediasi oleh keterlibatan kerja pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Oleh karena itu

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik: **MODEL KINERJA PERAWAT MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG DIMEDIASI OLEH KETERLIBATAN KERJA** (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari).

1.2. Rumusan Masalah

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Untuk menyelegarakan operasionalnya, Rumah Sakit di dukung oleh sumber daya manusia Dokter, perawat, tenaga medis serta bagian administrasi yang berperan memberikan pelayanan yang maksimal pada pasien. Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan kinerja pelayanan pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe (HAMBATA) Kabupaten Batang Hari, terutama perawat belumlah dapat dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan masih terdapatnya laporan complain masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana hal ini tampak dari sikap perawat yang kurang ramah dalam merawat pasien, kurang baiknya koordinasi antar perawat dalam melayani pasien, lambat dalam menangani keluhan pasien, adanya sikap acuh tak acuh yang ditunjukkan oleh perawat baik terhadap pasien maupun dengan keluarga pasien.

Kurang maksimalnya kinerja perawat pada RSUD HAMBATA Kabupaten Batang Hari berdasarkan beberapa complain yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 di atas, juga di dukung dengan nilai rata-rata indikator kinerja individu (IKI) perawat dalam kurun lima tahun terakhir berada pada kriteria sedang untuk beberapa indicator. Selain adanya penurunan pada point tertentu nilai IKM yang mencapai

9 poin selama kurun waktu 2018-2022, yang mencerminkan bahwa terjadi penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari kepada masyarakat

Berdasarkan beberapa uraian permasalahan tersebut, maka disusunlah rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran variabel komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja, dan kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari?
2. Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja perawat?
3. Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat?
4. Bagaimanakah pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat?
5. Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja, dan kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari.
2. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja perawat.
3. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat.

4. Menguji pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat.
5. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bidang akademis, praktis maupun tempat dilakukan penelitian.

1. Manfaat Akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan pemikiran dalam hal komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja, dan kinerja yang ada pada suatu organisasi, dimana ketiga faktor tersebut akan mempengaruhi seorang pegawai dalam bekerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi para pimpinan organisasi atau manajemen organisasi umumnya, khususnya pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari untuk dapat mengembangkan perangkat manajemen yang diperlukan guna meningkatkan kinerja pegawai sehingga diharapkan apa yang dikerjakan pegawai sesuai dengan apa yang menjadi target yang ingin dicapai sesuai dengan visi dan misi RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kinerja

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi suatu organisasi, khususnya kinerja karyawan yang bisa membawa suatu organisasi baik itu perusahaan swasta maupun instansi pemerintah pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja karyawan dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja instansi.

a. Definisi Kinerja

Kinerja organisasi atau instansi sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur pegawai berdasarkan kinerja dari masing-masing pegawai.

Kinerja pegawai adalah kemampuan yang dicapai dan diinginkan dari perilaku pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab secara individu atau kelompok. Berikut ini dapat dilihat beberapa definisi kinerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat

kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan (Rivai dan Sagala, 2018).

Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut. Berikut adalah pengertian-pengertian kinerja menurut para ahli diantaranya yaitu menurut (Hasibuan, 2016) Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Menurut (Mangkunegara, 2017) bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2017) kinerja merupakan memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar, hasil para pekerja, proses organisasi, terbukti secara konkrit, menyempurnakan tanggung jawab, dapat diukur, dapat dibandingkan dengan standar yang sudah ditentukan.

(Mathis & Jackson, 2019) mengatakan kinerja merupakan banyaknya upaya yang dikeluarkan individu dalam mencurahkan tenaga sejumlah tertentu pada

pekerjaan. Sedangkan menurut (Simamora, 2017) kinerja merupakan tingkat terhadap mana para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut menurut (Sutrisno, 2017) mendefinisikan kinerja sebagai prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja perawat adalah hasil dari pelayanan keperawatan yang menjadi penentu kualitas pelayanan kesehatan dan faktor penentu citra institusi pelayanan

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Mahmudi, 2015) adalah:

- 1) Faktor personal/individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- 2) Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
- 3) Faktor tim, meliputi: kualitas, dukungan, dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap anggota dalam satu tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- 4) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- 5) Faktor kontekstual, meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Menurut (Mathis & Jackson, 2019) dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja karyawan maka tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang menyertai diantaranya:

1) Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* dan *skill*) artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka akan lebih mudah mencapai kinerja diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor motivasi

Motivasi terbentuk sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

c. Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan Evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja SDM organisasi, dalam penilaian kinerja tidakhanya semata-mata menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal –hal khusus sesuai dengan bidang dan tugasnya semua layak untuk dinilai. Tujuan penilaian kinerja karyawan menurut Rivai dan Sagala (2018), pada dasarnya meliputi:

- 1) Meningkatkan etos kerja.
- 2) Meningkatkan motivasi kerja.
- 3) Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan selama ini.
- 4) Untuk mendorong pertanggungjawaban dari karyawan.
- 5) Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa dan insentif uang.
- 6) Untuk pembeda antar karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- 7) Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan lagi ke dalam Penugasan kembali, seperti diadakannya mutasi atau transfer, rotasi perusahaan, kenaikan jabatan, pelatihan.
- 8) Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.
- 9) Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.
- 10) Untuk mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- 11) Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desain pekerjaan, lingkungan kerja, dan rencana karier selanjutnya.
- 12) Pemutusan hubungan kerja, pemberian sanksi ataupun hadiah.
- 13) Memperkuat hubungan antara karyawan dengan supervisor melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
- 14) Sebagai penyaluran keluhan yang berkaitan dengan masalah pekerjaan.

d. Metode Penilaian Kinerja

Metode penilaian kinerja karyawan bisa dibedakan menjadi metode penilaian yang berorientasi masa lalu dan masa depan. Mengevaluasi kinerja dimasa lalu, karyawan dapat memperoleh umpan balik dari usaha-usaha mereka. Umpan balik ini selanjutnya akan mengarah kepada perbaikan prestasi. Menurut Rivai dan Sagala (2018), Teknik-teknik penilaian kinerja meliputi :

- 1) Skala peringkat (*Rating Scale*).
- 2) Daftar pertanyaan.
- 3) Metode catatan prestasi.
- 4) Metode dengan pilihan terarah (*Forced Choice Methode*).
- 5) Metode peristiwa kritis (*Critical Incident Methode*).
- 6) Skala peringkat yang dikaitkan dengan tingkah laku (*Behaviorally Anchored Rating Scale*).
- 7) Metode peninjauan lapangan (*Field Review Methode*).
- 8) Tes dan observasi prestasi kerja (*Performance Test and Observation*).
- 9) Pendekatan evaluasi komparatif (*Comparative Evaluation Approach*).

Metode penilaian berorientasi masa depan, menggunakan asumsi bahwa karyawan tidak lagi sebagai objek penelitian yang tunduk dan tergantung kepada penyelia, tetapi karyawan dilibatkan dalam proses penilaian. Menurut Rivai dan Sagala (2018), Adapun teknik-teknik yang digunakan yaitu :

- 1) Penilaian diri sendiri (*Self Appraisal*).
- 2) Manajemen berdasarkan sasaran (*Management By Objective*).
- 3) Penilaian secara psikologis.

Pusat penilaian (*Assesment Center*).

e. Dimensi Kinerja

Menurut (Mathis & Jackson, 2019) kinerja seseorang dapat diukur melalui lima dimensi yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu, kerja sama dan kehadiran.

- 1) Kuantitas kerja, yaitu volume kerja yang dihasilkan dalam kondisi normal. Indikatornya adalah : Kemampuan dalam menyelesaikan seluruh pekerjaan yang ditugaskan dan Kemampuan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan melebihi dari apa yang ditugaskan
- 2) Kualitas kerja, yaitu dapat berupa kerapian ketelitian dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Indikatornya adalah: Pemahaman dan penguasaan tugas, Ketelitian dalam pelaksanaan tugas, dan Kemampuan dalam bekerja sendiri.
- 3) Pemanfaatan waktu, yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan instansi atau lembaga pemerintahan. Indikatornya adalah: Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, Ketepatan waktu dalam kehadiran.
- 4) Kerjasama, yaitu kemampuan menangani hubungan dengan orang lain dalam pekerjaan. Indikatornya adalah: kerja sama dan komunikasi yang baik.
- 5) Kehadiran, yaitu kedisiplinan dalam mematuhi tingkat absensi yang telah disesuaikan dengan kebijakan instansi. Indikatornya adalah: absensi, masuk dan pulang sesuai waktu.

Kemudian menurut (Mangkunegara, 2017), kinerja karyawan dapat diukur melalui dimensi sebagai berikut:

1) Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

2) Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

4) Kerjasama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

5) Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu

perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

Sedangkan menurut van Kleeff et al (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "*Lean Dancing': How Involvement in Continuous Improvement and Lean Techniques Relate to Hospital Performance and Workers' Wellbeing through Autonomy*" mengemukakan bahwa kinerja seseorang itu diukur melalui 4 dimensi yaitu Kualitas, Layanan, Efisiensi, dan Prediktabilitas.

- 1) Kualitas, menjelaskan terkait profesionalitas tenaga medis yang ada di Rumah Sakit, dalam menunjukan wewenang untuk mendefinisikan kinerja yang baik, dan mereka menganut logika profesional yang menggarisbawahi pentingnya kualitas layanan.
- 2) Layanan, memperoleh sebuah pelayanan yang maksimal merupakan Sesuatu yang penting bagi pasien. Oleh karena itu sangat penting bagi manajemen Rumah Sakit memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien.
- 3) Efisiensi, efisiensi yang dimaksud yaitu merujuk pada upaya untuk melakukan tugas-tugas dengan cara yang paling efektif dan hemat waktu, sumber daya, dan biaya yang dikeluarkan.
- 4) Prediktabilitas, prediktabilitas merupakan sebuah proses perawatan yang relevan, bertujuan untuk mengurangi variasi yang tidak beralasan dalam proses perawatan.

Dari beberapa teori yang telah di kemukakan diatas, adapun dimensi kinerja yang digunakan pada penelitian ini merujuk pada teori van Kleeff et al (2023) di

karenakan dimensi ini dirasa relevan dengan kondisi serta fenomena permasalahan yang ada di obyek penelitian, sehingga memudahkan peneliti untuk mengukur variabel kinerja. Dimana dimensi yang di gunakan adalah: 1) Kualitas; 2) Layanan; 3) Efisiensi; dan 4) Prediktabilitas.

2.1.2. Komunikasi Interpersonal

a. Definisi Komunikasi

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka yang berbagi informasi, makna, dan perasaan antar individu, secara verbal dan non-verbal (Wangene, 2015). Serangkaian keterampilan verbal dan non-verbal tertentu telah diidentifikasi sebagai keterampilan inti untuk komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikasi interpersonal yang dianjurkan adalah mendengarkan secara aktif, empati, menanggapi isyarat verbal dan nonverbal, jenis bertanya, merangkum, merencanakan, menyusun, merefleksikan, mengklarifikasi, mengadaptasi, memotong informasi, dan memeriksa pemahaman. Komunikasi interpersonal memberdayakan komunikator untuk menyesuaikan dan mengelola dalam berbicara dan mendengarkan sambil mengidentifikasi masalah yang terjadi selama proses komunikasi dan mengelolanya untuk komunikasi yang bermanfaat. Oleh karena itu, komunikator kesehatan harus dilengkapi dengan keterampilan komunikasi interpersonal untuk melakukan komunikasi interpersonal yang efektif dan efisien dengan kliennya (Battjes et al., 2015).

Menurut Sopiha (2015) komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada pihak lain. Dalam organisasi atau perusahaan, komunikasi memiliki

peranan penting, terutama dalam membentuk organisasi efektif dan efisien. Untuk mengoptimalkan peran komunikasi dalam organisasi memang harus di pahami cara-cara dan macam komunikasi baik dengan bawahan, sejawat maupun dengan atasan. Peran komunikasi dalam organisasi memang harus dipahami dengan baik oleh semua pihak. Berbagai hubungan atau komunikasi dalam organisasi; atasan dengan bawahan; bawahan dengan bawahan; atasan dengan atasan; jika terjalin dengan baik maka organisasi tersebut akan menjadi sehat.

Komunikasi interpersonal menurut DeVito (2015) adalah interaksi verbal dan non-verbal antara dua (atau terkadang lebih dari dua) orang yang saling bergantung'. Hargie (2016) menambahkan bahwa komunikasi juga merupakan sebuah transaksi, dimana individu secara bergantian mengambil peran sebagai pengirim dan penerima komunikasi, sehingga mempengaruhi respon dan reaksi satu sama lain. Selain itu O'Toole (2020) mengemukakan bahwa komunikasi yang efektif memerlukan saling pengertian, dimana kedua belah pihak memahami pesan verbal dan non-verbal yang dikirimkan, serta memahami seluruh faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi respons.

Menurut Colquitt, LePine, dan Wesson (2015) juga menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses dengan mana informasi dan arti atau makna di transfer dari *sender* kepada *receiver*. Kebanyakan pekerjaan yang dilakukan dengan dalam suatu tim diselesaikan secara independent, saling bergantung dan menyangkut komunikasi di antara anggota. Karena itu efektivitas komunikasi memainkan peran penting dalam menentukan apakah terdapat keuntungan atau kerugian dalam proses komunikasi.

Lebih lanjut Colquitt, LePine, dan Wesson (2015) juga menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses dengan mana informasi dan arti atau makna ditransfer dari *sender* kepada *receiver*. Kebanyakan pekerjaan yang dilakukan dalam suatu tim diselesaikan secara interdependent, saling bergantung dan mnyangkut komunikasi antar anggota. Karena itu efektivitas komunikasi memainkan peran penting dalam menentukan apakah terdapat keuntungan atau kerugian dalam proses komunikasi.

Selain itu Kreitner dan Kinicki (2014) juga menjelaskan jika komunikasi adalah pertukaran informasi antara *sender* dan *receiver*, dan menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang makna sesuatu antara individual yang terlibat. Juga dikatakan sebagai pertukaran interpersonal dari informasi dan pengertian.

b. Fungsi Komunikasi

Menurut Robbin dan Judge (2017) komunikasi dalam organisasi mempunyai empat fungsi, yaitu pengendalian, motivasi, persyaratan emosional, dan informasi.

- 1) Komunikasi berperan untuk mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara. Organisasi mempunyai hierarki kewenangan dan pedoman formal yang harus diikuti pekerja. Ketika pekerja diperlukan berkomunikasi berkaitan dengan pekerjaan tentang keluhan pada atasan langsungnya, mengikuti deskripsi tugas, atau tunduk dengan kebijakan organisasi, komunikasi bekerja sebagai fungsi control;
- 2) Komunikasi membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada para pekerja apa yang harus mereka lakukan, seberapa baik mereka

melakukan, dan bagaimana memperbaiki apabila di bawah standar. Pembentukan tujuan spesifik, umpan balik progress terhadap tujuan, dan *reward* atas perilaku yang diharapkan, semua menstimulasi motivasi dan memerlukan komunikasi;

3) Kelompok kerja merupakan sumber utama dari interaksi sosial bagi banak pekerja. Komunikasi dalam kelompok adalah mekanisme dasar para anggota menunjukkan kepuasan dan frustrasi mereka. Karena itu, komunikasi memberikan ekspresi perasaan emosional dan pemenuhan kebutuhan sosial; dan

4) Fungsi terakhir dari komunikasi adalah untuk memfasilitasi pengambilan keputusan. Komunikasi menyediakan kebutuhan informasi individual dan kelompok untuk membuat keputusan dengan mengirim data untuk mengidentifikasi dan evaluasi pilihan alternative.

Keempat fungsi komunikasi tersebut sama pentingnya, tidak ada yang satu melebihi yang lainnya. Untuk berkinerja secara efektif, kelompok perlu menjaga beberapa control atas anggota, merangsang anggota untuk melakukan, memberi kesempatan ekspresi emosi, dan membuat pilihan keputusan. Hampir setiap interaksi komunikasi yang terjadi dalam kelompok atau organisasi melakukan satu atau lebih fungsi tersebut.

c. Komunikasi Interpersonal

Kualitas komunikasi interpersonal dalam organisasi adalah sangat penting. Orang dengan keterampilan komunikasi baik membantu kelompok membuat lebih

banyak keputusan inovatif dan dipromosikan lebih sering daripada individu dengan kemampuan kurang berkembang.

Kemampuan berkomunikasi secara efektif dalam situasi spesifik, oleh Kreitner dan Kinicki (2014) dinamakan *Communication Competence* (kompetensi komunikasi). *Communication competence* ini menjadi payung dari kemampuan dan keterampilan komunikasi, terdiri dari lima unsur yaitu: *assertiveness*, *aggressiveness*, *nonassertiveness*, *nonverbal communication* dan *active learning*. Komunikasi interpersonal Kreitner dan Kinicki (2014) lebih menunjukkan bagaimana gaya komunikasi interpersonal dilakukan.

- 1) *Assertiveness*. Ketegasan dalam komunikasi dilakukan dengan mendorong kuat tanpa menyerang, mengizinkan orang lain memengaruhi hasil, ekspresif dan peningkatan diri tanpa memaksa pada orang lain;
- 2) *Aggressiveness*. Agresivitas dalam komunikasi dilakukan dengan mengambil keuntungan dari orang lain, ekspresif dan peningkatan diri atas beban orang lain;
- 3) *Nonassertiveness*. Ketidaktegasan dalam komunikasi dilakukan dengan mendorong orang lain mengambil keputusan dari kita, dengan mencegah, dan ingkar janji;
- 4) *Nonverbal Communication*. Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi dimana pesan disampaikan tanpa kata tertulis atau ucapan. Termasuk di dalamnya penggunaan waktu dan tempat, jarak diantara orang dalam percakapan, pengaturan tempat duduk, lokasi dan furniture kantor; dan

5) *Active Learning. Listening* atau menyimak menyangkut lebih dari sekedar *hearing* atau mendengar. Mendengar adalah komponen fisik dari *listening*. *Listening* adalah suatu proses secara aktif memecahkan sandi dan menginterpretasikan pesan verbal.

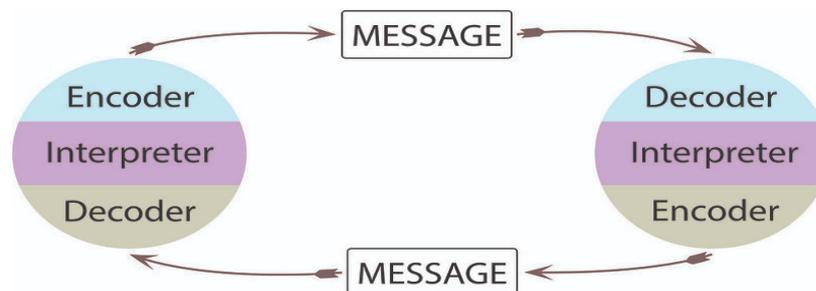
Sedangkan Robbin dan Judge (2017) lebih melihat komunikasi interpersonal dalam caranya bagaimana komunikasi dapat dilakukan, yaitu melalui komunikasi lisan, komunikasi tulisan, atau komunikasi nonverbal.

- 1) Komunikasi lisan merupakan sarana utama untuk menyampaikan pesa. Bentuknya dapat berupa pidato, diskusi individual atau kelompok, dan desas-desus informal atau selentingan. Keuntungan komunikasi lisan adalah dalam kecepatan dan umpan balik. Kita dapat menyampaikan berita secara verbal dan menerima respon dalam waktu minimal. Sedangkan kerugiannya terletak pada apabila berita disampaikan melalui sejumlah orang, maka semakin banyak orang akan semakin besar potensi distorsi;
- 2) Komunikasi tertulis dilakukan melalui memo, surat, fax, e-mail, *instant messaging*, *organizational periodicals*, peringatan pada papan pengumuman, dan cara lain yang disampaikan melalui kata tertulis atau symbol. Keuntungan komunikasi tertulis karena *tangible* dan *veryfyable*. Ketika tercetak, baik sender maupun receiver mempunyai catatan komunikasi, dan beritanya dapat disimpan untuk waktu yang tidak terbatas. Tetapi komunikasi tertulis mempunyai kekurangan karena lebih memakan waktu. Apa yang dapat dikatakan dalam 15 menit mungkin memerlukan

waktu satu jam untuk menulis. Di samping itu, kelemahan lain adalah kurangnya mekanisme umpan balik; dan

- 3) Dalam penyampaian pesan secara verbal, sering diikuti dengan pesan nonverbal. Tetapi komponen nonverbal dapat pula berdiri sendiri. Wujudnya dapat berupa pandangan sekilas, tatapan, senyuman, mengerutkan dahi, atau gerakan tubuh. Diskusi tidak menunjukkan komunikasi lengkap apabila tidak diikuti komunikasi nonverbal, termasuk gerakan badan, intonasia atau penekanan pada kata, ekspresi wajah, dan jarak fisik antara *sender* dengan *receiver*.

Sedangkan Jason *et al* (2022) membuat modelnya sendiri untuk komunikasi interpersonal. Dimana modelnya tersebut menerjemahkan pesan, mereka dapat menjadikannya dan mengirim pesan kembali ke pengirim. Adapun model komunikasi interpersonal tersebut, digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1
Model Komunikasi Interpersonal Jason *et al* (2022)

Model yang direvisi ini menunjukkan bahwa: 1) komunikasi tidak linier, melainkan sirkuler; 2) komunikasi bersifat timbal balik dan setara; 3) pesan didasarkan pada interpretasi; 4) komunikasi melibatkan encoding, decoding, dan interpreting. Manfaat dari model ini adalah bahwa model tersebut menggambarkan bahwa umpan balik bersifat siklis. Ini juga menunjukkan bahwa

komunikasi itu kompleks karena memperhitungkan interpretasi. Model ini juga menunjukkan fakta bahwa kita adalah komunikator yang aktif, dan kita aktif dalam menginterpretasikan pesan yang kita terima.

Menurut Sopiah (2015) aliran komunikasi dalam organisasi merupakan pedoman kemana seseorang dapat berkomunikasi. Aliran komunikasi formal dalam organisasi dapat dibedakan menjadi empat, yaitu komunikasi dari atas kebawah, dari bawah keatas, horizontal, dan diagonal. Menurut Puggina (2014) ada lima kompetensi inti dari kemampuan komunikasi interpersonal. Hal-hal tersebut adalah 1) menciptakan hubungan yang baik secara terapeutik dan etis dengan klien; 2) keterampilan mendengarkan secara aktif; 3) memperoleh dan memberikan informasi; 4) menggunakan pertanyaan verbal dan non-verbal yang efektif; dan 5) bekerja secara efektif.

Menurut Prasanna *et al* (2023) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu: a) *Engaging* (Menarik); b) *Delivering* (Menyampaikan); c) *Questioning* (Mempertanyakan); d) *Responding* (Menanggapi); dan e) *Ending* (Akhir).

1) *Engaging* (Menarik)

Komunikasi interpersonal perawat mencakup kemampuan perawat untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien, keluarga pasien, dan anggota tim kesehatan lainnya. Dalam hal ini mencakup memahami dan merasakan perasaan dan pengalaman pasien, menciptakan koneksi emosional yang lebih dalam, serta dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan terbuka,

memungkinkan pasien dan keluarganya untuk memahami kondisi kesehatan dengan baik.

2) *Delivering* (Menyampaikan)

Dalam konteks komunikasi interpersonal perawat, "menyampaikan" merujuk pada kemampuan perawat untuk mengomunikasikan informasi, perasaan, dan instruksi dengan efektif kepada pasien, keluarga pasien, dan anggota tim kesehatan. Seperti menggunakan kata-kata yang menunjukkan kepedulian, menjelaskan dengan menggunakan kata/istilah yang mudah dimengerti, serta dapat menggunakan kalimat pendek dibandingkan kalimat Panjang.

3) *Questioning* (Mempertanyakan)

Mempertanyakan dalam konteks komunikasi interpersonal perawat mencakup kemampuan untuk mengajukan pertanyaan yang relevan, mengumpulkan informasi yang diperlukan, dan memahami lebih dalam kebutuhan dan kondisi pasien.

4) *Responding* (Menanggapi)

Menanggapi dalam konteks komunikasi interpersonal perawat mencakup respons atau reaksi yang diberikan perawat terhadap informasi, pertanyaan, atau kebutuhan yang disampaikan oleh pasien, keluarga pasien, atau anggota tim kesehatan lainnya.

5) *Ending* (Akhir).

Akhir dari komunikasi interpersonal perawat dapat merujuk pada beberapa aspek yang mencakup rangkaian tindakan dan hasil yang diharapkan dari

interaksi tersebut. Akhir dari komunikasi interpersonal ini dapat berupa meringkas apa yang dibahas, kaji pemahaman klien tentang masalahnya, memberikan waktu bagi klien untuk bertanya, dan mengakui klien dan menutup wawancara.

Berdasarkan beberapa defenisi komunikasi interpersonal diatas, dapat disintesis jika komunikasi interpersonal perawat merupakan komunikasi yang dilakukan oleh perawat dengan pasien dan keluarga, perawat dengan sesama profesi perawat serta profesi lainnya.

Dari beberapa teori yang telah dikemukakan oleh para ahli adapun indikator yang relevan dengan komunikasi interpersonal pada penelitian ini merujuk pada teori Prasanna *et al* (2023) melalui beberapa indikator sebagai berikut: a) *Engaging* (Menarik); b) *Delivering* (Menyampaikan); c) *Questioning* (Mempertanyakan); d) *Responding* (Menanggapi); dan e) *Ending* (Akhir).

2.1.3. Keterlibatan Kerja

a. Defenisi Keterlibatan Kerja

Keterlibatan adalah keadaan pikiran yang positif, memuaskan, dan berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan keasyikan. Daripada keadaan sesaat dan spesifik, keterlibatan mengacu pada keadaan afektif-kognitif yang lebih persisten dan meresap yang tidak terfokus pada objek, peristiwa, individu, atau perilaku tertentu (Bakker & Schaufeli, 2017). (Kreitner & Kinicki, 2014) mengatakan bahwa keterlibatan kerja yaitu derajat

dimana seseorang secara sadar merasa terikat dan tidak terikat dan konsen dengan pekerjaan yang sedang dikerjakan.

Hiriyappa (2015) mendefinisikan keterlibatan kerja sebagai tingkat sampai sejauh mana individu mengidentifikasikan dirinya dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi di dalamnya, dan menganggap performansi yang dilakukannya penting untuk keberhargaan dirinya. Tingkat keterlibatan kerja yang tinggi akan menurunkan tingkat ketidakhadiran dan pengunduran diri karyawan dalam suatu organisasi. Sedangkan tingkat keterlibatan kerja yang rendah akan meningkatkan ketidakhadiran dan angka pengunduran diri yang lebih tinggi dalam suatu organisasi.

Menurut Muchinsky *“job involvement refers to the degree to which a person identifies psychologically with his or her work and the importance of work to one’s self-image”*, pernyataan tersebut menyiratkan bahwa keterlibatan kerja mengacu pada sejauh mana seseorang mengidentifikasi secara psikologis dengan karyanya dan pentingnya bekerja untuk seseorang dalam citra dirinya (Paryati et al., 2019). Sedangkan menurut Lee & Lee (2023) keterlibatan kerja mengacu pada pola pikir positif dan penuh gairah seseorang yang melibatkan dedikasi dan keasyikan dalam pekerjaan. Orang-orang dengan keterlibatan kerja yang tinggi menikmati pekerjaannya dan cenderung mempunyai status kerja yang sehat dan Bahagia.

Keterlibatan kerja menurut Schaufeli *et al* didefinisikan sebagai sikap positif, suatu kondisi yang terpenuhi dan terkait dengan pekerjaan pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan. Mengacu pada tingkat

energi dan ketahanan yang tinggi, kemauan untuk berusaha, tidak mudah lelah dan gigih untuk menghadapi kesulitan. Dedikasi mengacu pada perasaan bermakna, antusias dan bangga dalam bekerja, penuh inspirasi dan menantang. Sedangkan absorpsi mengacu pada pemusatan secara penuh dan mendalam pada tugas-tugas (Rani et al., 2020).

Aydin (2022) mengemukakan bahwa keterlibatan kerja merupakan situasi yang diinginkan untuk bisnis apa pun. Keterlibatan kerja juga merupakan semangat untuk melakukan pekerjaan dan perasaan bangga terhadap pekerjaan. Lebih lanjut Aydin (2022) juga mengemukakan jika keterlibatan kerja sangat penting dalam layanan kesehatan, mengingat dimensi psikologis dari layanan yang diberikan, sehingga petugas kesehatan juga harus memperhatikan kondisi fisiologis dan psikologis setiap pasien. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus diberikan dengan penuh pengabdian, tidak hanya rasional. Loerbroks et al (2017) mengaitkan keterlibatan dengan hasil positif dalam layanan kesehatan, termasuk lebih sedikit kesalahan medis, dan penyeimbang stres terkait pekerjaan. Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun kelelahan dikaitkan dengan persepsi diri tentang perawatan pasien yang lebih buruk, sebaliknya keterlibatan kerja dikaitkan dengan laporan diri tentang perawatan yang lebih baik.

Dari beberapa teori yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja perawat merupakan sejauh mana perawat menganggap penting pekerjaan yang ditekuni, dan secara psikologis mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaan yang sedang dijalani, serta bagaimana pekerjaan tersebut mempengaruhi harga dirinya dan gambaran mengenai dirinya.

b. Kondisi-Kondisi yang Mempengaruhi Keterlibatan Kerja

Menurut (Kreitner & Kinicki, 2014) terdapat tiga kondisi psikologis yang memungkinkan keterlibatan individu dalam pekerjaan, yaitu:

1) Perasaan berarti

Perasaan berarti secara psikologis adalah perasaan diterima melalui energi fisik, kognitif, dan emosional. Perasaan berarti adalah merasakan pengalaman bahwa tugas yang sedang dikerjakan adalah berharga, berguna dan atau bernilai.

2) Rasa aman

Rasa aman secara psikologis muncul ketika individu mampu menunjukkan atau bekerja tanpa rasa takut atau memiliki konsekuensi negatif terhadap citra diri, status, dan atau karier. Perasaan aman dan percaya dibangun dengan situasi yang telah diperkirakan, konsisten jelas tanpa ancaman.

3) Perasaan ketersediaan

Perasaan ketersediaan secara psikologis berarti individu merasa bahwa sumber-sumber yang memberikan kecukupan fisik personal, emosional, dan kognitif tersedia pada saat-saat yang dibutuhkan.

Menurut (Kreitner & Kinicki, 2014) penyebab utama keterlibatan kerja ialah kecocokan jenis pekerjaan dengan individu. Penyebab lainnya dari keterlibatan kerja diindikasikan dengan kecocokan lingkungan kerja dengan individu.

c. Dimensi Keterlibatan Kerja

Menurut (Robbins & Judge, 2017), keterlibatan kerja memiliki dua dimensi, yaitu:

1) *Performance Self-Esteem Contingency*

Keterlibatan kerja merefleksikan tingkat dimana rasa harga diri seseorang dipengaruhi oleh performansi kerjanya. Aspek ini mencakup tentang seberapa jauh hasil kerja seorang karyawan (*performance*) dapat mempengaruhi harga dirinya (*self-esteem*). Harga diri didefinisikan sebagai suatu indikasi dari tingkat dimana individu mempercayai dirinya mampu, cukup, dan berharga.

2) Pentingnya Pekerjaan Bagi Gambaran Diri Total Individu

Dimensi ini merujuk pada tingkat sejauh mana seseorang mengidentifikasikan dirinya secara psikologis pada pekerjaannya atau pentingnya pekerjaan bagi gambaran diri totalnya. Dubin mengatakan bahwa orang yang memiliki keterlibatan kerja (*Job Involvement*) adalah orang yang menganggap pekerjaan sebagai bagian yang paling penting dalam hidupnya.

Sedangkan dimensi yang digunakan oleh (Kreitner & Kinicki, 2014) dalam mengukur mengukur keterlibatan kerja yaitu:

1) Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan

Akif berpartisipasi dalam pekerjaan dapat menunjukkan seorang pekerja terlibat dalam pekerjaan. Aktif berpartisipasi adalah perhatian seseorang terhadap sesuatu. Dari tingkat atensi inilah maka dapat diketahui seberapa

seorang karyawan perhatian, peduli, dan menguasai bidang yang menjadi perhatiannya.

2) Menunjukkan pekerjaan sebagai yang utama

Menunjukkan pekerjaan sebagai yang utama pada karyawan yang dapat mewakili tingkat keterlibatan kerjanya. Apa bila karyawan merasa pekerjaannya adalah hal yang utama. Seorang karyawan yang mengutamakan pekerjaan akan berusaha yang terbaik untuk pekerjaannya dan menganggap pekerjaannya sebagai pusat yang menarik dalam hidup dan yang pantas untuk di utamakan

3) Melihat pekerjaannya sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri.

Keterlibatan kerja dapat di lihat dari sikap seseorang pekerja dalam pikiran mengenai pekerjaannya, dimana seorang karyawan menganggap pekerjaan penting bagi harga dirinya. Harga diri merupakan panduan kepercayaan diri dan penghormatan diri, mempunyai harga diri yang kuat artinya merasa cocok dengan kehidupan dan penuh keyakinan, yaitu mempunyai kompetensi dan sanggup mengatasi masalah-masalah kehidupan. Harga diri adalah rasa suka dan tidak suka akan dirinya. Apabila pekerjaan tersebut dirasa berarti dan sangat berharga baik secara materi dan psikologis pada pekerja tersebut maka pekerja tersebut menghargai dan akan melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin sehingga keterlibatan kerja dapat tercapai, dan karyawan tersebut merasa bahwa pekerjaan mereka penting bagi harga dirinya.

Menurut Bakker & Leiter (2017) keterlibatan kerja memiliki tiga dimensi dasar: semangat, dedikasi, dan penyerapan. Semangat berarti berperilaku penuh semangat; dedikasi berarti menunjukkan komitmen emosional; penyerapan berarti terlibat secara kognitif.

- 1) Semangat mengacu pada energi fisik dan mental yang tinggi pada individu dalam kehidupan kerja, yang ditunjukkan dengan berusaha dalam melakukan aktivitas pekerjaan dan memiliki kekuatan untuk mengatasi kesulitan.
- 2) Dedikasi mengacu pada perasaan individu terhadap pekerjaannya, seperti pentingnya mereka melekat pada pekerjaan, kinerja yang antusias, dan kebanggaan dalam pekerjaan.
- 3) Penyerapan berarti individu berkonsentrasi sepenuhnya pada pekerjaan dan menangani pekerjaan secara mendalam. Individu tidak menyadari waktu berlalu saat bekerja dan mengalami kesulitan meninggalkan pekerjaan untuk kembali ke kehidupan sosial.

2.1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang pernah dilakukan pihak lain, yaitu tentang penelitian yang serupa yang memiliki tujuan yang sama dengan yang dinyatakan dalam judul penelitian. Berikut ini ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja, dan kinerja yang dirangkum dalam Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Astuti & Dhania (2022) Work engagement ditinjau dari psychological well-being dan komunikasi interpersonal. <i>Collabryzk Journal for Scientific Studies, 1(1), 37-48</i>	Penelitian ini merupakan penelitian cross-sectional, dengan teknik analisis yang digunakan adalah persamaan regresi linear berganda	Dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara psychological well-being dan komunikasi interpersonal dengan work engagement.	Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan pada sebuah perusahaan, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Pada kajian ini peneliti menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel dependent, sedangkan penulis sendiri menggunakan keterlibatan sebagai variabel intervening.
2	Putri & Ratnaningsih (2017) Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Rekan Kerja dan Employee Engagement pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. <i>Jurnal Empati, 6(2), 57-61.</i>	Penelitian ini menggunakan Analisis korelasi Spearman's	Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan rekan kerja dan employee engagement. Semakin tinggi komunikasi interpersonal dengan rekan kerja maka semakin tinggi pula employee engagement.	Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan pada perusahaan listrik negara, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Pada kajian ini peneliti menggunakan Analisis korelasi Spearman's , sedangkan penulis sendiri menggunakan metode SEM dengan PLS.
3	Almubaroq (2019) Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan melalui Konflik Kerja pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Malang <i>Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya.</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur menggunakan SPSS.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap konflik kerja, konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja baik secara	Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal terhadap kinerja.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah PNS, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Pada kajian ini peneliti menggunakan konflik kerja sebagai variabel intervening, sedangkan penulis menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel intervening

			langsung maupun tidak langsung melalui konflik kerja.		
4	Leopani, dkk (2022) Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kondisi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Negari Agro Wisata Kopi & Balinese House. <i>EMAS, 3(4), 169-185.</i>	Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan SPSS.	Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi interpersonal, kondisi kerja dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial.	Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal terhadap kinerja.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan pada sebuah perusahaan swasta, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Kajian ini peneliti menggunakan persamaan regresi sebagai teknik analisis datanya, sedangkan penulis menggunakan metode SEM dengan PLS.
5	Afridhamita & Efendi (2020). Pengaruh pengembangan karir, keterikatan karyawan, komunikasi interpersonal, dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan PT Indo Dharma Transport.	Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan SPSS.	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan karir, keterikatan karyawan, komunikasi interpersonal dan keterlibatan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Sama-sama mengkaji keterlibatan terhadap kinerja.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan pada sebuah perusahaan swasta, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Kajian ini peneliti menggunakan persamaan regresi sebagai teknik analisis datanya, sedangkan penulis menggunakan metode SEM dengan PLS.
6	Angraini (2018) Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai PT Puspa Jaya Transport Bandar Lampung. <i>VISIONIST, 7(2).</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, baik secara parsial maupun secara simultan.	Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal terhadap kinerja.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan pada perusahaan transportasi udara, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Kajian ini peneliti menggunakan persamaan regresi sebagai teknik analisis datanya, sedangkan penulis menggunakan metode SEM dengan PLS.

7	<p>Veronica, dkk (2019) Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja di Hotel Kartika Chandra Jakarta.</p> <p><i>Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA), 3(1), 333-349.</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan Analisis jalur dengan SPSS</p>	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dan kompensasi memiliki efek uang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan,</p>	<p>Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan Hotel, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Kajian ini peneliti menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel intervening, sedangkan penulis sendiri menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel intervening.
8	<p>Zakaria & Leiwakabessy (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Bank Syariah Di Kota Ambon).</p> <p><i>Jurnal Akuntansi: Transparansi dan Akuntabilitas, 8(2), 117-126.</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja, namun kemampuan komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan Bank, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Kajian ini peneliti menggunakan persamaan regresi sebagai teknik analisis datanya, sedangkan penulis menggunakan metode SEM dengan PLS.
9	<p>Seprianto (2021) Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai: Studi pada Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Kalimantan Tengah.</p> <p><i>Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi, 2(1), 1-14.</i></p>	<p>Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS).</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai di BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah.</p>	<p>Sama-sama mengkaji keterlibatan kerja terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah pegawai pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Kajian ini peneliti menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel independent, sedangkan penulis sendiri menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel intervening.

10	<p>Munparidi dan Sayuti (2020) Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi.</p> <p><i>JAMB (Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis), Vol. 1, No. 1.</i></p>	<p>Analisis data menggunakan pendekatan SEM berbasis AMOS</p>	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa keterlibatan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, hanya kepuasan kerja saja yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Sama-sama mengkaji keterlibatan kerja terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan pada sebuah perusahaan swasta, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Kajian ini peneliti menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel independent, sedangkan penulis sendiri menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel intervening.
11	<p>Kembau, dkk (2018) Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru Sekolah Dasar di Kecamatan Malalayang Kota Manado.</p> <p><i>Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 6(4).</i></p>	<p>Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan SPSS.</p>	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa keterlibatan kerja dan kompetensi kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja.</p>	<p>Sama-sama mengkaji keterlibatan kerja terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah guru sekolah dasar, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Kajian ini peneliti menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel independent, sedangkan penulis sendiri menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel intervening.
12	<p>Ghofar & Luddin (2018) The effect of interpersonal communication, self engagement and organizational commitment toward the employee performance.</p> <p><i>IJHCM (International Journal of Human Capital Management), 2(2), 30-44.</i></p>	<p>Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu regresi linear berganda.</p>	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal dan keterlibatan kerja terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah pegawai pendidikan, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Teknik analisis data yang digunakan pada kajian ini ada persamaan regresi linear berganda, sedangkan penulis sendiri menggunakan metode SEM dengan PLS.

13	<p>Rasberry (2019) The Perceived of Servant Leadership and Interpersonal Communication on Employee Engagement (Case Study for Employees in Southeastern United States). <i>Dissertation. Saint Leo University. United States: ProQuest LLC.</i></p>	<p>Analisis data menggunakan pendekatan SEM berbasis AMOS</p>	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak terhadap engagement karyawan di Amerika Serikat Tenggara. Hal itu menunjukkan semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal karyawan berarti semakin tinggi pula engagementnya.</p>	<p>Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan di Amerika Serikat Bagian Tenggara, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSU. ➤ Peneliti hanya menggunakan 2 variabel, sedangkan penulis sendiri menggunakan 3 variabel, dengan menjadikan keterlibatan kerja sebagai variabel intervening.
14	<p>Meswantri & Ilyas (2018) Determinant of employee engagement and its implications on employee performance. <i>International Review of Management and Marketing, 8(3), 36.</i></p>	<p>Metode analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling melalui Program Lisrel</p>	<p>Hasil penelitian diketahui bahwa kepemimpinan transformasional, penempatan karyawan dan kompetensi baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee engagement dan kinerja. Begitu pula keterlibatan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.</p>	<p>Sama-sama mengkaji keterlibatan kerja terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan perusahaan konstruksi dan gedung di Jakarta, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSU. ➤ Peneliti menggunakan model SEM melalui Program Lisrel, sedangkan penulis sendiri menggunakan PLS.

15	<p>Ngwenya & Pelsler (2020) Impact of psychological capital on employee engagement, job satisfaction and employee performance in the manufacturing sector in Zimbabwe.</p> <p><i>SA Journal of Industrial Psychology, 46(1), 1-12.</i></p>	<p>Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM).</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa modal psikologis berpengaruh positif signifikan terhadap employee engagement, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Employee engagement berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dan memediasi pengaruh modal psikologis terhadap kinerja karyawan. Sementara kepuasan kerja masing-masing secara positif mempengaruhi kinerja karyawan dan keterlibatan karyawan, itu memediasi pengaruh modal psikologis terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Sama-sama mengkaji keterlibatan kerja terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan pada perusahaan manufaktur di Zimbabwe, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSU. ➤ Peneliti menggunakan modal kerja sebagai variabel independent, sedangkan penulis sendiri menggunakan komunikasi interpersonal sebagai variabel independent.
16	<p>Ismail, et al (2022) The Effect of Interpersonal Communication on Performance through Work Teams and Organizational Commitments of the Office of Education and Culture in Bantaeng Regency.</p> <p><i>IEOM Society International.</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur dengan SPSS</p>	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung melalui tim kerja dan komitmen organisasi. Dimana komitmen organisasi sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai.</p>	<p>Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah pegawai dinas pendidikan pada Kabupaten Bantaeng, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSU. ➤ Peneliti menggunakan tim kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel intervening, sedangkan penulis menggunakan keterlibatan kerja sebagai variabel intervening.

17	<p>Pongton & Suntrayuth (2019) Communication satisfaction, employee engagement, job satisfaction, and job performance in higher education institutions.</p> <p><i>Abac Journal, 39(3), 90-110.</i></p>	<p>Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan SPSS.</p>	<p>Hasil analisis regresi sederhana dan berganda menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan keterlibatan karyawan; kepuasan kerja berdampak positif pada keterlibatan karyawan dan kinerja kerja; dan keterlibatan karyawan memiliki dampak positif pada kinerja pekerjaan. Namun, tidak ada bukti yang mendukung hubungan yang signifikan antara kepuasan komunikasi dan prestasi kerja.</p>	<p>Sama-sama mengkaji komunikasi terhadap kinerja melalui keterlibatan kerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah pegawai pada lembaga pendidikan, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSU. ➤ Kajian ini peneliti lebih membahas mengenai kepuasan komunikasi, sedangkan penulis sendiri mengkaji mengenai komunikasi interpersonalnya.
18	<p>Riyanto, et al (2021) Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement.</p> <p><i>Problems and Perspectives in Management, 19(3), 162.</i></p>	<p>Metode analisis model penelitian menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan software SMART PLS Ver 3.0.</p>	<p>Temuan empiris membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan TI, sedangkan kepuasan kerja bersifat independen. Employee engagement tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung, namun pengaruh mediasi melalui motivasi dan kepuasan kerja dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Sama-sama mengkaji keterlibatan kerja terhadap kinerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan perusahaan IT, sedangkan unit analisis pada kajian ini adalah perawat pada RSUD. ➤ Kajian ini peneliti menggunakan motivasi dan kepuasan kerja sebagai variabel eksogen, sedangkan penulis menggunakan komunikasi interpersonal sebagai variabel eksogennya.

19	Susanto, et al (2023). Determination of Motivation and Performance: Analysis of Job Satisfaction, Employee Engagement and Leadership. <i>International Journal of Business and Applied Economics</i> , 2(2), 59-68.	Penelitian ini menggunakan literature review dengan mencari referensi yang berhubungan dengan variabel terkait.	Kajian kinerja karyawan dalam artikel literature review ini secara eksplisit menitikberatkan pada variabel pendukung yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu motivasi, kepuasan kerja, keterikatan karyawan, dan kepemimpinan.	Sama-sama mengkaji keterlibatan kerja terhadap kinerja.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian ini menggunakan literature review dengan mencari referensi yang berhubungan dengan variabel terkait. ➤ Sedangkan penulis sendiri menggunakan model SEM PLS, dengan unit analisisnya adalah perawat pada RSUD.
20	Yandi & Havidz (2022) Employee performance model: Work engagement through job satisfaction and organizational commitment (A study of human resource management literature study). <i>Dinasti International Journal of Management Science</i> , 3(3), 547-565.	Penelitian ini menggunakan literature review dengan mencari referensi yang berhubungan dengan variabel terkait.	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Begitu pula kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	Sama-sama mengkaji keterlibatan kerja terhadap kinerja.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian ini menggunakan literature review dengan mencari referensi yang berhubungan dengan variabel terkait. ➤ Sedangkan penulis sendiri menggunakan model SEM PLS, dengan unit analisisnya adalah perawat pada RSUD.
21	Maslikha, et al (2022) The Effect of Interpersonal Communication and Organizational Trust on Employee Engagement and Their Impact on Job Performance. <i>Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting</i> , 3(5), 564-575.	Penelitian ini menggunakan literature review dengan mencari referensi yang berhubungan dengan variabel terkait.	Hasil kajian ini menyimpulkan komunikasi interpersonal dan organizational trust memiliki pengaruh terhadap keterlibatan kerja dan kinerja. Begitu pula keterlibatan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja.	Sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian ini menggunakan literature review dengan mencari referensi yang berhubungan dengan variabel terkait. ➤ Sedangkan penulis sendiri menggunakan model SEM PLS, dengan unit analisisnya adalah perawat pada RSUD.

Sumber: Literature Review.

2.1.5. Keterkaitan Antar Variabel

a. Komunikasi Interpersonal Terhadap Keterlibatan Kerja

Kaswan (2019) menyebutkan faktor lain yang juga dapat mempengaruhi work engagement adalah komunikasi interpersonal. Konsep hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *work engagement* ini diperkuat dengan adanya teori yang diungkapkan oleh Mercer (2014), yakni tentang teori kebutuhan interpersonal, teori *procced view* dan teori *social exchange*. Teori kebutuhan interpersonal menjelaskan tentang adanya hubungan antar individu yang harus menghasilkan sesuatu yang menyenangkan. Kemudian teori *procced view* adalah teori komunikasi dari pengembangan diri seseorang yang dilihat dari kualitas pribadi, dimana semakin berkualitas seseorang, maka semakin banyak orang yang mendengarkan. Selanjutnya teori *social exchange* menjelaskan apabila suatu komunikasi akan terjadi apabila tercipta adanya lingkungan dan sikap pribadi yang saling berhubungan. Ketiga konsep tersebut apabila diterapkan dalam proses komunikasi interpersonal, terutama ketika di tempat kerja, maka dapat membuat karyawan akan terlibat secara baik dengan pekerjaannya.

Komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan non-verbal antara dua (atau terkadang lebih dari dua) orang yang saling bergantung (DeVito, 2015). Hargie (2016) menambahkan bahwa komunikasi juga merupakan sebuah transaksi, dimana individu secara bergantian mengambil peran sebagai pengirim dan penerima komunikasi, sehingga mempengaruhi respon dan reaksi satu sama lain. Pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif bagi tenaga medis dikemukakan oleh Ahpra (2021) dalam penelitiannya yang mengemukakan bahwa

komunikasi interpersonal yang efektif merupakan persyaratan mutlak dan dianggap sebagai keterampilan penting bagi setiap paramedis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rasberry (2019) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak terhadap *engagement* karyawan di Amerika Serikat Tenggara. Hal itu menunjukkan semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal karyawan berarti semakin tinggi pula *engagementnya*. Keterlibatan kerja adalah fungsi dari tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang disediakan oleh organisasi. Lebih khusus lagi, keterlibatan adalah faktor perantara (juga disebut “mediator” atau “throughput”) dalam proses sebab akibat yang menuntut pekerjaan dan sumber daya (atau kombinasi keduanya) sebagai prediktornya, dan kinerja pekerjaan/organisasi adalah hasilnya (Bakker & Leiter., 2017).

b. Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja

Komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan dikemukakan oleh Gitosudarmo (2016) yang mengatakan bahwa dalam melaksanakan tugasnya seseorang baik itu manajer ataupun bawahan harus dapat melakukan suatu komunikasi dengan baik agar kinerja yang dihasilkan dapat lebih efektif dan tekoordinasi. Selain itu Handoko (2016) juga menyampaikan bahwa komunikasi yang efektif akan memberikan suatu kondisi kondusif di perusahaan sehingga karyawan dapat melakukan kerja sama secara baik.

Menurut Angraini (2018) mengatakan bahwa pola komunikasi yang terbangun dalam komunikasi interpersonal lebih bersifat informal atau tidak formal dan bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan juga tidak bersifat formal. Komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik dalam suatu perusahaan serta adanya kecerdasan emosional akan membuat karyawan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi sehingga memenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan individu maupun kebutuhan sosial (Somad & Priansa, 2014). Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada dibawah standar.

Pentingnya komunikasi interpersonal dalam perusahaan membuat rasa saling pengertian, menguatkan keyakinan, proses manajerial, peningkatan dan pembinaan kerja sama antar anggota perusahaan, Tetapi pada kenyataannya, komunikasi yang berlangsung pada RSUD Haji Sbdool Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari sering dihadapkan pada masalah tidak efektifnya komunikasi, padahal komunikasi yang efektif sangat diperlukan dalam organisasi Rumah Sakit, agar koordinasi kerja yang ada dapat berlangsung dengan efektif.

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfal (2021), Ghofar, et al., (2018) dan Abdurrahman (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai artinya semakin baik keterampilan

komunikasi interpersonal maka semakin baik pula kinerjanya, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakaria dan Leiwakabessy (2020) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi interpersonal tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan artinya kemampuan berkomunikasi interpersonal tidak memiliki dampak yang cukup terhadap peningkatan kinerja karyawan.

c. Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja

Keterlibatan kerja karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi memiliki peran yang sangat besar terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan dilibatkannya karyawan dalam sebuah pekerjaan akan membuat karyawan mengidentifikasi diri secara psikologis dengan pekerjaannya, dan menganggap kinerjanya penting untuk dirinya dan organisasi. Artinya dengan adanya keterlibatan kerja akan mengakibatkan pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, dimana jika karyawan menganggap pekerjaan merupakan kebutuhannya ia akan lebih memfokuskan dirinya terhadap pekerjaannya dan akan lebih ingin menjadi yang terbaik untuk dirinya, dengan adanya anggapan dari seorang karyawan seiring waktu kinerja karyawan pun akan meningkat dan sasaran dan tujuan organisasi akan lebih cepat tercapainya (Logahan & Aesaria, 2014).

Keterlibatan kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, sebagaimana yang dikemukakan oleh (Robbins & Judge, 2017) yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja merupakan suatu ukuran sampai dimana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting

tingkat kinerja yang dicapai sebagai penghargaan diri. Keterlibatan kerja mempunyai konsekuensi terhadap hasil kerja, yang diantaranya adalah kinerja. Oleh karena itu dengan semakin terlibat dalam suatu pekerjaan, pegawai diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik karena individu dengan tingkat keterlibatan yang tinggi pada pekerjaannya akan memandang bahwa pekerjaan mereka merupakan bagian dari kehidupan mereka (Seprianto, 2021).

Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, sebab memiliki perasaan yang positif dan tidak menjadikan pekerjaannya sebagai beban, sehingga dapat menurunkan *turn over* karyawan, meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan dan kepuasan pelanggan (Markos dan Sridevi, 2018). Selain itu dengan memiliki *engagement* yang baik dapat menjadikan karyawan menjadi bagian dari perusahaan serta merasa puas dan antusias dengan pekerjaannya. Hal itu dapat menghasilkan kepuasan pelanggan karena pekerjaannya baik, juga membuat pelanggan loyal terhadap perusahaan.

Selain itu Astuti & Dhania (2022) mengemukakan bahwa *work engagement* yang digunakan untuk karyawan yang mengekspresikan diri secara fisik, kognitif dan emosi ketika menjalankan pekerjaannya. Saat karyawan menjadi *engaged*, mereka cenderung terhubung dengan peran pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang *disengaged* dengan pekerjaan hanya sekedar datang ke tempat kerja, tidak melibatkan emosi, energi dan semangat ketika bekerja. Mereka menjadi tidak peduli terhadap tujuan perusahaan, jarang merasa senang di tempat kerja, dan bahkan bersikap apatis.

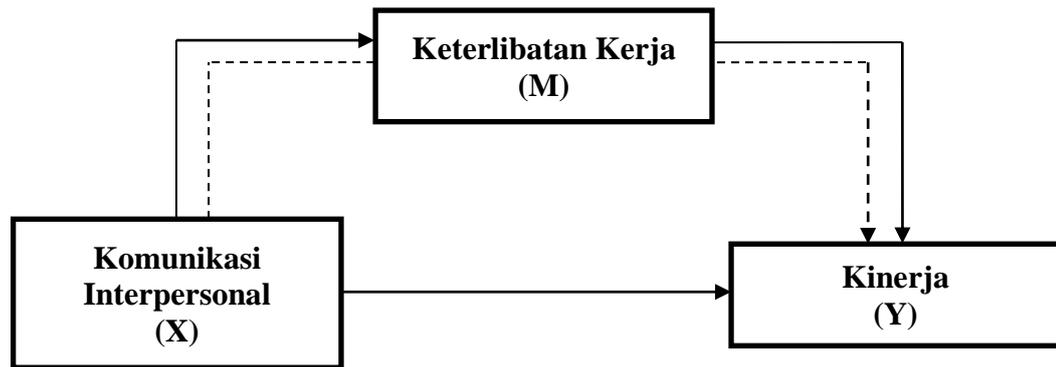
d. Komunikasi Interpersonal Melalui Keterlibatan Terhadap Kinerja

Komunikasi interpersonal adalah cara yang efektif untuk mengubah perilaku, sikap, pendapat, dan tindakan seseorang. Hal ini karena terjadi dialog satu sama lain dan ekspresi lawan bicara dapat terlihat secara langsung. Peran penting komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi mutlak diperlukan. Hal ini dikarenakan komunikasi interpersonal merupakan bagian yang sangat penting dalam membangun hubungan antara satu dengan yang lain, seperti komunikasi antara manajer, karyawan, dan lain-lain. Minimnya komunikasi yang dibangun dalam lingkungan sebuah organisasi akan mengakibatkan rendahnya keterlibatan kerja karyawan yang berdampak menjadi tidak optimalnya kinerja (McLeod dalam Maslikha, et al., 2022).

Komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja pegawai, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pongton & Suntrayuth (2019) dan Maslikha, et al (2022) yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang positif komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja pegawai.

2.2. Kerangka Berpikir

Berdasarkan pemaparan teori dan kajian dari penelitian terdahulu di atas, tampak bahwasanya komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu maka dirumuskan paradigma model penelitian ini sebagai berikut:



Keterangan:

—▶ Pengaruh Langsung

---▶ Pengaruh Tidak Langsung

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah pengambilan kesimpulan sementara untuk kemudian diuji kebenarannya. Dalam penelitian ini, hipotesa penelitian yang diambil adalah sebagai berikut:

H1 : Komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap keterlibatan kerja.

H2 : Komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja.

H3 : Keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

H4 : Komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

BAB III

METODOLOGI

3.1. Objek Penelitian dan Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari dengan jumlah populasi sebanyak 71 perawat. Penelitian ini lebih diarahkan pada proses analisis pengaruh antara komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah komunikasi interpersonal (X), sedangkan variabel interveningnya adalah keterlibatan kerja (M) dan variabel terikatnya adalah kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari seluruh obyek yang akan di teliti. Dengan kata lain populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai karakteristik yang sama ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari (Cooper & Schindler, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari yang berjumlah 71 orang perawat.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah elemen-elemen bagian dari populasi (Cooper & Schindler, 2014). Dengan kata lain sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan menurut (Arikunto, 2014) sampel adalah bagian populasi yang diselidiki sebagai sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian.

Untuk meminimal *margin error* dalam survey yang akan dilakukan, maka pada penelitian ini penulis melakukan teknik pengambilan sampel. Dimana teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih digunakan rumus slovin dalam (Umar, 2014) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = % toleransi kesalahan sampling

$$n = \frac{71}{1+(71.5\%^2)} = \frac{71}{1,1775} = 60,3$$

Berdasarkan rumus penentuan jumlah sampel dari Slovin di atas didapat jumlah sampelnya (n) sebanyak 60,3 di bulatkan menjadi 60 dengan nilai e = 5%.

3.3. Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dan *explanatory research*. Dimana penelitian deskriptif menurut (Sugiyono, 2018)

merupakan metode statistika yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Adapun metode deskriptif pada kajian ini digunakan untuk memperoleh gambaran terkait variabel penelitian yang sedang di kaji yaitu persepsi dukungan organisasi melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan *explanatory research* merupakan penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis (Cooper & Schindler, 2014). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variable dan indikator. Setiap variabel yang di tentukan di ukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variable tersebut.

Dengan menggunakan simbol-simbol angka tersebut, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat di lakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang belaku umum di dalam suatu parameter. Tujuan utama dari metodologi ini ialah menjelaskan suatu masalah tetapi menghasilkan generalisasi. Generalisasi ialah suatu kenyataan kebenaran yang terjadi dalam suatu realitas tentang suatu masalah yang di perkirakan akan berlaku pada suatu populasi tertentu.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji persepsi dukungan organisasi sebagai variabel eksogen terhadap kinerja sebagai variabel endogen dengan keterlibatan kerja sebagai variable intervening yang memediasi variabel eksogen terhadap variabel endogen. Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Model (SEM), dengan teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Untuk menjawab semua hipotesis yang telah tersusun, peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk memperoleh informasi, kemudian memberikan tanggung jawab kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan serta memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

3.4. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada dasarnya untuk melihat peran komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja, dan kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Serta ingin melihat pengaruh komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat.

Jenis penelitian yang akan di lakukan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu yang pengumpulan datanya menggunakan data primer dengan menggunakan instrument penelitian yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang tetalah di terapkan (Cooper & Schindler, 2014).

Untuk menjawab semua hipotesis yang telah tersusun tersebut peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk memperoleh informasi, kemudian memberikan tanggung jawab kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan serta memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat bersifat tertutup yaitu pertanyaan dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban dengan skala 1 sampai 5 sesuai dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) dengan spesifikasi sangat setuju (5), setuju (4), kurang setuju (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

Setelah semua informasi yang diperoleh dari kuesioner terkumpul langkah selanjutnya yakni dengan melakukan uji kualitas data, tujuannya yaitu untuk mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan sudah layak/handal dan konsisten untuk dilakukan pengujian berikutnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif dimana penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi mengenai variabel penelitian (Ferdinand, 2016), dalam penelitian ini tentang komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan penelitian kuantitatif adalah untuk mengetahui hubungan antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis berdasarkan data yang dikumpulkan dari lapangan.

3.5. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis bersifat metode *survey* dengan membuat angket kepada responden yang akan menjawab pernyataan-pernyataan tentang komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja dan kinerja perawat. Angket yang dirancang merupakan pengembangan dari teori yang telah dibahas pada BAB II sebelumnya, yang merupakan pengembangan dari masing-masing indikator tiap variabel dan di sesuaikan dengan pokok permasalahan pada objek penelitian. Adapun langkah awal yang dilakukan dalam pembuatan kuesioner ini yaitu dengan menyusun pernyataan-pernyataan berdasarkan masing-masing indikator dalam bentuk operasional variabel; membuat kisi-kisi kuesioner dengan cara menentukan indikator yang akan diteliti; serta mengkonsultasikan butir-butir angket yang telah disusun dengan pembimbing. Berikut dapat kita lihat operasional variabel yang di rancang untuk kuesioner dan skala data adalah seperti yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kinerja (Y) <i>Sumber: van Kleeff et al (2023)</i>	Hasil dari pelayanan keperawatan yang menjadi penentu kualitas pelayanan kesehatan dan faktor penentu citra institusi pelayanan	Kualitas	Pemberian perawatan yang efektif	Ordinal
				Keterampilan klinis	Ordinal
				Etika profesional	Ordinal
			Layanan	Perawatan pasien	Ordinal
				Edukasi pasien	Ordinal
				Dukungan emosional	Ordinal
			Efisiensi	Penjadwalan yang efektif	Ordinal
				Pengelolaan waktu	Ordinal
				Penggunaan teknologi kesehatan	Ordinal
			Prediktabilitas	Pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab	Ordinal
				Kemampuan menangani krisis dan situasi darurat	Ordinal
				Tugas rutin yang terstruktur	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
2	Komunikasi Interpersonal (X) <i>Sumber: Prasanna et al (2023)</i>	Komunikasi yang dilakukan oleh perawat dengan pasien dan keluarga, perawat dengan sesama profesi perawat serta profesi lainnya.	<i>Engaging</i> (Menarik)	Empati	Ordinal
				Keterbukaan dan kejelasan	Ordinal
				Keterlibatan aktif	Ordinal
			<i>Delivering</i> (Menyampaikan)	Kejelasan dan kesederhaan	Ordinal
				Berfokus pada kebutuhan pasien	Ordinal
				Pemberian instruksi yang dapat dimengerti	Ordinal
			<i>Questioning</i> (Mempertanyakan)	Pengumpulan informasi	Ordinal
				Klarifikasi informasi	Ordinal
				Penilaian kondisi pasien	Ordinal
			<i>Responding</i> (Menanggapi)	Mendengarkan secara aktif	Ordinal
				Mengklarifikasi pemahaman	Ordinal
				Menyediakan informasi tambahan	Ordinal
<i>Ending</i> (Akhir)	Pemahaman yang mendalam	Ordinal			
	Hubungan yang kuat	Ordinal			
	Kepercayaan dan kepuasan	Ordinal			
3	Keterlibatan Kerja (M) <i>Sumber: Bakker & Schaufeli (2017)</i>	Sejauhmana perawat menganggap penting pekerjaan yang ditekuni, dan secara psikologis mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaan yang sedang dijalani, serta bagaimana pekerjaan tersebut mempengaruhi harga dirinya dan gambaran mengenai dirinya.	Semangat	Bekerja keras	Ordinal
				Memprioritaskan pekerjaan	Ordinal
				Aktif berpartisipasi	Ordinal
			Dedikasi	Antusias kerja	Ordinal
				Bangga dengan profesi	Ordinal
				Mencurahkan perhatian kerja	Ordinal
			Penyerapan	Konsentrasi penuh dalam berkerja	Ordinal
				Fokus dengan perkerjaan	Ordinal
				Pekerjaan merupakan bagian diri	Ordinal

3.6. Jenis dan Sumber Data

3.6.1. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka yang diperoleh dari hasil sebaran kuesioner yang dilakukan. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas tiga variabel, yaitu komunikasi interpersonal (X) sebagai variabel bebas (eksogen), keterlibatan kerja (M) sebagai

mediasi (Intervening), dan kinerja (Y) sebagai variabel terikat (endogen).

3.6.2. Sumber Data

Berdasarkan sumber dari mana data diperoleh, maka data penelitian yang diambil adalah sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer didapatkan langsung dari sampel penelitian yaitu berupa kuesioner yang diberikan kepada perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Data primer yang diambil dalam penelitian ini meliputi variabel yang diteliti yaitu: komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja dan kinerja.

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari objek penelitian yaitu RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari, dimana data yang diambil dari profil RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari, serta data-data lainnya yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian.

3.7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode *survey*. Penelitian *survey* merupakan penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun dan Effendi, 2012). Menurut (Umar, 2014) kuesioner merupakan

teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mendapatkan respons atau jawaban atas daftar pertanyaan tersebut tentang penelitian pengaruh komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari.

3.8. Teknik Analisis Data

Kegiatan penelitian setelah data dari seluruh sumber data terkumpul adalah melakukan analisis data. Metode analisis adalah proses mencari menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2018). Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data, mentabulasi data, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.8.1. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh suatu organisasi berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk

selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran variabel penelitian dari permasalahan yang ada. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2. Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
4. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
5. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diambil

m = Jumlah alternatif jawaban tiap *item*

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{60(5 - 1)}{5} = 48$$

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangkan skor ideal diperoleh dari prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah pertanyaan kuesioner dikalikan jumlah responden. Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak sebagai berikut:

$$\%Skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

- 1) Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan
- 2) Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Adapun pengklasifikasian persentase skor jawaban responden dengan kriteria pengklasifikasian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kriteria Tanggapan Responden

No	Rentang Skala	Keterangan
1	60 – 107,9	Sangat Tidak Setuju / Sangat Buruk / Sangat Rendah
2	108 – 155,9	Tidak Setuju / Buruk / Rendah
3	156 – 203,9	Cukup Setuju / Cukup Baik / Cukup Tinggi
4	204 – 251,9	Setuju / Baik / Tinggi
5	252 – 300	Sangat Setuju / Sangat Baik / Sangat Tinggi

3.8.2. *Structural Equation Modeling* (SEM) Dengan PLS

Structural Equation Model (SEM) merupakan metode analisis statistik yang digunakan termasuk dalam kajian ilmu keperilakuan. SEM dinyatakan

sebagai metode analisis statistik yang terbentuk dari gabungan analisis faktor, analisis regresi, dan analisis jalur (Hair et al., 2014). Pendekatan SEM menggunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan berbasis kovarian (*Covariance Based-Structural Equation Model* atau *CB-SEM*) dan pendekatan berbasis varian. Pendekatan berbasis varian (*Variance Based-Structural Equation Model/Partial Least Square-Structural Equation Model/SEM-PLS*) (Wong, 2013).

Pemilihan SEM-PLS sebagai metode analisis data, didasarkan atas karakteristik obyek penelitian, asumsi-asumsi yang mendasari model, dan berdasarkan keutamaannya. Alasan menggunakan pendekatan SEM-PLS, karena: 1) SEM-PLS dalam satu dekade terakhir telah menjadi perhatian penting dalam kalangan akademis dan peneliti, terutama adalah: 1) SEM-PLS dapat menjelaskan varian konstruk target utama, misalnya keberhasilan strategis perusahaan; 2) ukuran sampel SEM-PLS walaupun relatif kecil, tetap akan mencapai kekuatan statistik yang baik; dan 3) SEM-PLS mampu menangani model kompleks dengan banyak hubungan model dan jumlah indikator yang besar (Hair et al., 2014).

Pendekatan menggunakan SEM-PLS penting memperhatikan tahapan yang melibatkan: 1) spesifikasi model; 2) evaluasi model pengukuran; dan 3) evaluasi model struktural. Berikut pengantar spesifik tentang setiap tahapan pendekatan SEM-PLS, yaitu:

1. Spesifikasi Model

Tahap spesifikasi model berkaitan dengan pengaturan model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran digunakan untuk mengevaluasi

hubungan antara indikator dengan konstruk latennya. Sedangkan model struktural menjelaskan hubungan antara konstruk yang sedang dievaluasi.

Langkah pertama pada spesifikasi model dalam menggunakan SEM-PLS dengan melibatkan model jalur yang menghubungkan variabel dengan konstruk sebagai dasar teori dan logika berpikir. Langkah kedua, setelah model dirancang peneliti harus menentukan model strukturalnya. Langkah ini dilakukan untuk menentukan, apakah peneliti menggunakan skala multi-item atau satu item, atau apakah akan menentukan model struktural secara reflektif atau formatif. Spesifikasi model struktural sangat penting, karena hubungan yang dihipotesiskan dalam model yang dibangun (Hair et al., 2014).

Model dengan menggunakan pendekatan SEM-PLS mampu menangani model yang kompleks yaitu model konstruk multidimesi. (Henseler et al., 2012) menyebutkan variabel laten hirarki mengartikan bahwa operasionalisasi konstruk berada pada tingkat abstraksi lebih tinggi dari satu variabel laten (eksogen atau endogen) diukur dengan beberapa konstruk lainnya. Dimana variabel laten hirarki bertujuan menjelaskan satu variabel laten dengan beberapa dimensi yang berbeda sehingga dapat mencapai parsimoni teoritikal lebih baik. Konstruk model pertama disebut *first order* (FO) adalah konstruk dimensi yang direfleksikan oleh masing-masing indikatornya dan konstruk model kedua disebut *second order* (SO) yaitu konstruk laten yang direfleksikan oleh konstruk dimensi (Becker et al., 2012).

2. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa

model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya (Ghozali & Latan, 2015). Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

- a. *Convergent Validity* adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score*, yang dapat dilihat dari *standardized loading factor* yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi > 0.7 dengan konstruk yang ingin diukur, sedangkan menurut Chin, nilai *outer loading* antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup.
- b. *Discriminant Validity* merupakan model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut metode lain untuk menilai *discriminant validity* yaitu dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)*
- c. *Composite reliability* merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variable coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

- d. *Cronbach's Alpha* merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,7$.

3. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Analisa Inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model dan substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai *R-square*, pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari.

4.1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe merupakan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Batang Hari yang diresmikan oleh Bapak Menteri Kesehatan RI pada tanggal 15 Februari 1983 dengan Type Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D, dengan kapasitas 50 (lima puluh) tempat tidur. Sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka pada tanggal 30 Januari 1995 Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe berubah status menjadi kelas C yang ditetapkan dalam surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: YM.01.01.3.2.2312. Tahun 1996.

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari secara teknis operasional sebelumnya merupakan unit Pelayanan terpadu (UPT) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari. Terhitung sejak tanggal 14 Maret 2002 Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari berubah status menjadi Kantor yang ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Daerah Nomor : 4 Tahun 2002, tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 5 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, sehingga Rumah Sakit Umum Daerah

Haji Abdoel Madjid Batoe sudah merupakan SKPD yang berdiri sendiri dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati Batang Hari.

Pada tanggal 4 april 2007, Bupati Batang Hari meresmikan perubahan nama Rumah Sakit dari Rumah Sakit Umum Daerah Muara Bulian menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Nomor: 6 tahun 2007, dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 108 Tempat Tidur.

4.1.2. Visi, Misi dan Moto RSUD HAMBATA Kabupaten Batang Hari

a. Visi RSUD HAMBATA Kabupaten Batang Hari

Untuk mencapai sasaran pembangunan kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari, maka Visi RSUD HAMBATA Kabupaten Batang Hari adalah *“Rumah Sakit Standar Nasional dan Terpercaya di Indonesia”*.

b. Misi RSUD HAMBATA Kabupaten Batang Hari

Misi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari adalah:

- 1) Mengembangkan kompetensi SDM
- 2) Mengembangkan peralatan medis sesuai dengan perkembangan iptek dan kedokteran
- 3) Mengembangkan bangunan yang fungsional dan atraktif
- 4) Menciptakan lingkungan kerja yang sehat, harmonis, aman dan sejahtera.

- 5) Memperbaiki dan melengkapi sistem-sistem pelayanan Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu dan menjamin keselamatan pasien
- 6) Memberikan pelayanan yang berkualitas standar nasional yang dikemas dengan santun.

c. VALUE

DALAM BEKERJA UTAMAKAN KEPENTINGAN PELANGGAN

d. Motto RSUD HAMBBA Kabupaten Batang Hari

“KESEMBUHAN ANDA KEBAHAGIAAN KAMI “

e. Budaya Etos Kerja “MESRA” RSUD HAMBBA Kabupaten Batang Hari

- 1) Merespon segera keluhan pasien dan keluarga
- 2) Empati terhadap kondisi pasien
- 3) Sungguh-sungguh dalam melayani
- 4) Rapi dan ramah dalam melayani
- 5) Amanah dalam melaksanakan tugas

4.1.3. Formasi Daftar Ketenagaan RSUD HAMBBA Kabupaten Batang Hari

Untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien Rumah Sakit memiliki sejumlah Tenaga Kesehatan sebagai berikut:

a. Tenaga Medis

Dalam memberikan pelayanan yang optimal maka Rumah Sakit mesti memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal, terutama tenaga medis dalam hal ini Dokter, baik Dokter Umum, Dokter Gigi maupun Dokter Spesialis. Berikut adalah

tabel data jumlah ketenagaan medis yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari pada tahun 2023:

Tabel 4.1
Jenis Tenaga Medis Berdasarkan Klasifikasi Pendidikan dan Status Ketenagaan
RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Tahun 2023

No	Jenis Tenaga Klasifikasi Pendidikan	Jumlah			
		PNS	BLUD	Kontrak	
1	Dokter Umum	10	-	-	10
2	Dokter Gigi	3	-	-	3
3	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	3	-	-	3
4	Dokter Spesialis Bedah	2	-	-	2
5	Dokter Spesialis Obgyn	3	-	-	3
6	Dokter Spesialis Anak	3	-	-	3
7	Dokter Spesialis Mata	1	-	-	1
8	Dokter Spesialis Anastesi	1	-	-	1
9	Dokter Spesialis Bedah Mulut	1	-	-	1
10	Dokter Spesialis Radiologi	1	-	-	1
11	Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah	1	-	-	1
12	Dokter Spesialis Penyakit Mulut	1	-	-	1
13	Dokter Spesialis THT	-	1	-	1
14	Dokter Spesialis Syaraf	-	1	-	1
15	Dokter Spesialis Paru	-	-	1	1
16	Dokter Spesialis Jiwa	-	-	1	1
17	Dokter Spesialis Patologi Klinik	-	-	1	1
18	Dokter Spesialis Konseling ICU	-	-	1	1
JUMLAH		30	2	4	36

b. Tenaga Paramedis Keperawatan

Tabel 4.2
Jenis Tenaga Paramedis Keperawatan berdasarkan Klasifikasi Pendidikan dan Status Ketenagaan
RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Tahun 2023

No	Jenis Tenaga Klasifikasi Pendidikan	Jumlah		
		PNS	NON PNS	TOTAL
1	S2 Kebidanan	1	0	1
2	S2 Keperawatan	1	0	1
3	Profesi Ners	24	6	30
4	S1 Keperawatan	5	14	19
5	D IV Kebidanan	2	7	9
6	D IV Perawat Gigi	2	0	2
7	D III Keperawatan	50	75	125
8	D III Perawat Gigi	4	0	4
9	D III Kebidanan	10	17	27
JUMLAH		99	119	218

c. Tenaga Paramedis Non Keperawatan

Tabel 4.3

Jenis Tenaga Paramedis Non Keperawatan berdasarkan Klasifikasi Pendidikan dan Status Ketenagaan RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Tahun 2023

No	Jenis Tenaga Klasifikasi Pendidikan	Jumlah		
		PNS	NON PNS	TOTAL
1	S 1 SKM	10	3	13
2	Apoteker	7	1	8
3	S 1 Gizi/ D IV Gizi	0	4	4
4	S I Farmasi	1	2	3
5	D IV Fisioterapi	1	0	1
6	D IV RM	0	1	1
7	D III Farmasi	1	6	7
8	D III Gizi	2	0	2
9	D III Fisioterapi	1	0	1
10	D III Anastesi	2	1	3
11	D III Analisis Kesehatan	3	7	10
12	D III Refraksionis Optisien	1	1	2
13	D III Penata Rontgen	3	1	4
14	D III Rekam Medik	2	1	3
15	D III Sanitarian	1	0	1
16	D III Teknisi Gigi	1	0	1
17	D II ATEM	1	0	1
18	SMAK	0	1	1
19	SMF	0	1	1
JUMLAH		37	30	67

d. Tenaga Non Medis

Tabel 4.4

Jenis Tenaga Non Medis berdasarkan Klasifikasi Pendidikan dan Status Ketenagaan RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Tahun 2023

No	Jenis Tenaga Klasifikasi Pendidikan	Jumlah		
		PNS	TKS	TOTAL
1	S 1 INFORMATIKA	0	1	1
2	S 1 MANAJEMEN	8	3	11
3	S 1 PERTANIAN	0	1	1
4	S 1 PENDIDIKAN	1	0	1
5	S 1 PSIKOLOG KLINIS	1	0	1
6	S 1 PSIKOLOGI	0	1	1
7	D III MANAJEMEN	1	0	1
8	D III MANAJEMEN RS	0	1	1
9	D III KOMPUTER	0	1	1
10	D II	0	1	1
11	SLTA	12	43	55
12	SMP	1	3	4
13	SD	0	1	1
JUMLAH		24	56	80

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari dengan jumlah 60 perawat. Responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja. Hal ini sesuai dengan format yang tercantum pada kuesioner yang disebarkan. Karakteristik responden dalam penelitian ini akan diuraikan satu persatu sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan sebaran kuesioner yang dilakukan yang diberikan kepada responden yaitu Perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari diperoleh informasi bahwasanya jumlah perawat dengan jenis kelamin Perempuan lebih mendominasi dibandingkan dengan jenis laki-laki, Informasi responden berdasarkan jenis kelamin, disajikan pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	4	6.7	6.7	6.7
Valid Perempuan	56	93.3	93.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 21.0 for windows

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas diperoleh informasi bahwa responden yang terjaring pada penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 orang atau jika dipersentasekan sebesar 93,3 persen. Sedangkan untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 4

orang, atau jika di persentasekan sebesar 6,7 persen. Banyaknya jenis kelamin Perempuan dibandingkan laki-laki dikarenakan memang profesi perawat lebih banyak di tekuni oleh jenis kelamin Perempuan dibandingkan dengan Laki –Laki .

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan survey yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari, diperoleh informasi usia responden (perawat) dapat di kelompok menjadi empat kelompok, yaitu kelompok usia < 30 Tahun, 30 - 40 tahun, 41-50 tahun, dan > 50 Tahun. Informasi responden berdasarkan kelompok umur tersebut, disajikan pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia
Kelompok Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 30 Tahun	3	5.0	5.0	5.0
30 - 40 Tahun	21	35.0	35.0	40.0
Valid 41 - 50 Tahun	28	46.7	46.7	86.7
> 50 Tahun	8	13.3	13.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 21.0 for windows

Dari hasil survey yang dilakukan seperti tampak pada Tabel 4.6 di atas, diperoleh karakter responden berdasarkan kelompok umur dengan hasil sebagai berikut: responden yang berada pada kelompok usia < 30 tahun sebanyak 3 orang atau jika dipersentasekan sebesar 5 persen, kemudian untuk responden yang berada pada kelompok usia 30 - 40 tahun sebanyak 21 orang atau jika dipersentasekan sebesar 35 persen, selanjutnya untuk responden yang berada pada kelompok usia 41 - 50 tahun sebanyak 28 orang atau jika dipersentasekan sebesar 46,7 persen, terakhir untuk responden yang berada pada kelompok usia > 50 tahun

sebanyak 8 orang atau jika dipersentasekan sebesar 13,3 persen. Bila dilihat dari usia responden yang terjaring pada penelitian ini, usia responden (perawat) termasuk kedalam kelompok usia yang produktif. Dimana menurut Kementerian Kesehatan (2019) usia produktif berada dalam kelompok usia berkisar 19 hingga 59 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenjang pendidikan pada dasarnya turut mempengaruhi pola pikir seseorang. Semakin tinggi pendidikannya, semakin tinggi pula pola pikirnya. Namun ada pula sebaliknya dimana tingkat pendidikannya rendah, tetapi mempunyai pola pikir yang maju. Berikut ini akan digambarkan latar belakang pendidikan responden yang terjaring pada penelitian ini yang ditampilkan dalam Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Diploma	16	26.7	26.7	26.7
Valid Sarjana	43	71.7	71.7	98.3
Valid Master	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 21.0 for windows

Dari hasil survey yang dilakukan seperti tampak pada Tabel 4.7 di atas, mengelompokkan responden berdasarkan Pendidikan, berdasarkan survey yang dilakukan diperoleh informasi bahwa Tingkat Pendidikan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari di dominasi dengan Pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 71,7 persen.

Kemudian di ikuti dengan Diploma sebanyak 16 orang atau sebesar 26,7 persen, Dan untuk Master sebanyak 1 orang atau sebesar 1,7 persen.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Lamanya masa kerja seseorang dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi hasil kerja maksimal yang diberikan oleh orang tersebut, dengan lamanya seseorang bekerja pada organisasi tentu akan menambah pengalaman bekerjanya menjadi lebih baik. Berikut ini merupakan gambaran dari masa kerja responden yaitu perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari yang disajikan dalam Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja
Kelompok Masa Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 5 Tahun	8	13.3	13.3	13.3
5 - 15 Tahun	18	30.0	30.0	43.3
Valid 16 - 25 Tahun	23	38.3	38.3	81.7
26 - 35 Tahun	10	16.7	16.7	98.3
> 35 Tahun	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 21.0 for windows

Dari hasil survey yang dilakukan seperti tampak pada Tabel 4.8 di atas, menyajikan masa kerja responden berdasarkan survey yang dilakukan. Dimana untuk perawat yang masa kerjanya < 5 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 13,3 persen, 5-15 tahun sebanyak 18 orang atau sebesar 30 persen, masa kerja 16-25 tahun sebanyak 23 orang atau sebesar 38,3 persen, masa kerja 26-35 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 16,7 persen, dan untuk yang masa kerjanya > 35 tahun yaitu sebanyak 1 orang atau jika dipersentasekan sebesar 1,7 persen.

4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk mengetahui sejauh mana indikator-indikator yang dijadikan sebagai item pertanyaan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yakni kinerja, komunikasi interpersonal dan keterlibatan kerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari dengan menggunakan skala *Likert*. Adapun kegiatan dalam analisis data ini dengan mengelompokkan data, mentabulasi data, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

a. Deskripsi Variabel Kinerja (Y)

Pada tabel berikut akan digambarkan variabel kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari yang diukur melalui empat dimensi yaitu kualitas, layanan, efisiensi, dan prediktabilitas. Dari empat dimensi tersebut dikembangkan menjadi dua belas item pernyataan. Untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari, akan diuraikan seperti yang terlihat pada Tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 4.9
Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja (Y)

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Ket
	STS	TS	CS	S	SS			
	1	2	3	4	5			
Y.1: Kualitas								
P1	0	0	0	30	30	60	270	Sangat Baik
P2	0	0	3	34	23	60	260	Sangat Baik
P3	0	0	0	22	38	60	278	Sangat Baik
Rata-Rata	0	0	1,0	28,7	30,3	60	269,333	Sangat Baik
Persentase	0	0	1,7	47,8	50,6	100		

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Ket
	STS	TS	CS	S	SS			
	1	2	3	4	5			
Y.2: Layanan								
P4	0	0	2	34	24	60	262	Sangat Tinggi
P5	0	0	5	30	25	60	260	Sangat Tinggi
P6	0	0	2	29	29	60	267	Sangat Tinggi
Rata-Rata	0	0	3,0	31,0	26,0	60	263	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	5,0	51,7	43,3	100		
Y.3: Efisiensi								
P7	0	0	4	34	22	60	258	Sangat Tinggi
P8	0	0	3	36	21	60	258	Sangat Tinggi
P9	0	0	7	32	21	60	254	Sangat Tinggi
Rata-Rata	0	0	4,7	34,0	21,3	60	256,667	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	7,8	56,7	35,6	100		
Y.4: Prediktabilitas								
P10	0	0	1	34	25	60	264	Sangat Tinggi
P11	0	0	6	38	16	60	250	Tinggi
P12	0	0	6	34	20	60	254	Sangat Tinggi
Rata-Rata	0	0	4,3	35,3	20,3	60	256	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	7,2	58,9	33,9	100		
Skor Rata-Rata Variabel Kinerja							261,25	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner, 2023.

Dari hasil survey yang dilakukan diperoleh skor rata-rata kinerja perawat yaitu sebesar 261,25, apabila dilihat pada kriteria penafsiran variabel kinerja pada Tabel 3.2, variable kinerja termasuk pada range 252 – 300 berada pada kriteria “Sangat Tinggi”. Yang menjelaskan bahwasanya kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari memiliki kinerja yang sangat tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa point yang dirasa masih perlu di tingkatkan untuk memaksimalkan kinerja perawat.

Dari hasil survey yang dilakukan diperoleh skor tertinggi berada pada pernyataan ketiga dimensi “Kualitas” dengan pernyataan “Saya dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar etika profesional yang mencakup

menjaga kerahasiaan pasien, menghormati hak dan keputusan pasien, serta melibatkan diri dalam praktek-praktek etika dalam perawatan”, yang menyatakan bahwa sesungguhnya perawat dapat bekerja dengan sangat baik dengan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar etika profesional yang mencakup menjaga kerahasiaan pasien, menghormati hak dan keputusan pasien, serta melibatkan diri dalam praktek-praktek etika dalam perawatan.

Sedangkan untuk skor yang paling rendah berdasarkan survey yang dilakukan di temukan pada point kesebelas dimensi “Prediktabilitas” dengan pernyataan “Saya dapat merespon dengan cepat dan efektif dalam situasi yang tidak terduga”. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pernyataan ini memiliki skor yang paling rendah dibandingkan dengan pernyataan lainnya, dimana hal ini secara tidak langsung menggambarkan bahwa perawat pada dasarnya kurang dapat merespon dengan cepat dan efektif dalam situasi yang tidak terduga dalam bekerja. Hal ini tentu saja harus dapat diperbaiki kedepannya, karena yang namanya bekerja di Rumah Sakit pasien yang akan di rawat tidak dapat diprediksi kapan akan datang, karena sakit yang diderita oleh masyarakat pada umumnya memang tidak dapat diprediksi. Sehingga perawat benar-benar harus selalu siaga, cepat dan efektif dalam menangani setiap masyarakat yang ingin memperoleh perawatan pada Rumah Sakit.

b. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal (X)

Pada tabel berikut akan digambarkan variabel komunikasi interpersonal perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten

Batang Hari yang diukur melalui lima dimensi yaitu *Engaging* (Menarik), *Delivering* (Menyampaikan), *Questioning* (Mempertanyakan), *Responding* (Menanggapi), dan *Ending* (Akhir). Untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai variabel komunikasi interpersonal perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari, akan diuraikan seperti yang terlihat pada Tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10
Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal (X)

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Ket.
	STS	TS	CS	S	SS			
	1	2	3	4	5			
X.1: Engaging (Menarik)								
P1	0	0	9	37	14	60	245	Baik
P2	0	0	5	37	18	60	253	Sangat Baik
P3	0	0	4	33	23	60	259	Sangat Baik
Rata-Rata	0	0	6,0	35,7	18,3	60	252,333	Sangat Baik
Persentase	0	0	10,0	59,4	30,6	100		
X.2: Delivering (Menyampaikan)								
P4	0	0	2	36	22	60	260	Sangat Baik
P5	0	0	6	31	23	60	257	Sangat Baik
P6	0	0	1	38	21	60	260	Sangat Baik
Rata-Rata	0	0	3,0	35,0	22,0	60	259	Sangat Baik
Persentase	0	0	5,0	58,3	36,7	100		
X.3: Questioning (Mempertanyakan)								
P7	0	1	6	31	22	60	254	Sangat Baik
P8	0	0	6	36	18	60	252	Sangat Baik
P9	0	0	9	37	14	60	245	Baik
Rata-Rata	0	0,333	7,0	34,7	18,0	60	250,333	Baik
Persentase	0	0,556	11,7	57,8	30,0	100		
X.4: Responding (Menanggapi)								
P10	0	0	6	33	21	60	255	Sangat Baik
P11	0	0	8	33	19	60	251	Baik
P12	0	0	7	33	20	60	253	Sangat Baik
Rata-Rata	0	0	7,0	33,0	20,0	60	253	Sangat Baik
Persentase	0	0	11,7	55,0	33,3	100		
X.5: Ending (Akhir)								
P13	0	0	11	39	10	60	239	Baik
P14	0	0	4	28	28	60	264	Sangat Baik
P15	0	0	2	30	28	60	266	Sangat Baik
Rata-Rata	0	0	5,7	32,3	22,0	60	256,3	Sangat Baik
Persentase	0	0	9,4	53,9	36,7	100		
Skor Rata-Rata Variabel Komunikasi Interpersonal							254,2	Sangat Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner, 2023.

Dari hasil survey yang dilakukan untuk variabel komunikasi interpersonal diperoleh skor rata-rata 254,2, apabila dilihat pada kriteria tanggapan responden pada Tabel 3.2, variabel komunikasi interpersonal termasuk pada range 252 – 300 berada pada kriteria “Sangat Baik”. Artinya komunikasi interpersonal yang berlangsung pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari telah berlangsung dengan sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat beberapa point yang dirasa masih perlu di tingkatkan.

Berdasarkan survey yang dilakukan diperoleh skor tertinggi berada pada pernyataan kelima belas dimensi “*Ending (Akhir)*” dengan pernyataan yaitu “Saya dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien dengan mendengarkan, menghargai, dan memahami setiap keluhan pasien”. Hal ini mendeskripsikan bahwasanya perawat dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien dengan mendengarkan, menghargai, dan memahami setiap keluhan pasien.

Sedangkan untuk skor yang paling rendah berdasarkan survey yang dilakukan untuk variabel komunikasi interpersonal berada pada pernyataan ketiga belas dimensi “*Ending (Akhir)*” dengan pernyataan yaitu “Saya dapat mencapai pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, kondisi, dan preferensi pasien”. Hal ini mendeskripsikan bahwa perawat sesungguhnya belum begitu dapat memahami secara mendalam terkait kebutuhan, kondisi, dan preferensi pasien. Padahal ini sangatlah penting dalam perkembangan kesembuhan pasien selama di rawat pada Rumah Sakit.

c. Deskripsi Variabel Keterlibatan Kerja (M)

Pada tabel berikut akan digambarkan variabel keterlibatan kerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari yang diukur melalui tiga dimensi yaitu semangat, dedikasi dan penyerapan. Dari tiga dimensi tersebut dikembangkan menjadi sembilan item pernyataan. Untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai variabel keterlibatan kerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari tersebut, akan diuraikan seperti yang terlihat pada Tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.11
Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keterlibatan Kerja (M)

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Ket
	STS	TS	CS	S	SS			
	1	2	3	4	5			
M.1: Semangat								
P1	1	0	1	30	28	60	264	Sangat Tinggi
P2	0	5	5	29	21	60	246	Rendah
P3	0	0	1	33	26	60	265	Sangat Tinggi
Rata-Rata	0,333	1,667	2,3	30,7	25,0	60	258,33	Sangat Tinggi
Persentase	0,556	2,778	3,9	51,1	41,7	100		
M.2: Dedikasi								
P4	0	1	3	35	21	60	256	Sangat Tinggi
P5	0	0	1	18	41	60	280	Sangat Tinggi
P6	0	2	6	33	19	60	249	Rendah
Rata-Rata	0	1	3,3	28,7	27,0	60	261,67	Sangat Tinggi
Persentase	0	1,667	5,6	47,8	45,0	100		
M.3: Penyerapan								
P7	0	0	1	31	28	60	267	Sangat Tinggi
P8	0	0	3	30	27	60	264	Sangat Tinggi
P9	0	0	3	31	26	60	263	Sangat Tinggi
Rata-Rata	0	0	2,3	30,7	27,0	60	264,67	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	3,9	51,1	45,0	100		
Skor Rata-Rata Variabel Keterlibatan Kerja							261,56	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner, 2023.

Dari hasil survey yang dilakukan untuk variabel keterlibatan kerja diperoleh skor rata-rata 261,56, apabila dilihat pada kriteria tanggapan responden pada

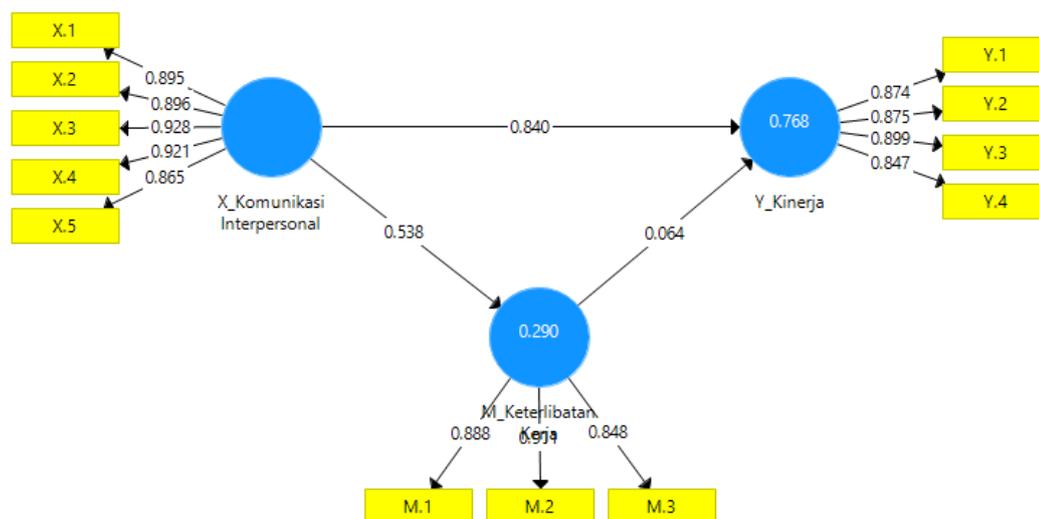
Tabel 3.2, variabel keterlibatan kerja termasuk pada range 252 – 300 berada pada kriteria “Sangat Tinggi”. Artinya keterlibatan kerja perawat dalam bekerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari di nilai sangatlah tinggi. Kendati demikian, masih terdapat beberapa point yang di rasa masih perlu di tingkatkan.

Dari hasil survey yang dilakukan diperoleh skor tertinggi berada pada pernyataan kelima dimensi “Dedikasi” yaitu dengan pernyataan “Adanya rasa bangga dengan profesi yang dijalani”. Hal ini menjelaskan bahwa perawat memiliki rasa bangga dengan profesi yang dijalani saat ini, sehingga membuat perawat mampu melibatkan dirinya dalam bekerja dengan sangat tinggi.

Sedangkan untuk skor yang paling rendah berdasarkan survey yang dilakukan berada pada pernyataan kedua dimensi “Semangat” dengan pernyataan yaitu “ Pekerjaan bagi saya merupakan sesuatu yang utama”. Hal ini menggambarkan bahwa sesungguhnya perawat belum dapat menganggap pekerjaannya yang dijalani saat ini adalah sesuatu yang utama, sehingga menyebabkan perawat kurang mampu melibatkan diri secara maksimal dalam bekerja. Hal ini tentu saja kurang baik dalam menunjang perkembangan kesembuhan pasien, karena sudah selayaknya perawat dapat mengutamakan pekerjaannya untuk kemajuan Rumah Sakit dan perkembangan kesembuhan pasien.

4.2.3. Hasil Uji Model Pengukuran Kontruk Reflektif (*Outer Model*)

Model pengukuran mempunyai tujuan mewakili hubungan antar kontruk dan variabel indikatornya yang sesuai (umumnya disebut dengan *outer model* dalam PLS-SEM). Model pengukuran menjelaskan bagaimana kontruk diukur dan dapat diandalkan atau valid serta reliabel dengan melihat validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas kontruk (Hair et al., 2017). Gambar *outer model* dalam SmartPLS adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1. *Outer Model* Penelitian pada SmartPLS 3

a. Uji Validitas Kontruk Reflektif Variabel Penelitian

Uji validitas dengan konstruk reflektif adalah sejauh mana ukuran dari suatu kontruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas konstruk reflektif dengan konstruk reflektif dapat dilihat melalui nilai *loading factor* untuk tiap indikator kontruk. *Rule of thumb* yang digunakan yaitu nilai standar *loading factor* harus 0.7 atau lebih tinggi serta nilai *average extracted value* (AVE) harus lebih besar dari 0.5. *Loading factor* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator yang terdapat pada konstruk memiliki banyak kesamaan sehingga memiliki makna yang sama

pada suatu konstruk (Hair et al., 2017). Berikut ini hasil *loading factor* dan nilai AVE untuk setiap indikator-indikator:

Tabel. 4.12
Uji Awal Validitas Konstruk Reflektif

Variabel	Dimensi	<i>Loading Factor</i>	AVE	Keterangan
Y_Kinerja	Y.1	0,874	0,764	Valid
	Y.2	0,875		Valid
	Y.3	0,899		Valid
	Y.4	0,847		Valid
X_Komunikasi Interpersonal	X.1	0,895	0,812	Valid
	X.2	0,896		Valid
	X.3	0,928		Valid
	X.4	0,921		Valid
	X.5	0,865		Valid
M_Keterlibatan Kerja	M.1	0,888	0,779	Valid
	M.2	0,911		Valid
	M.5	0,848		Valid

Sumber: Output SmartPLS 3, 2023.

Secara umum, indikator dengan *outer loading* antara 0,40 – 0,70 harus dihapus dari skala ketika menghapus indikator mengarah pada peningkatan nilai *composite reliability* dan nilai *average variance extracted* (AVE). Sedangkan indikator dengan nilai *outer loading* yang sangat rendah (dibawah 0,40) harus dieliminasi dari konstruk (Hair et al., 2017). Dikarenakan *outer loading* sangat jauh dari 0,4, dan di atas nilai AVE, oleh karenanya maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi *rule of thumb*. Sehingga tidak perlu dilakukan eliminasi indikator, dan melakukan estimasi ulang.

b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lain oleh standar empiris. Validitas diskriminan menyatakan

bahwa suatu konstruk itu unik dan menangkap fenomena yang tidak diwakili oleh konstruk lain di dalam model. Untuk menguji validitas diskriminan dengan konstruk reflektif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus > 0.70 (Hair et al., 2017). Berikut ini hasil dari *discriminant validity* pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.13
Nilai *Cross Loading*

	Y_Kinerja	X_Komunikasi Interpersonal	M_Keterlibatan Kerja
Y.1	0,874	0,779	0,518
Y.2	0,875	0,728	0,408
Y.3	0,899	0,797	0,487
Y.4	0,847	0,750	0,386
X.1	0,795	0,895	0,536
X.2	0,760	0,896	0,488
X.3	0,818	0,928	0,498
X.4	0,775	0,921	0,475
X.5	0,790	0,865	0,426
M.1	0,435	0,459	0,888
M.2	0,492	0,528	0,911
M.3	0,436	0,432	0,848

Sumber: Output SmartPLS 3, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai korelasi indikator suatu konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya. Kemudian nilai *cross loading* pada setiap indikator konstruk sudah sesuai dengan nilai yang disarankan yaitu sebesar 0,70. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa data memiliki validitas diskriminan yang baik.

Cara lain yang dapat digunakan untuk menguji validitas diskriminan konstruk reflektif yaitu dengan membandingkan akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk di dalam model. Validitas diskriminan

yang baik ditunjukkan dari akar kuadrat AVE dari setiap konstruk harus lebih besar dari korelasi kuadrat dengan konstruk lainnya (Ghozali & Latan, 2015).

Hasil uji validitas diskriminan ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Fornell-Larcker criterion

	Y_Kinerja	X_Komunikasi Interpersonal	M_Keterlibatan Kerja
Y_Kinerja	0,874		
X_Komunikasi Interpersonal	0,875	0,901	
M_Keterlibatan Kerja	0,516	0,538	0,882

Sumber: Output SmartPLS 3, 2023.

Tabel 4.15
Nilai AVE dan Akar AVE

Variabel	AVE	\sqrt{AVE}	Keterangan
Y_Kinerja	0,764	0,874	Valid
X_Komunikasi Interpersonal	0,812	0,901	Valid
M_Keterlibatan Kerja	0,779	0,882	Valid

Sumber: Output SmartPLS 3, 2023.

Berdasarkan data pada Tabel 4.14 dan 4.15 dapat disimpulkan bahwa akar AVE pada semua konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar konstruk sehingga dinyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memiliki validitas diskriminan yang baik.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, ketepatan, dan konsistensi instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *cronbach alpha* dan *Composite Reliability*. Namun demikian penggunaan *cronbach alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *composite reliability* dalam

menguji suatu konstruk (Ghozali & Latan, 2015). *Rule of thumb* yang digunakan untuk menilai reliabilitas suatu konstruk yaitu nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7. Konstruk harus reliabel dikarenakan agar konstruk menunjukkan ketepatan instrumen, konsistensi, dan akurasi dalam mengukur sebuah fenomena. Berikut ini hasil dari nilai *composite reliability* pada tabel di bawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.16
Nilai *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Y_Kinerja	0,928	Reliabel
X_Komunikasi Interpersonal	0,956	Reliabel
M_Keterlibatan Kerja	0,913	Reliabel

Sumber: Output SmartPLS 3, 2023.

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* yang dihasilkan semua konstruk lebih dari 0,7 dengan nilai minimum yaitu 0,913 yang ditunjukkan oleh variabel keterlibatan kerja. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini adalah reliabel atau memenuhi uji reliabilitas.

4.2.4. Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Ketika model pengukuran (*outer model*) telah menyatakan hasil yang baik, langkah selanjutnya dalam mengevaluasi hasil PLS-SEM adalah dengan menilai model struktural (*inner model*). Model struktural dianalisis yaitu sebagai upaya untuk menemukan bukti-bukti yang mendukung model teoritis (hubungan teoritis antara konstruk eksogen dan konstruk endogen) (Avkiran & Ringle, 2018).

a. Nilai R-Square (*Coefficient of determination*)

Nilai *R-square* digunakan untuk menunjukkan sejauh mana konstruk eksogen menjelaskan konstruk endogen. Untuk mengevaluasi model struktural yaitu dengan nilai *R-square* yang menunjukkan kekuatan prediktif dari model. *Rule of thumb* yang digunakan yaitu 0,75; 0,50; dan 0,25 menunjukkan bahwa model kuat, moderat, dan lemah. (Hair et al., 2017). Hasil nilai *R-square* dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.17
Nilai *R-Square*

	R Square	Adjusted R Square
M_Keterlibatan Kerja	0,290	0,278
Y_Kinerja	0,768	0,760

Sumber: Output SmartPLS 3, 2023.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel keterlibatan kerja mempunyai nilai *R-square* sebesar 0,290 yang berarti bahwa variabel keterlibatan kerja dapat dijelaskan oleh konstruk komunikasi interpersonal dengan persentase sebesar 29%. Kemudian untuk variabel kinerja mempunyai nilai *R-square* sebesar 0,768 yang berarti bahwa variabel kinerja dapat dijelaskan oleh konstruk komunikasi interpersonal dan keterlibatan kerja dengan persentase sebesar 76,8%. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil uji model struktural (*inner model*) dari variabel keterlibatan kerja dan kinerja termasuk kategori model yang “lemah” dan “kuat”.

b. Nilai F-Square (*f² Effect Size*)

F-square dihitung untuk mengukur pentingnya perubahan nilai *R-square* ketika konstruk tertentu dihilangkan dari model untuk mengevaluasi apakah

konstruk yang dihilangkan memiliki dampak substantif pada konstruk endogen. *Rule of thumb* untuk menilai nilai *f-square* adalah 0,02; 0,15; dan 0,35 yang menunjukkan bahwa nilai efek kecil, sedang dan besar, serta ukuran efek dengan nilai kurang dari 0,02 menunjukkan bahwa variabel tidak mempunyai efek (Hair et al., 2017). Hasil nilai *F-square* dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.18
Nilai *F-Square*

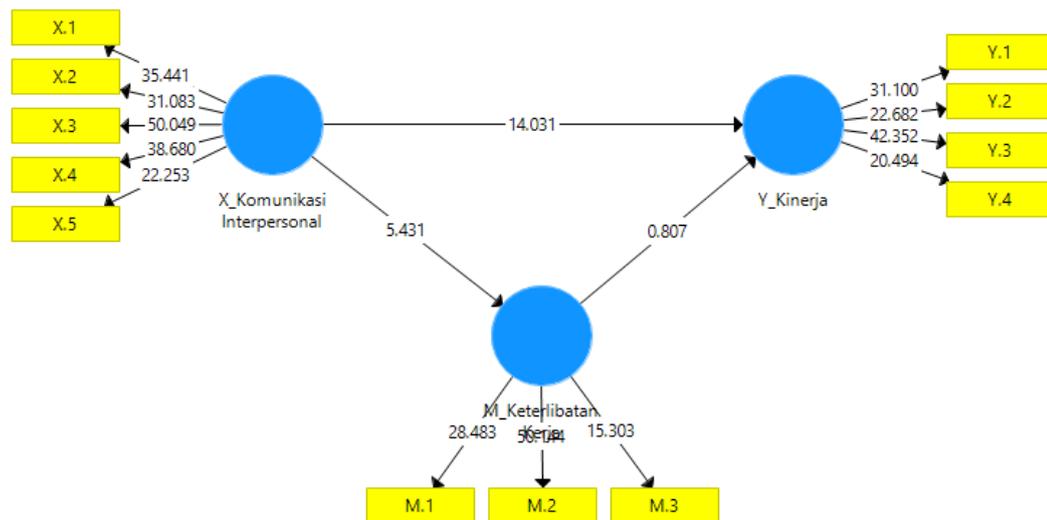
	M_Keterlibatan Kerja	Y_Kinerja
X_Komunikasi Interpersonal	0,408	2,158
M_Keterlibatan Kerja		0,013

Sumber: Output SmartPLS 3, 2023.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa terdapat satu variabel yang memiliki kontribusi terbesar dalam terhadap nilai *R-square* pada model penelitian yaitu nilai *f-square* variabel komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja dan kinerja, dimana masing-masing memiliki nilai yaitu sebesar 0,408 dan 2,158 (Besar). Sedangkan untuk keterlibatan kerja terhadap kinerja tidak memiliki efek yaitu dengan nilai 0,013.

4.2.5. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian selanjutnya yaitu melihat signifikansi yang mewakili hubungan yang di hipotesiskan di antara konstruk atau melihat pengaruh antar variabel pada *path coefficients* menggunakan prosedur *bootstrapping*. Selanjutnya yaitu *output bootstrapping* untuk melihat besaran nilai T-statistik.



Gambar 4.2
Model Hubungan Konstruk Penelitian Dengan Metode *Bootstrapping*

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Analisis pengaruh langsung berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Hasil pengolahan data disajikan pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Pengaruh Langsung

Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Value	Keterangan
H1 : X -> M	0,538	5,431	0,000	Diterima
H2 : X -> Y	0,840	14,031	0,000	Diterima
H3 : M -> Y	0,064	0,807	0,420	Ditolak

Sumber: Output SmartPLS 3, 2023.

Keterangan: X = Komunikasi Interpersonal; M = Keterlibatan Kerja; Y = Kinerja.

Hasil uji *path coefficients* pada tabel diatas dapat diinterprestasikan yaitu dengan melihat nilai original sampel untuk mengetahui hubungan antar variabel. Sedangkan untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh hubungan antar variabel yaitu dengan melihat T *Statistics*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini

menggunakan nilai signifikansi (*significance level*) sebesar 5% (*two tailed*) dan tingkat keyakinan (*confidence level*) sebesar 95% sehingga t-tabel adalah 2,0025, apabila nilai T-statistik > t-tabel maka hasilnya signifikan (Ghozali & Latan, 2015).

Berdasarkan data hasil pengujian pada tabel diatas, terdapat 3 hipotesis, Dimana dua diantara diterima dan satu ditolak. Berikut ini hasil dari pengujian hipotesis dari tiap konstruk yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,538 dengan nilai t-statistik sebesar 5,431 dan P Value sebesar 0,000. Dikarenakan nilai P Valuenya < 5% ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja perawat. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) diterima.
2. Komunikasi interpersonal terhadap kinerja memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,840 dengan nilai t-statistik sebesar 14,031 dan P Value sebesar 0,000. Dikarenakan nilai P Valuenya < 5% ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H2) diterima.
3. Keterlibatan kerja terhadap kinerja memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,064 dengan nilai t-statistik sebesar 0,807 dan P Value sebesar 0,420. Dikarenakan nilai P Valuenya > 5% ($0,420 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan

terhadap kinerja perawat. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 (H3) ditolak.

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Analisis pengaruh tidak langsung dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung variabel eksogen terhadap variable endogen melalui variable intervening, atau variable yang memediasi variable eksogen terhadap variable endogen. Dari uji *path coefficients* yang dilakukan menggunakan *SmartPLS 3* disajikan pada table berikut.

Tabel 4.20
Hasil Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	<i>Original Sample (O)</i>	T Statistics (O/STDEV)	P Value	Keterangan
H4 : X -> M1 -> Y	0,035	0,741	0,459	Ditolak

Sumber: Output *SmartPLS 3*, 2023.

Keterangan: X = Komunikasi Interpersonal; M = Keterlibatan Kerja; Y = Kinerja.

4. Komunikasi interpersonal terhadap kinerja sebesar 14,031, sementara komunikasi interpersonal terhadap kinerja dengan mediasi keterlibatan kerja sebesar 0,741, yang berarti keterlibatan kerja tidak mampu berperan sebagai variable mediasi dalam hubungan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 (H4) ditolak.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Komunikasi Interpersonal Terhadap Keterlibatan Kerja

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang positif terhadap keterlibatan kerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Hal ini mengindikasikan jika komunikasi interpersonal yang berlangsung dapat dilakukan secara efektif, maka akan dapat membuat perawat lebih melibatkan dirinya secara baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu diantaranya penelitian yang dilakukan Rasberry (2019) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak terhadap *engagement* karyawan di Amerika Serikat Tenggara. Hal itu menunjukkan semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal karyawan berarti semakin tinggi pula *engagementnya*. Keterlibatan kerja adalah fungsi dari tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang disediakan oleh organisasi. Lebih khusus lagi, keterlibatan adalah faktor perantara (juga disebut “*mediator*” atau “*throughput*”) dalam proses sebab akibat yang menuntut pekerjaan dan sumber daya (atau kombinasi keduanya) sebagai prediktornya, dan kinerja pekerjaan/organisasi adalah hasilnya (Bakker & Leiter., 2017).

Kemudian Hargie (2016) menambahkan bahwa komunikasi juga merupakan sebuah transaksi, dimana individu secara bergantian mengambil peran sebagai pengirim dan penerima komunikasi, sehingga mempengaruhi respon dan reaksi satu sama lain. Pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif bagi tenaga

medis dikemukakan oleh Ahpra (2021) dalam penelitiannya yang mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan persyaratan mutlak dan dianggap sebagai keterampilan penting bagi setiap paramedis.

Konsep hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *work engagement* ini diperkuat dengan adanya teori yang diungkapkan oleh Mercer (2014), yakni tentang teori kebutuhan interpersonal, teori *procced view* dan teori *social exchange*. Teori kebutuhan interpersonal menjelaskan tentang adanya hubungan antar individu yang harus menghasilkan sesuatu yang menyenangkan. Kemudian teori *procced view* adalah teori komunikasi dari pengembangan diri seseorang yang dilihat dari kualitas pribadi, dimana semakin berkualitas seseorang, maka semakin banyak orang yang mendengarkan. Selanjutnya teori *social exchange* menjelaskan suatu komunikasi akan terjadi apabila tercipta adanya lingkungan dan sikap pribadi yang saling berhubungan. Ketiga konsep tersebut apabila diterapkan dalam proses komunikasi interpersonal, terutama ketika di tempat kerja, maka dapat membuat karyawan akan terlibat secara baik dengan pekerjaannya.

4.3.2. Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja

Berdasarkan pengujian hipotesis berikutnya yaitu komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja perawat, diperoleh hasil bahwasanya terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Hal ini mengindikasikan jika komunikasi interpersonal berlangsung dengan baik

dalam suatu organisasi akan membuat karyawan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi sehingga memenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan individu maupun kebutuhan sosial

Hasil kajian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfal (2021), Ghofar, et al., (2018) dan Abdurrahman (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai artinya semakin baik keterampilan komunikasi interpersonal maka semakin baik pula kinerjanya, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakaria dan Leiwakabessy (2020) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi interpersonal tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan artinya kemampuan berkomunikasi secara interpersonal tidak memiliki dampak yang cukup terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan dikemukakan oleh Gitosudarmo (2016) yang mengatakan bahwa dalam melaksanakan tugasnya seseorang baik itu manajer ataupun bawahan harus dapat melakukan suatu komunikasi dengan baik agar kinerja yang dihasilkan dapat lebih efektif dan tekoordinasi. Selain itu Handoko (2016) juga menyampaikan bahwa komunikasi yang efektif akan memberikan suatu kondisi kondusif di perusahaan sehingga karyawan dapat melakukan kerja sama secara baik.

Berpengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari karena komunikasi

interpersonal yang efektif merupakan factor penting dalam menciptakan rasa saling pengertian, menguatkan keyakinan, proses manajerial, peningkatan dan pembinaan kerja sama antar anggota organisasi.

Berpengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari karena pada prinsipnya komunikasi interpersonal dapat menciptakan komunikasi secara efektif dengan pasien, keluarga pasien, dan anggota tim kesehatan lainnya. Dalam hal ini mencakup memahami dan merasakan perasaan dan pengalaman pasien, menciptakan koneksi emosional yang lebih dalam, serta dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan terbuka, memungkinkan pasien dan keluarganya untuk memahami kondisi kesehatan dengan baik.

Selain itu dalam konteks komunikasi interpersonal perawat, dapat "menyampaikan" merujuk pada kemampuan perawat untuk mengomunikasikan informasi, perasaan, dan instruksi dengan efektif kepada pasien, keluarga pasien, dan anggota tim kesehatan. Seperti menggunakan kata-kata yang menunjukkan kepedulian, menjelaskan dengan menggunakan kata/istilah yang mudah di mengerti, serta dapat menggunakan kalimat singkat dibandingkan kalimat ber tele- tele.

Kemudian pada konteks komunikasi interpersonal perawat mencakup kemampuan untuk mengajukan pertanyaan yang relevan, mengumpulkan informasi yang diperlukan, dan memahami lebih dalam kebutuhan dan kondisi pasien. Selanjutnya dalam konteks komunikasi interpersonal perawat juga dapat merespons atau memberikan reaksi yang diberikan perawat terhadap informasi,

pertanyaan, atau kebutuhan yang disampaikan oleh pasien, keluarga pasien, atau anggota tim kesehatan lainnya.

Pentingnya komunikasi interpersonal dalam organisasi membuat rasa saling pengertian, menguatkan keyakinan, proses manajerial, peningkatan dan pembinaan kerja sama antar anggota perusahaan, Tetapi pada kenyataannya, komunikasi yang berlangsung pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari sering dihadapkan pada masalah tidak efektifnya komunikasi, padahal komunikasi yang efektif sangat diperlukan dalam sebuah organisasi Rumah Sakit, agar koordinasi kerja yang ada dapat berlangsung dengan efektif.

4.3.3. Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga yang dilakukan, dapat disimpulkan jika keterlibatan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Artinya keterlibatan kerja kurang memiliki peran dalam mempengaruhi kinerja perawat.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan teori yang dikemukakan oleh (Robbins & Judge, 2017) yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja merupakan suatu ukuran sampai dimana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai penghargaan diri. Keterlibatan kerja mempunyai konsekuensi terhadap hasil kerja, yang di antaranya adalah kinerja.

Selain itu hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Markos dan Sridevi (2018) yang mengungkapkan

bahwa Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, sebab memiliki perasaan yang positif dan tidak menjadikan pekerjaannya sebagai beban, sehingga dapat menurunkan turn over karyawan, meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan dan kepuasan pelanggan. Akan tetapi hasil kajian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyanto, et al (2021) yang mengemukakan bahwa *Employee engagement* tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung.

Keterlibatan kerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari merupakan sejauh mana perawat menganggap penting pekerjaan yang ditekuni, dan secara psikologis mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaan yang sedang dijalani, serta bagaimana pekerjaan tersebut mempengaruhi harga dirinya dan gambaran mengenai dirinya. Tidak berpengaruhnya keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari berdasarkan hasil survey yang dilakukan terdiri atas beberapa hal yaitu adanya perbedaan persepsi perawat atas keterlibatan kerja itu sendiri, dimana beberapa perawat tetap produktif dan berkinerja tinggi (sesuai Tugas pokok fungsi) meskipun kurang keterlibatan (di luar Tugas pokok fungsi) sementara yang lain mungkin membutuhkan tingkat keterlibatan yang tinggi untuk mencapai kinerja optimal. Selain itu adanya faktor eksternal berupa kebijakan organisasi, manajemen, atau kondisi lingkungan kerja, yang juga memiliki peran penting, dimana jika ada masalah atau kebijakan yang tidak mendukung keterlibatan kerja, sehingga berdampak menjadi tidak signifikannya pada kinerja perawat.

Selain itu tidak berpengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari juga dikarenakan adanya kondisi stress ataupun beban kerja yang tinggi. Dimana jika perawat mengalami kondisi stres yang tinggi atau beban kerja yang berlebihan, keterlibatan kerja tidak akan mampu secara signifikan mengatasi dampak negatif dari faktor-faktor tersebut terhadap kinerja. Kemudian tidak berpengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat juga dikarenakan adanya ke tidak sesuaian harapan keterlibatan kerja yang ada saat ini dengan pengalaman nyata yang ada di lingkungan kerja saat ini sehingga berdampak menjadi tidak signifikannya pada kinerja perawat.

Organisasi yang tidak memberikan kejelasan mengenai tujuan, ekspektasi, atau arah strategis dapat membuat keterlibatan kerja kurang efektif dalam mempengaruhi kinerja perawat. Albrecht, Astuti & Dhania (2022) mendefinisikan konsep *work engagement* yang digunakan untuk karyawan yang mengekspresikan diri secara fisik, kognitif dan emosi ketika menjalankan pekerjaannya. Saat karyawan menjadi engaged, mereka cenderung terhubung dengan peran pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang disengaged dengan pekerjaan hanya sekedar datang ke tempat kerja, tidak melibatkan emosi, energi dan semangat ketika bekerja. Mereka menjadi tidak peduli terhadap tujuan organisasi, jarang merasa senang di tempat kerja, dan bahkan bersikap apatis.

4.3.4. Komunikasi Interpersonal Melalui Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa komunikasi interpersonal tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat melalui keterlibatan kerja sebagai variable intervening. Hasil kajian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pongton & Suntrayuth (2019) dan Maslikha, et al (2022) yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang positif komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja pegawai. Namun sayangnya sejauh ini penulis masih belum menemukan penelitian yang serupa dengan hasil kajian yang dilakukan oleh penulis hingga saat ini, dan itu telah menjadi sebuah keterbaharuan dalam kajian ini.

Tidak berpengaruhnya komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat, dikarenakan komunikasi interpersonal yang ada ditujukan sebagai upaya meningkatkan kinerja perawat, bukan untuk meningkatkan keterlibatan kerja perawat. Hal ini dikarenakan komunikasi interpersonal merupakan bagian yang sangat penting dalam membangun hubungan antara satu dengan yang lain, seperti komunikasi antara manajer, karyawan, dan lain-lain. Sehingga memang pada kajian ini komunikasi interpersonal ditujukan pada peningkatan kinerja, bukan pada peningkatan keterlibatan perawat dalam meningkatkan kinerjanya.

Kemudian dalam beberapa kasus pada objek penelitian, keterlibatan kerja juga tidak sepenuhnya tergantung pada kualitas komunikasi interpersonal. Artinya ada factor lain, seperti kepemimpinan, struktur organisasi, atau keadilan dalam

penilaian kinerja, memiliki dampak lebih besar pada keterlibatan kerja dan kinerja. Selain itu faktor-faktor individu seperti motivasi intrinsik, nilai-nilai personal, dan minat pada pekerjaan juga memainkan peran yang tidak kalah penting dalam keterlibatan kerja dan kinerja karyawan tanpa harus melibatkan mediasi melalui komunikasi interpersonal.

Beberapa organisasi mungkin memiliki elemen-elemen tertentu, seperti kebijakan manajemen kinerja atau program insentif, yang dapat langsung memengaruhi kinerja tanpa melibatkan keterlibatan kerja sebagai perantara. Sehingga dalam konteks ini, keterlibatan kerja menjadi tidak signifikan sebagai variable mediasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini membuat beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada BAB sebelumnya, yaitu:

1. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal karyawan berarti semakin tinggi pula *engagementnya*. Hal ini juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan persyaratan mutlak dan dianggap sebagai keterampilan penting bagi setiap paramedis dalam keterlibatannya pada pekerjaan.
2. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Hal ini mengindikasikan bahwa jika komunikasi interpersonal dapat terjalin dengan baik dalam Rumah Sakit akan membuat perawat mampu menghasilkan kinerja yang tinggi sehingga memenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan individu maupun kebutuhan sosial
3. Keterlibatan kerja perawat tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe

Kabupaten Batang Hari. Tidak berpengaruhnya keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat dikarenakan adanya perbedaan persepsi perawat atas keterlibatan kerja itu sendiri, dimana beberapa perawat tetap produktif dan berkinerja tinggi (sesuai TUPOKSI) meskipun kurang keterlibatan (di luar TUPOKSI). Selain itu adanya factor eksternal berupa kebijakan organisasi, manajemen, atau kondisi lingkungan kerja, yang juga memiliki peran penting, dimana jika ada masalah struktural atau kebijakan yang tidak mendukung keterlibatan kerja, sehingga berdampak menjadi tidak signifikannya pada kinerja perawat.

4. Keterlibatan kerja perawat tidak dapat memediasi komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Tidak berperannya keterlibatan kerja sebagai variable yang memediasi dikarenakan komunikasi interpersonal yang ada ditujukan sebagai upaya meningkatkan kinerja perawat, bukan untuk meningkatkan keterlibatan kerja perawat.

5.2. Saran-saran

5.2.1. Secara Praktis

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang diperoleh, maka saran untuk perbaikan penelitian dimasa mendatang pada kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari sebagai berikut:

- a. Dalam upaya meningkatkan kinerjanya, diharapkan kedepannya perawat benar-benar harus selalu siaga, cepat dan efektif dalam menangani setiap masyarakat yang ingin memperoleh perawatan pada Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan sakit yang diderita oleh masyarakat pada umumnya memang tidak dapat diprediksi, sehingga perawat benar-benar harus cekatan, siaga, cepat dan efektif dalam menghadapi segala situasi.
- b. Dalam menunjang komunikasi interpersonalnya, diharapkan kedepan perawat dapat mencapai pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, kondisi, dan preferensi pasien. Dimana hal ini dapat dilakukan melalui evaluasi kebutuhan pasien, komunikasi efektif dengan pasien, perencanaan perawatan individu, pemberian informasi yang jelas kepada pasien, pemenuhan kebutuhan psikososial, serta dengan memberikan edukasi kepada pasien.
- c. Dalam upaya meningkatkan keterlibatan kerja perawat, diharapkan kedepan pimpinan mampu memberikan teguran kepada perawat serta memberikan motivasi agar perawat dapat dengan tulus merawat pasiennya. Hal tersebut sebagai upaya agar perawat dapat menjadikan profesi yang dijalannya saat ini merupakan sesuatu yang utama, sehingga mampu memberikan rasa nyaman dan kepuasan bagi pasien, serta tentunya kemajuan bagi Rumah Sakit.

5.2.2. Secara Akademis

Penelitian ini perlu ditindak lanjuti lagi untuk melihat faktor apa saja yang dapat memengaruhi kinerja perawat secara komprehensif, guna menjawab faktor

lain (*epsilon*) yang mempengaruhi kinerja pegawai. Dimana faktor-faktor lain tersebut yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2014) yaitu 1) faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi, 2) faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality* dan pembelajaran, dan 3) faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, budaya organisasi, penghargaan, struktur dan *job design*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N. H. (2018). The effect of interpersonal communication skills and work motivation on performance of marketing employee. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(2.29), 190-195.
- Afridhamita, C., & Efendi, S. (2020). Pengaruh pengembangan karir, keterikatan karyawan, komunikasi interpersonal, dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan PT Indo Dharma Transport. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 16(1).
- Ahpra. (2021). *Professional capabilities for registered paramedics*. <https://www.paramedicineboard.gov.au/Professional-standards/Professional-capabilities-for-registered-paramedics.aspx>
- Almubaroq, M. F. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan melalui Konflik Kerja pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Malang (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Angraini, P. A. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pt Puspa Jaya Transport Bandar Lampung. *VISIONIST*, 7(2).
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Penelitian*. In *Rineka Cipta*.
- Astuti, D., & Dhania, D. R. (2022). Work engagement ditinjau dari psychological well-being dan komunikasi interpersonal. *Collabryzk Journal for Scientific Studies*, 1(1), 37-48.
- Aydin, I. (2022). Effects of Work-Related Stressors and Work Engagement on Work Stress: Healthcare Managers' Perspective. *Central European Business Review*, 11(4), 47-62.
- Bakker, A & Schaufeli, W.B. (2017). *Utrecht Work Engagement Scale: Test manual*. Utrecht, The Netherlands
- Bakker, A. B., & Leiter, M. (2017). Strategic and proactive approaches to work engagement. *Organizational dynamics*, 46(2), 67-75.
- Battjes-Fries MCE, van Dongen EJI, Renes RJ, Meester HJ, van't Veer P, Haveman-Nies A. (2016) Unravelling the effect of the Dutch school-based nutrition programme Taste Lessons: the role of dose, appreciation and interpersonal communication. *BMC Public Health*. 16(1):737.

- Becker, J. M., Klein, K., & Wetzels, M. (2012). Hierarchical Latent Variable Models in PLS-SEM: Guidelines for Using Reflective-Formative Type Models. *Long Range Planning*, 45(5–6). <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2012.10.001>
- Colquitt, J.A., Lepine, J.A., & Wesson, M.J. (2015). *Organizational Behavior: Improving Performance And Commitment In The Workplace*, Fourth Edition. New York: McGraw-Hill Education.
- DeVito, J. A. (2015). *The interpersonal communication book*, global edition (14th ed.). Pearson Education Limited.
- Ferdinand, P. D. A. (2016). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. In *BP Undip 2*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris. In *Universitas Diponegoro*.
- Ghofar, A., & Luddin, M. (2018). The effect of interpersonal communication, self engagement and organizational commitment toward the employee performance. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 2(2), 30-44.
- Gitosudarmo, I. (2016). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: BPFE.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. In *European Business Review* (Vol. 26, Issue 2). <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2017). An Assessment of The Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Marketing Research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3). <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
- Handoko, T.H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hargie, O. (2016). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice* (6th ed.). Taylor & Francis Group
- Hasibuan, M. (2016). *Human Resource Management*. Bumi Aksara.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2012). Using Partial Least Squares Path Modeling in Advertising Research: Basic Concepts and Recent Issues. *Handbook of Research on International Advertising, January*, 252–276.

- Hiriyappa, B. (2015). *Organizational behavior*. New Age International.
- Irfal, I. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Resepsionis di Qunci Villas Hotel, Lombok–NTB. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 16(1), 76-84.
- Ismail, M., Naninsih, N., & Yusriadi, Y. (2022). The Effect of Interpersonal Communication on Performance through Work Teams and Organizational Commitments of the Office of Education and Culture in Bantaeng Regency. *IEOM Society International*.
- Jason S. Wrench, Narissra M. Punyanunt-Carter & Katherine S. Thweatt, Athanasios. (2022). Overview of Interpersonal Communication. *A Mindful Approach to Relationships*.
- Kaswan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis: Konsep, Sejarah, Model, Strategi, dan Kontribusi SDM*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kembau, J. B., Sendow, G. M., & Tawas, H. N. (2018). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru Sekolah Dasar di Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*. In 1.
- Lee, K. O., & Lee, K. S. (2023). Effects of emotional labor, anger, and work engagement on work-life balance of mental health specialists working in mental health welfare centers. *International journal of environmental research and public health*, 20(3), 2353.
- Leopani, N. K., Suryani, N. N., & Mustika, I. N. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kondisi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Negari Agro Wisata Kopi & Balinese House. *EMAS*, 3(4), 169-185.
- Loerbroks A, Glaser J, Vu-Eickmann P, Angerer P. (2017). Physician burnout, work engagement and the quality of patient care. *Occup Med (Lond)*. 2017; 67:356–62.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.

- Markos, S. & Sridevi, M. S. (2018). Employee Engagement: The Key to Improving Performance. *International Journal of Business and Management*, 5, 89-96.
- Maslikha, I., Fauzi, A., Sutomo, D., & Fakhruddin, M. R. (2022). The Effect of Interpersonal Communication and Organizational Trust on Employee Engagement and Their Impact on Job Performance. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 3(5), 564-575.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). Human resource management = manajemen sumber daya manusia. In *Salemba Empat*.
- Mercer. (2014). Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan di Human Capital Center PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 14(2), 163-170.
- Meswantri, M., & Ilyas, A. (2018). Determinant of employee engagement and its implications on employee performance. *International Review of Management and Marketing*, 8(3), 36.
- Munparidi, & Sayuti, A. J. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 1(1).
- Nabila, H. A., & Ratnawati, I. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Dan Perilaku Kerja Proaktif Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 9(4).
- Ngwenya, B., & Pelser, T. (2020). Impact of psychological capital on employee engagement, job satisfaction and employee performance in the manufacturing sector in Zimbabwe. *SA Journal of Industrial Psychology*, 46(1), 1-12.
- O'Toole, G. (2020). *Communication: Core Interpersonal skills for Healthcare (4th ed.)*. Elsevier
- Paryati, A., Praningrum, A., & Susetyo, S. (2019). Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Komitmen Organisasi Pada Beberapa Kantor Dinas Di Kota Bengkulu. *Managemnt Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1). <https://doi.org/10.33369/insight.13.1.114-125>
- Pongton, P., & Suntrayuth, S. (2019). Communication satisfaction, employee engagement, job satisfaction, and job performance in higher education institutions. *Abac Journal*, 39(3), 90-110.

- Prasanna, S. A. S., Abeysena, H. T. C. S., & Alagiyawanna, M. A. A. P. (2023). Development and validation of the interpersonal communication assessment tool for assessing the interpersonal communication skills of public health midwives. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1-9.
- Puggina AC, Da Silva MJP. (2014). Interpersonal Communication Competence Scale. *ACTA Paulista de Enfermagem*. 27(2):108–14.
- Putri, V. Y., & Ratnaningsih, I. Z. (2017). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Rekan Kerja dan Employee Engagement pada Karyawan Pt. Pln (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Empati*, 6(2), 57-61.
- Rani, S., Agustiani, H., Ardiwinata, M. R., & Purwono, R. U. (2020). *Work Engagement and Organizational Commitment in Private University*. <https://doi.org/10.5220/0008590904640468>
- Raspberry, A. (2019). The Perceived of Servant Leadership and Interpersonal Communication on Employee Engagement (Case Study for Employees in Southeastern United States). *Dissertation*. Saint Leo University. United States: ProQuest LLC.
- Rivai, V dan Sagala, E.J. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo
- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162.
- Robbins, P., & Judge, T. (2017). *Organizational Behaviour*. Salemba Empat.
- Rožman, M., Sternad Zabukovšek, S., Bobek, S., & Tominc, P. (2021). Gender differences in work satisfaction, work engagement and work efficiency of employees during the COVID-19 pandemic: the case in Slovenia. *Sustainability*, 13(16), 8791.
- Saks, A. M. (2019). Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness*, 6(1). <https://doi.org/10.1108/JOEPP-06-2018-0034>
- Sedarmayanti. (2017). Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja. In *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja*.

- Seprianto, O. (2021). Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai (Studi pada Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Kalimantan Tengah). *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 2(1).
- Simamora, H. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia In Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (Issue April).
- Somad & Priansa, D.J. (2014). *Manajemen Supervisi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Sopiah. (2015). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Susanto, P. C., Syailendra, S., & Suryawan, R. F. (2023). Determination of Motivation and Performance: Analysis of Job Satisfaction, Employee Engagement and Leadership. *International Journal of Business and Applied Economics*, 2(2), 59-68.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi ke-9* (9th ed.). Kencana.
- Umar, H. (2014). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers 2014.
- Van Gelderen, B. R., & Bik, L. W. (2016). Affective organizational commitment, work engagement and service performance among police officers. *Policing*, 39(1). <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-10-2015-0123>
- van Kleeff, R., van Harten, J., Knies, E., & Boselie, P. (2023). ‘Lean Dancing’: How Involvement in Continuous Improvement and Lean Techniques Relate to Hospital Performance and Workers’ Wellbeing through Autonomy. *Sustainability*, 15(6), 5546.
- Veronica, I. T., Raharjo, P. G., & Nurwati, E. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja di Hotel Kartika Chandra Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(1), 333-349.
- Wangene T. (2015). *Communication Skills Students’ Coursebook*. Lambert Academic Publishing. Vol.1, p1–10.
- Wong, K. K.-K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1).

- Yandi, A., & Havidz, H. B. H. (2022). Employee performance model: Work engagement through job satisfaction and organizational commitment (A study of human resource management literature study). *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(3), 547-565.
- Yulianti, Y dan Suriyanti. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi.
- Zakaria, I. H., & Leiwakabessy, T. F. F. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Bank Syariah Di Kota Ambon). *Jurnal Akuntansi: Transparansi dan Akuntabilitas*, 8(2), 117-126.

Kepada Yth.
Bpk/Ibu/Sdr. Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir (tesis), bersama ini saya mohon bantuan Ibu/Bapak/Sdr bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan (angket terlampir). Adapun judul penelitian saya adalah: **“MODEL KINERJA PERAWAT MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG DIMEDIASI OLEH KETERLIBATAN KERJA (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari)”**.

Demikian surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian serta partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Jambi,2023
Hormat saya,

(Eka Renny Yustisia Hasby Mahbara)
NIM. P2C222026

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dengan hormat untuk menjawab semua pertanyaan sesuai dengan pendapat Ibu/Bapak/Saudara, dengan cara member tanda *checklist* (√) pada kotak jawaban yang dianggap sesuai.
2. Berikut ini disajikan pertanyaan dengan lima kategori pilihan:
STS : Sangat Tidak Setuju (1)
TS : Tidak Setuju (2)
CS : Cukup Setuju (3)
S : Setuju (4)
SS : Sangat Setuju (5)
3. Bacalah setiap pertanyaan yang dimaksud secara seksama, kemudian tentukan pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai.

II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin: Laki-Laki Perempuan
2. Usia :Tahun
3. Pendidikan: ≤ SLTA Diploma Sarjana (S1)
 Master (S2) Doktoral (S3)
4. Masa Kerja :Tahun

III. KUESIONER PENELITIAN

A. Kinerja Perawat (Y)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Saya dapat memberikan perawatan yang efektif, berdasarkan bukti ilmiah terkini dan praktik terbaik yang mencakup kemampuan untuk mengevaluasi kebutuhan pasien, merencanakan perawatan yang sesuai, dan mengukur hasil dengan akurat.					

2	Saya menguasai keterampilan klinis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas perawatan dengan kompeten. Ini termasuk pemeriksaan fisik, administrasi obat, perawatan luka, dan keterampilan lainnya.					
3	Saya dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar etika profesional yang mencakup menjaga kerahasiaan pasien, menghormati hak dan keputusan pasien, serta melibatkan diri dalam praktek-praktek etika dalam perawatan.					
Dimensi 2: Layanan		STS	TS	CS	S	SS
4	Saya dapat memberikan perawatan langsung kepada pasien yang mencakup pemantauan kesehatan, administrasi obat, perawatan luka, dan tindakan lain yang diperlukan sesuai dengan kondisi pasien.					
5	Saya dapat memberikan edukasi kepada pasien dan keluarganya dalam menjelaskan kondisi medis, prosedur perawatan, dan memberikan informasi yang diperlukan agar pasien dapat mengelola kondisinya dengan baik.					
6	Saya dapat memberikan dukungan emosional kepada pasien dengan menunjukkan sikap empati dan peduli agar pasien merasa didukung dalam pengalaman perawatan mereka.					
Dimensi 3: Efisiensi		STS	TS	CS	S	SS
7	Saya dapat mengelola jadwal kerja saya dengan baik, dengan memastikan bahwa saya dapat hadir saat diperlukan dan dapat merespons kebutuhan pasien dengan cepat.					
8	Saya mampu dalam mengelola waktu kerja dengan baik, dengan melibatkan prioritas tugas, penyelesaian pekerjaan dengan cepat, dan pengelolaan waktu untuk memberikan perhatian yang memadai kepada setiap pasien.					
9	Saya memahami dalam penggunaan teknologi kesehatan dengan baik dalam upaya meningkatkan efisiensi kerja.					

Dimensi 4: Prediktabilitas		STS	TS	CS	S	SS
10	Saya memahami dengan baik mengenai tanggung jawab kerja serta dapat mengatasi tugas-tugas tersebut dengan pemahaman yang baik.					
11	Saya dapat merespon dengan cepat dan efektif dalam situasi yang tidak terduga.					
12	Saya dapat merencanakan dan mengelola waktu kerja dengan efektif, seperti pemeriksaan rutin, administrasi obat, dan pemantauan pasien, dapat diprediksi dan diatur dalam kerangka waktu tertentu.					

B. Komunikasi Interpersonal (X)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	CS	S	SS
Dimensi 1: <i>Engaging</i> (Menarik)						
1	Saya dapat memahami dan merasakan perasaan dan pengalaman pasien, menciptakan koneksi emosional yang lebih dalam					
2	Saya dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan terbuka, memungkinkan pasien dan keluarganya untuk memahami kondisi kesehatan dengan baik.					
3	Saya dapat menunjukkan ketertarikan dan perhatian pada kebutuhan pasien dengan mendengarkan dengan saksama, dan merespons secara penuh perhatian pasien.					
Dimensi 2: <i>Delivering</i> (Menyampaikan)		STS	TS	CS	S	SS
4	Saya dapat menyampaikan dengan kejelasan dan kesederhanaan memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh pasien. Sehingga tidak membingungkan bagi pasien.					
5	Saya dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan relevan dengan kondisi dan pertanyaan pasien.					
6	Saya dapat Menyampaikan instruksi atau informasi medis dengan cara yang dapat dimengerti oleh pasien					

Dimensi 3: Questioning (Mempertanyakan)		STS	TS	CS	S	SS
7	Saya dapat menggunakan pertanyaan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk membuat diagnosis, merencanakan perawatan, dan memberikan perhatian yang sesuai dengan kebutuhan pasien.					
8	Saya dapat menggunakan pertanyaan untuk mengklarifikasi informasi yang mungkin tidak jelas atau ambigu. Untuk membantu mencegah kesalahpahaman dan memastikan bahwa perawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien.					
9	Saya dapat menggunakan pertanyaan untuk menilai kondisi fisik, emosional, dan sosial pasien dalam membantu mereka memahami konteks yang lebih luas dari situasi kesehatan pasien.					
Dimensi 4: Responding (Menanggapi)		STS	TS	CS	S	SS
10	Saya dapat merespon secara efektif dimulai dengan mendengarkan aktif dengan memberikan perhatian penuh terhadap informasi yang disampaikan oleh pasien atau keluarganya.					
11	Saya dapat memberikan pemahaman yang benar tentang informasi yang diberikan oleh pasien dengan mengajukan pertanyaan untuk klarifikasi atau mengulangi informasi dengan kata-kata yang lebih sederhana jika diperlukan.					
12	Saya mampu merespon dengan memberikan informasi tambahan yang mungkin diperlukan oleh pasien untuk memahami kondisi kesehatan mereka atau rencana perawatan yang diusulkan					
Dimensi 5: Ending (Akhir)		STS	TS	CS	S	SS
13	Saya dapat mencapai pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, kondisi, dan preferensi pasien.					
14	Saya dapat membangun hubungan yang kuat dan saling percaya antara perawat, pasien, dan keluarga.					

15	Saya dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien dengan mendengarkan, menghargai, dan memahami setiap keluhan pasien					
----	--	--	--	--	--	--

C. Keterlibatan Kerja (M)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	CS	S	SS
Dimensi 1: Semangat						
1	Saya dapat bekerja keras untuk mencapai hasil kerja yang maksimal					
2	Pekerjaan bagi saya merupakan sesuatu yang utama					
3	Saya selalu aktif berpartisipasi dalam melaksanakan tugas					
Dimensi 2: Dedikasi		STS	TS	CS	S	SS
4	Saya senantiasa antusias dalam melaksanakan pekerjaan					
5	Adanya rasa bangga dengan profesi yang saya jalani saat ini					
6	Saya selalu mencurahkan perhatian terhadap pekerjaan					
Dimensi 3: Penyerapan		STS	TS	CS	S	SS
7	Saya dapat berkonsentrasi penuh dalam bekerja					
8	Saya senantiasa fokus dalam bekerja					
9	Pekerjaan yang saya laksanakan saat ini merupakan bagian dari diri					