

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, *JOB BURNOUT* DAN KEBUTUHAN AKTUALISASI DIRI TERHADAP PRESTASI KERJA PERAWAT INSTALASI RAWAT JALAN DI RSUP PROF DR R. D. KANDOU MANADO

THE INFLUENCE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION, JOB BURNOUT AND SELF-ACTUALIZATION NEEDS ON JOB PERFORMANCE OF OUTPATIENT INSTALLATION NURSE AT PROF KANDOU MANADO HOSPITAL

Oleh:

Jessica N. Sumilat¹
Victor P. K. Lengkong²
Jacky S. B. Sumarauw³

¹²³Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹jessicasumilat95@gmail.com

²vpk.lengkong@unsrat.ac.id

³jacky.sbs@unsrat.ac.id

Abstrak: Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal, *Job Burnout* dan Kebutuhan Aktualisasi Diri terhadap Prestasi Kerja Perawat IRJ di RSUP Prof Kandou Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan adalah 58 Responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil menunjukkan Komunikasi Interpersonal, Job Burnout dan Kebutuhan Aktualisasi Diri secara simultan berpengaruh terhadap Prestasi Kerja. Komunikasi Interpersonal secara parsial memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap Prestasi Kerja. Job Burnout secara parsial berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap Prestasi Kerja. Kebutuhan Aktualisasi Diri secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja. Pihak RSUP Prof Kandou sebaiknya menciptakan situasi kerja yang nyaman, aman dan kondusif, untuk meminimalisasi timbulnya penurunan Prestasi Kerja.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal, job burnout, kebutuhan aktualisasi diri, prestasi kerja

Abstract: This study aims to determine the effect of Interpersonal Communication, Job Burnout and Self-Actualization Needs on Job Performance Of Outpatient Installation Nurse at Prof Kandou General Hospital Manado. This study uses a quantitative associative approach. The number of samples used was 58 respondents. Data analysis using multiple linear regression analysis. The results show that Interpersonal Communication, Job Burnout and Self-Actualization Needs simultaneously affect work performance. Interpersonal Communication partially has a positive but not significant effect on work performance. Job Burnout partially has a negative and insignificant effect on work performance. The need for self-actualization partially has a positive and significant effect on work performance. The Prof Kandou General Hospital should create a comfortable, safe and conducive working situation, to minimize the decrease in work performance.

Keywords: interpersonal communication, job burnout, self-actualization needs, job performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu organisasi kesehatan yang dengan segala fasilitas kesehatannya diharapkan dapat membantu pasien dalam meningkatkan kesehatannya dan mencapai kesembuhan yang optimal baik fisik, psikis maupun sosial. Di samping itu juga rumah sakit dituntut harus menampakkan usaha keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seiring dengan meningkatnya persaingan dan teknologi. Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian intenal yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Perawat sebagai salah satu aset yang penting dalam penyelenggaraan

sarana kesehatan memiliki peran yang sangat penting, selain sebagai tenaga paramedis untuk merawat pasien, perawat juga memegang kunci keberhasilan atas penyembuhan pasien, karena frekuensi perawat dalam berhubungan dengan pasien lebih sering dibanding dengan dokter atau tenaga yang lainnya (Wulan dan Hastuti, 2017:27).

Prestasi kerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai dengan peran dan serta tenaga yang dikeluarkan persatuan waktu. Sementara menurut Mangkunegara (2017:29) prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah sumber daya manusia (perawat) yang berkaitan dengan karakteristik kepribadiannya. Dalam upaya untuk meningkatkan prestasi kerjanya, maka seorang perawat dituntut untuk selalu melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Rumah Sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya terdapat pada kelengkapan fasilitas yang di unggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan. Untuk mencapai kualitas pelayanan kesehatan yang baik tersebut maka seorang perawat harus menjadi perawat yang profesional, yaitu perawat yang memiliki kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal, bekerja berdasarkan standart praktek, memperhatikan kaidah etik dan moral.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu jenis komunikasi yang paling sering dilakukan oleh individu dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini terbukti dengan penelitian Larasati (dalam Maryam, 2008) menunjukkan bahwa sebesar 73% komunikasi yang dilakukan oleh manusia adalah komunikasi interpersonal, artinya individu lebih sering berkomunikasi secara interpersonal dengan individu dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi interpersonal umumnya berlangsung secara tatap muka (face to face) sehingga komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan secara langsung terhadap pesan yang disampaikan. Permasalahan yang dialami perawat dalam Instalasi Rawat Jalan yang merupakan salah satu unit yang super sibuk, dimana mereka harus lebih dekat dan aktif berkomunikasi dengan pasien namun dalam hal ini perawat juga harus mampu mencari waktu untuk berkomunikasi agar memiliki kesinambungan informasi antar sesama rekan kerjanya sehingga dapat melakukan tindakan sesuai kebutuhan pasien. Adanya kesalah pahaman informasi dalam melakukan rencana tindakan bisa berakibat fatal karena pekerjaan ini berhubungan langsung dengan keselamatan dan nyawa pasien.

Peran besar perawat di bidang perawat kesehatan ini menuntut bahwa perawat harus diminimalkan dari kelelahan kerja mereka, karena kelelahan kerja (job burnout) yang tinggi yang dialami perawat dapat secara langsung menempatkan kesehatan dan kehidupan pasien bisa dalam bahaya serta bertentangan dengan kode etik perawat. Perawat dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi tidak sanggup untuk melayani kesehatan emosional orang lain. Kelelahan kerja (job burnout) secara jelas nampak menjadi masalah dalam keperawatan. Pekerjaan seorang perawat bisa membebani perawat secara fisik maupun emosional (Poghosyan, et al, 2017:10). Hal ini karena perawat sering berurusan dengan kehidupan dan situasi kematian yang dialami pasien. Kelelahan pada perawat dikaitkan dengan sejumlah hal-hal negatif misalnya absen dan keterlambatan berangkat kerja; gangguan kesehatan, sakit kepala, dan kelelahan kronis, produktivitas rendah, pergantian pekerjaan yang berlebihan, ketidakpuasan kerja, penurunan komitmen kerja, dan perpanjangan waktu istirahat kerja tanpa izin. Kelelahan kerja yang tidak dapat diatasi akan menimbulkan berbagai permasalahan kerja yang fatal termasuk kecelakaan sehingga rumah sakit wajib mengetahui hal yang dapat menimbulkan permasalahan dalam bekerja, salah satunya kelelahan kerja pada perawat.

Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan individu untuk mewujudkan dan mengembangkan semua potensi dan kemampuan yang ada pada dirinya dan untuk menunjukkan jati dirinya yang lebih kompleks serta untuk menjadi manusia yang dicita-citakan. Pemenuhan kebutuhan aktualisasi diri dan kebutuhan sosial dapat meningkatkan loyalitas dan prestasi kerja. Kebutuhan aktualisasi diri yaitu kebutuhan untuk mengembangkan diri dan potensi, mengemukakan ide, memberikan penilaian, kritik dan berprestasi Wahyuni (2017:10). Dalam hubungannya dengan kebutuhan ini perawat perlu diberikan kesempatan agar mereka dapat mengaktualisasikan diri secara baik dan wajar di organisasi. Mengarahkan daya dan potensi yang dimiliki untuk mengembangkan kemampuan, menghasilkan sesuatu dan mendapatkan kebanggaan diri sendiri merupakan salah satu bentuk dalam mencapai prestasi kerja.

Instalasi rawat jalan secara sederhana didefinisikan meliputi prosedur terapis dan diagnostik serta pengobatan yang diberikan kepada pasien dalam lingkungan yang tidak membutuhkan rawat inap (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2011). Menurut Depkes RI (1997) instalasi rawat jalan merupakan unit yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit yang akan melakukan pemeriksaan rawat jalan. Perekam medis rawat jalan akan memberi layanan pertama kali dilakukan di tempat pendaftaran pasien. Instalasi rawat jalan adalah salah

satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Instalasi rawat jalan merupakan salah satu yang dominan dari pasar rumah sakit serta merupakan sumber keuangan yang bermakna, sehingga dilakukan upaya peningkatan mutu pelayanan (Murdani, 2007).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Job Burnout dan Kebutuhan Aktualisasi Diri Terhadap Prestasi Kerja Perawat Instalasi Rawat Jalan Di RSUP Prof Kandou Manado”**

Tujuan Penelitian

1. Apakah Komunikasi Interpersonal, Job Burnout dan Kebutuhan Aktualisasi diri secara simultan berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Perawat RSUP Prof Kandou Manado?
2. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Perawat RSUP Prof Kandou Manado?
3. Apakah Job Burnout berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Perawat RSUP Prof Kandou Manado?
4. Apakah Kebutuhan Aktualisasi Diri berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Perawat RSUP Prof Kandou Manado?

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Bintoro dan Daryanto (2018:25) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah cara yang mengatur hubungan, peranan sumber daya yang dimiliki individu secara efisien, efektif dan digunakan dengan maksimal agar dapat mencapai tujuan pada organisasi, pegawai serta masyarakat sekitar sehingga maksimum.

Komunikasi Interpersonal

Gitosudarmo dan Mulyono (2017:10) juga mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara seorang dengan seorang atau antara seorang di dalam kelompok kecil.

Job Burnout

Leiter dan Maslach (2018:17) mengungkapkan bahwa job burnout adalah sindrom kelelahan emosioal, depersonalisasi serta rasa penurunan personal, prestasi yang dapat terjadi pada seseorang yang dalam bekerja dengan beberapa orang dengan kapasitas yang sama.

Kebutuhan Aktualisasi Diri

Winardi (2017:27) mengemukakan bahwa kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan individu dalam merealisasikan potensi yang ada pada diri individu untuk dapat mencapai perkembangan diri secara berkelanjutan serta dapat menjadi kreatif dan inovatif dalam arti kata seluas-luasnya.

Prestasi Kerja

Badriyah (2018:136) mengungkapkan prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu untuk melakukan beberapa tugas yang diembankan kepadanya berdasarkan atas kecerdasan, pengalaman pekerjaan, waktu dan sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan.

Penelitian Terdahulu

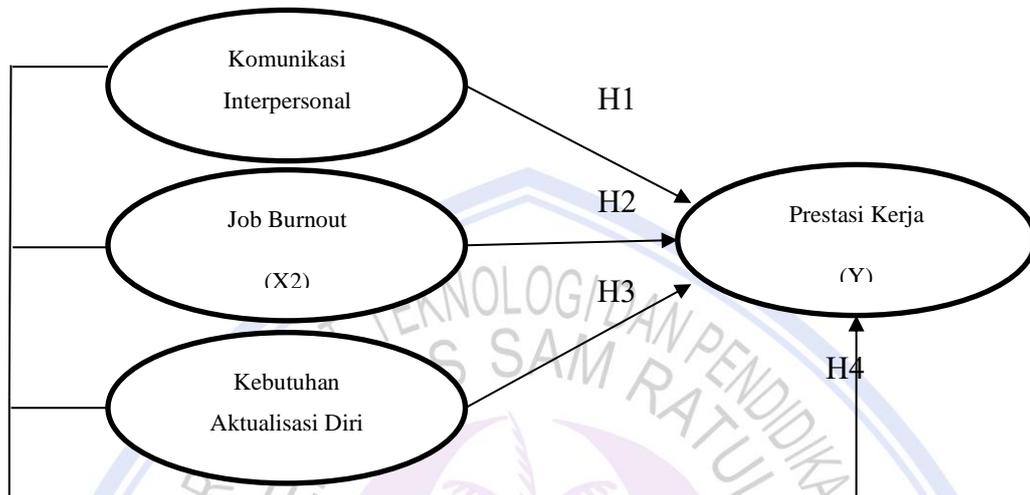
Penelitian Asmara (2018), penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh komunikasi interpersonal pada karyawan kinerja, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh komunikasi interpersonal terhadap lingkungan kerja, dan pengaruh interpersonal komunikasi kinerja karyawan dengan lingkungan kerja sebagai variabel intervensi CV. Cokelat Tugu Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. Ada pengaruh positif dan tidak signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan interpersonal komunikasi dengan lingkungan kerja karyawan CV Cokelat Tugu Yogyakarta.

Penelitian Susianta (2021), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penanganan stres kerja

terhadap kinerja perawat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas yang terdiri dari Penanganan stress dan Kelelahan Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat.

Penelitian Utami dan Magdalena (2020), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kebutuhan aktualisasi diri dan beban kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aktualisasi diri dan beban kerja berpengaruh dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis Penelitian:

- H₁: Diduga Komunikasi Interpersonal, Job Burnout dan Kebutuhan Aktualisasi Diri secara simultan berpengaruh terhadap Prestasi Kerja perawat di RSUP Prof Kandou Manado.
- H₂: Diduga Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Prestasi Kerja perawat di RSUP Prof Kandou Manado.
- H₃: Diduga *Job Burnout* berpengaruh terhadap Prestasi Kerja perawat di RSUP Prof Kandou Manado.
- H₄: Diduga Kebutuhan Aktualisasi Diri berpengaruh terhadap Prestasi Kerja perawat di RSUP Prof Kandou Manado.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode asosiatif. Metode asosiatif bertujuan untuk mencari hubungan diantara dua variabel. Demikian juga menurut Sugiyono (2019:14) bahwa Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Sampling

Sugiyono (2017:13) mengatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini yaitu Perawat Instalasi Rawat Jalan pada Rumah Sakit Prof Kandou, yang berjumlah 136 orang. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dengan pertimbangan bahwa populasi relatif homogeni atau seragam sehingga tidak terlalu diperlukan untuk distratifikasi sehingga didapatkan besarnya sampel sebanyak 58 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*.

Jenis dan Sumber Data

Kajian ini memanfaatkan informasi yang dianalisis secara subjektif dan kuantitatif dan diolah sendiri oleh peneliti dengan menggunakan data primer. Data primer bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada para perawat RSUP Kandou Manado.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Suatu cara untuk mendapatkan data dengan menyebarkan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti sesuai dengan tujuan. Menurut Sugiyono (2019:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antar masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil analisis korelasi bivariate dengan melihat output pearson correlation (Ghozali, 2016:134).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur angket atau kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu angket atau kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir angket atau kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika Cronbach's Alfa $\geq 0,6$ dan dikatakan tidak reliabel jika Cronbach's Alfa $< 0,6$. (Ghozali, 2016:47).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:160) bahwa uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi variabel dependen dan independen mempunyai kontribusi atau tidak. Data pengambilan keputusan normalitas yaitu jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi tersebut memenuhi normalitas, sedangkan jika data menyebar lebih jauh dan tidak mengikuti arah garis maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:105), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilihat dari nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance $\geq 0,01$ atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 .

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:139) bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Ghozali (2016:98) mengatakan bahwa uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima; atau jika $Sig. \leq 0,05$
- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak; atau jika $Sig. > 0,05$

Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui kemampuan masing-masing variabel independen secara individu (partial) dalam menjelaskan perilaku variabel dependen (Ghozali, 2016:98). Untuk membuktikan hipotesis kedua digunakan uji t, yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi dengan rumus sebagai berikut:

- 1) Jika $t_h \geq t_t$, maka H_0 ditolak, H_a diterima; atau jika $Sig. \leq 0,05$
- 2) Jika $t_h < t_t$, maka H_0 diterima, H_a ditolak; atau jika $Sig. > 0,05$

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang dilakukan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan regresi yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Prestasi Kerja
a	= Konstanta
b	= Koefisien arah regresi
X1	= Komunikasi Interpersonal
X2	= <i>Job Burnout</i>
X3	= Kebutuhan Aktualisasi Diri
e	= <i>Error</i>

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi ini digunakan melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sarwono, 2012:205). Pada penelitian ini untuk menunjukkan seberapa besar presentase yang ditimbulkan oleh variabel bebas. Dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22, koefisien determinasi melalui tabel model summary dengan melihat kolom R Square. Nilai R² yang kecil berartikemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen (Ghozali, 2016:46).

HASIL PENELITIAN**Hasil Analisis Data****Tabel 1. Uji Validitas**

Variabel	Item	Korelasi Pearson (r)	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Interpersonal X1	X1.1	0.788	Valid	0.781	
	X1.2	0.668	Valid		
	X1.3	0.586	Valid		
	X1.4	0.794	Valid		
	X1.5	0.696	Valid		
Job Burnout X2	X2.1	0.555	Valid	0.752	Reliabel
	X2.2	0.672	Valid		
	X2.3	0.789	Valid		
	X2.4	0.672	Valid		
	X2.5	0.555	Valid		
Kebutuhan Aktualisasi Diri X3	X3.1	0.802	Valid	0.751	Reliabel
	X3.2	0.725	Valid		
	X3.3	0.574	Valid		
	X3.4	0.543	Valid		
	X3.5	0.553	Valid		
Prestasi Kerja Y	Y1	0.913	Valid	0.809	Reliabel
	Y2	0.789	Valid		
	Y3	0.583	Valid		
	Y4	0.819	Valid		
	Y5	0.913	Valid		

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2023

Berdasarkan Tabel 1, memberikan penjelasan secara terperinci tentang valid atau tidaknya kuesioner penulis. Berdasarkan hasil analisa data didapatkan hasil bahwa seluruh pernyataan indikator Komunikasi Interpersonal (X1), Job Burnout (X2), Kebutuhan Aktualisasi Diri (X3), dan Prestasi Kerja (Y) mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,3), maka item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid. Dan dapat diketahui bahwa semua item-item pengukur variabel dari kuesioner yang digunakan adalah reliabel, karena data menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel Komunikasi Interpersonal (0.781), *Job Burnout* (0.752), Kebutuhan Aktualisasi Diri (0.751) dan Prestasi Kerja (0.809) memiliki nilai diatas 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

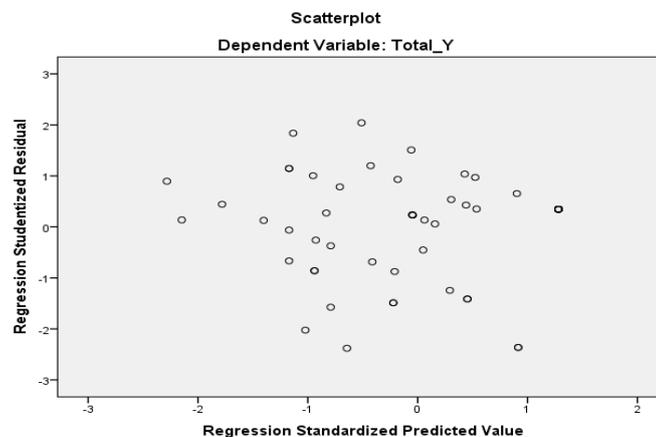
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.409	2.445
X2	.308	3.246
X3	.501	1.997

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja (Y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2023

Melihat hasil pada Tabel 3, hasil perhitungan Tolerance menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih dari 0,1 dengan nilai Tolerance variabel independen yaitu Komunikasi Interpersonal 0.409, *Job Burnout* 0.308, Kebutuhan Aktualisasi Diri 0.501. Sementara itu, hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari variabel independen juga menunjukkan hal serupa yaitu tidak adanya nilai VIF lebih dari 10, dimana masing-masing rasio mempunyai nilai yaitu Komunikasi Interpersonal 2.445, *Job Burnout* 3.246, dan Kebutuhan Aktualisasi Diri 1.997. Berdasarkan hasil perhitungan nilai Tolerance dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



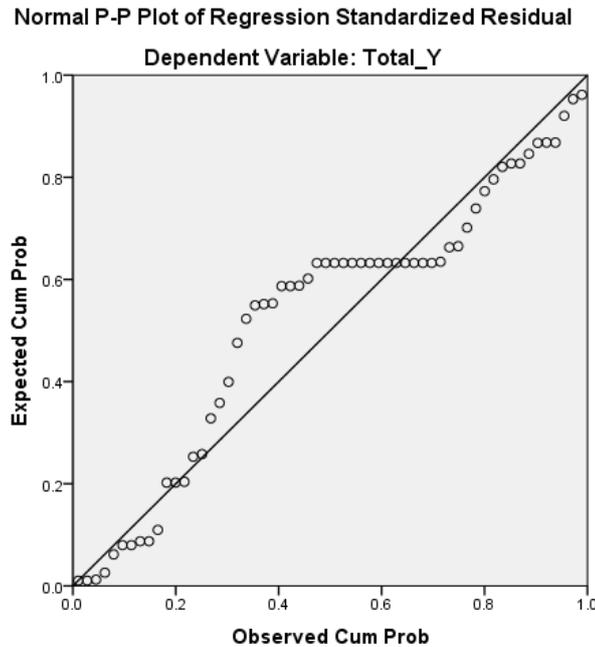
Gambar 2. Grafik Scatterplot

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2023

Berdasarkan gambar 2. terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas

Uji Normalitas

Gambar 3. menunjukkan bahwa grafik *Normal P-P of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut, maka mode regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi Normalitas.



Gambar 3. Grafik P-Plot

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2023

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.758	3.298		1.140	.260
	X1	.330	.190	.286	1.737	.088
	X2	-.017	.243	-.013	-.069	.945
	X3	.514	.175	.437	2.935	.005

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2022

Adapun persamaan regresi berganda yang digunakan dari tabel 6 yaitu:

$$Y = 3.758 + 0.330 X_1 - 0.017 X_2 + 0.514 X_3$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

Konstanta dari persamaan regresi linier berganda pada tabel 4 adalah 3.758 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan jika Komunikasi Interpersonal, *Job Burnout* dan Kebutuhan Aktualisasi Diri nilainya adalah 0 (nol), maka Prestasi Kerja adalah sebesar 3.758.

Koefisien regresi untuk variable Komunikasi Interpersonal adalah sebesar 0.330 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada Komunikasi Interpersonal sementara *Job Burnout* dan Kebutuhan Aktualisasi Diri diasumsikan tetap, maka besarnya Prestasi Kerja akan mengalami perubahan yakni kenaikan sebesar 0.330.

Koefisien regresi untuk variable *Job Burnout* adalah sebesar -0.017 dan bertanda negatif, hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada *Job Burnout* sementara Komunikasi Interpersonal dan Kebutuhan Aktualisasi Diri diasumsikan tetap, maka besarnya Prestasi Kerja akan mengalami perubahan yakni penurunan sebesar -0.017.

Nilai koefisien regresi Kebutuhan Aktualisasi Diri sebesar 0.514 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada Kebutuhan Aktualisasi Diri sementara Komunikasi Interpersonal dan *Job Burnout* diasumsikan tetap, maka besarnya Prestasi Kerja akan mengalami perubahan yakni kenaikan sebesar 0.514.

Pengujian Hipotesis
Uji F (Simultan)
Tabel 5. Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.726	3	34.909	12.108	.000 ^b
	Residual	155.687	54	2.883		
	Total	260.414	57			

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja (Y)

b. Predictors: (Constant), Kebutuhan Aktualisasi Diri (X3), Komunikasi Interpersonal (X1), *Job Burnout* (X2)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2023

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa hasil analisis menghasilkan nilai F hitung sebesar 12.108 sementara F tabel sebesar 2.78 ini berarti nilai F hitung > F tabel, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa dalam penelitian ini variabel Komunikasi Interpersonal, *Job Burnout* dan Kebutuhan Aktualisasi Diri secara bersama-sama/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Prestasi Kerja.

Uji t (Parsial)

Berdasarkan tabel 4 sebelumnya dapat dilihat bahwa variabel Komunikasi Interpersonal diperoleh angka t hitung 1.737 > t tabel sebesar 1.672 dan taraf signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.088, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi Kerja.

Untuk variabel *Job Burnout* diperoleh angka t hitung -0.069 < t tabel sebesar 1.672 dan taraf signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.945, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Job Burnout* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi Kerja.

Untuk variabel Kebutuhan Aktualisasi Diri diperoleh angka t hitung 2.935 > t tabel sebesar 1.672 dan taraf signifikansi tidak lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.005, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kebutuhan Aktualisasi Diri berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi Kerja

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.634 ^a	.402	.369	1.69797	

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal (X3), *Job Burnout* (X1), Kebutuhan Aktualisasi Diri (X2)

b. Dependent Variable: Prestasi Kerja (Y)

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 24, 2022

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat diketahui nilai R² yang dihasilkan sebesar 0.402 atau 40.2%. Angka ini menjelaskan bahwa Prestasi Kerja di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof Kandou Manado dipengaruhi oleh faktor Komunikasi Interpersonal (X1), *Job Burnout* (X2) dan Kebutuhan Aktualisasi Diri (X3) sebanyak 40.2%, sedangkan sisanya 59.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Komunikasi Interpersonal, *Job Burnout* dan Kebutuhan Aktualisasi Diri terhadap Prestasi Kerja

Dari hasil yang telah didapat melalui hitungan yang ada di atas dapat di ketahui bahwa secara simultan Komunikasi Interpersonal, *Job Burnout* dan Kebutuhan Aktualisasi Diri secara bersama-sama/simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Prestasi Kerja. Jadi dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa dalam melaksanakan tugasnya perawat harus memiliki rasa empati yang tinggi serta dapat mengendalikan dirinya sesuai keadaan lingkungan kerja, dimana perawat harus mampu mengembangkan dirinya sesuai kemampuan maupun potensi yang dimiliki agar berkesempatan mendapatkan promosi maupun penghargaan sesuai dengan hasil kerjanya.

Mulyana (2017:9) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal suatu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka atau berhadapan langsung yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi orang lain

secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal. Leiter dan Maslach (2018:17) mengungkapkan bahwa *job burnout* adalah sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi serta rasa penurunan personal, prestasi yang dapat terjadi pada seseorang. Winardi (2017:27) mengemukakan bahwa kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan individu dalam merealisasikan potensi yang ada pada diri individu untuk dapat mencapai perkembangan diri secara berkelanjutan. Benardin (2017:159) mengemukakan bahwa prestasi kerja adalah suatu catatan mengenai hasil yang diperoleh dari beberapa fungsi pekerjaan tertentu ataupun kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Prestasi Kerja

Berdasarkan hasil yang di dapat dari perhitungan di atas dapat dilihat bahwa Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap Prestasi Kerja Perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof Kandou Manado. Komunikasi Interpersonal mudah jika dipandang secara teoritis namun prakteknya sulit untuk diterapkan karena dipengaruhi oleh kesibukan masing-masing perawat. Perawat harus benar-benar fokus dalam melayani pasien dikarenakan IRJ (instalasi rawat jalan) merupakan unit pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis dan rehabilitasi. Maka perawat harus lebih dekat menjalin hubungan yang baik dengan pasien agar dapat memberi informasi yang jelas sebelum pasien mendapatkan tindakan berikutnya atau ketika pasien harus dirawat inap.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rahman (2007) yang menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Asmara (2018) yang menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Mulyana (2017:9) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal suatu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka atau berhadapan langsung yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal.

Pengaruh Job Burnout terhadap Prestasi Kerja

Dilihat dari hasil yang telah dihitung di atas, menghasilkan bahwa *Job Burnout* memberikan pengaruh yang negative dan tidak signifikan terhadap Prestasi Kerja perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof Kandou Manado. Dalam hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa tingkat responden terbanyak yaitu umur 35-45 tahun dimana menurut Permenkes RI (2018) usia ini termasuk dalam kelompok usia dewasa. Seseorang dalam usia dewasa mempunyai tanggung jawab yang besar, mengetahui kelebihan dan yang ada pada dirinya, serta mempunyai ambisi yang sehat. Usia sangatlah berpengaruh pada kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam sebuah instansi atau perusahaan yang mencakup seluruh aspek demi mencapai tujuan, visi dan misi sebuah instansi atau perusahaan. Handoko (2010) mengungkapkan masa kerja lebih dari 3 tahun merupakan kategori lama dimana responden dalam penelitian ini diambil dengan masa kerja diatas 5 tahun. Perawat yang telah memiliki jam terbang yang lebih lama tentunya memiliki pengalaman kerja yang luas baik hambatan maupun keberhasilan. Pengalaman kerja menjadikan seseorang memiliki sikap kerja yang terampil, tenang, dapat menganalisa kesulitan dan siap mengatasinya.

Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rosydhah dan Rachman (2021) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kelelahan kerja terhadap kinerja perawat. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Susianta (2021) yang menyatakan bahwa kelelahan kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Perawat. Leiter dan Maslach (2018:17) mengungkapkan bahwa *job burnout* adalah sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi serta rasa penurunan personal, prestasi yang dapat terjadi pada seseorang yang dalam bekerja dengan beberapa orang dengan kapasitas yang sama

Pengaruh Kebutuhan Aktualisasi Diri terhadap Kinerja Pegawai

Dapat dilihat bahwa Kebutuhan Aktualisasi Diri secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof Kandou Manado. Hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa potensi perawat yang lebih meningkat dan berkembang, dimana dalam hal ini perawat melakukan kerja mereka secara cepat dan tepat juga pelayanan mereka yang dapat membuat para pasien bisa merasa betah dan merasa nyaman dalam perawatan mereka.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Maria (2020) yang menyatakan bahwa Kebutuhan Aktualisasi Diri secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja. Winardi (2017:27) mengemukakan bahwa kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan individu dalam merealisasikan potensi yang ada pada diri individu untuk dapat mencapai perkembangan diri secara berkelanjutan

PENUTUP

Kesimpulan

1. Komunikasi Interpersonal, *Job Burnout* dan Kebutuhan Aktualisasi Diri secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja perawat Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof Kandou Manado.
2. Komunikasi Interpersonal secara parsial memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap Prestasi Kerja perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof Kandou Manado.
3. *Job Burnout* secara parsial memiliki pengaruh yang negative dan tidak signifikan terhadap Prestasi Kerja perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof Kandou Manado.
4. Kebutuhan Aktualisasi Diri secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof Kandou Manado.

Saran

1. Pihak RSUP Prof Kandou Manado diharapkan memperhatikan keadaan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan, memberikan dukungan dan penghargaan atas hasil kerjanya.
2. Rumah Sakit perlu merencanakan pelatihan yang dibutuhkan untuk meningkatkan dan menyesuaikan pemenuhan kebutuhan aktualisasi perawat agar pelayanan semakin maksimal

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, A. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Prestasi Kerja Karyawan dengan Lingkungan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada CV. Tugu Chocolate Yogyakarta. *Jurnal Ekobis Dewantara*, Vol.1, No.1. Hal.45-53. <http://jurnalfs.ustjogja.ac.id/index.php/ekobis/article/view/467>. Diakses Tanggal 20 Mei 2023
- Badriyah, M. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Bintoro., dan Daryanto. (2018). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, M. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 22*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, I., dan Mulyono, A. (2017). *Prinsip Dasar Manajemen. Edisi Ke-3*. Yogyakarta: BPF.
- Leiter, M. P., dan Maslach, C. (2018). *The Truth About Burnout*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan 14*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maryam dan Siti. (2008). *Mengenal Usia Lanjut dan Perawatannya*. Jakarta: Salemba Medika.
- Poghosyan, et al. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan 14*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Edisi 1*. Bandung: Alfabeta.
- Susianta, I. M. (2021). Analisis Penanganan Stress Dan Kelelahan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Perawat Rumah Sakit Umum Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.2, No.3. Hal.26-31. <http://repository.stieyapan.ac.id/id/eprint/154/>. Diakses Tanggal 20 Mei 2023
- Utami, R.S., dan Magdalena, M. (2019). Pengaruh Kebutuhan Aktualisasi Diri dan Penghargaan

Terhadap Prestasi Kerja Pegawai (Suatu Studi Pada Kepolisian Resort Ciamis). *Jurnal Ekonomi*. Hal.1-15. <https://www.researchgate.net/publication/340103543>. Diakses Tanggal 25 Mei 2023

Wahyuni (2017). Pengaruh aktualisasi diri dan reward terhadap prestasi kerja karyawan PT. Multisarana Agro Lestari Pekanbaru. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, Vol.5, No.1. Hal.46-47. <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi>. Diakses Tanggal 18 Mei 2023

Winardi, J. (2017). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Cetakan 8. Jakarta: Rajawali Pers.

