

**PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PUSAT KESEHATAN HAJI KEMENTERIAN KESEHATAN RI DI MASA
PANDEMI COVID-19**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



**Diajukan Oleh:
Ajriya Tarra Firdaus
07031281722051**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

“PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSAT KESEHATAN HAJI KEMENTERIAN KESEHATAN RI DI MASA PANDEMI COVID-19”

Skripsi

Oleh :

Ajriya Tarra Firdaus
07031281722051

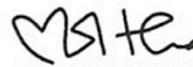
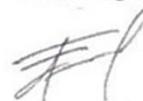
Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 31 Agustus 2021

Pembimbing :

1 Faisal Nomaini, S.Sos.,M.Si.
NIP. 198411052008121003

2 Miftha Pratiwi, S.Ikom.,M.Ikom.
NIP. 199205312019032018

Tanda Tangan

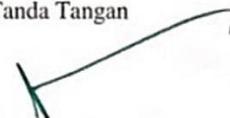


Penguji :

1 Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si..
NIP. 197905012002121005

2 Rindang Senja Andarini, S.Ikom., M.Ikom
NIP. 198802112019032011

Tanda Tangan



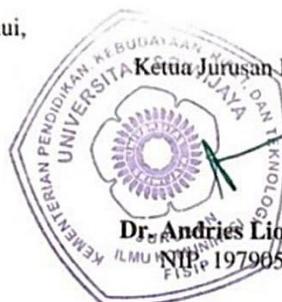
Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005



HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PUSAT KESEHATAN HAJI KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DI MASA PANDEMI COVID-19”**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

Ajriya Tarra Firdaus

07031281722051

Pembimbing I

1 Faisal Nomani, S.Sos., M.Si.,
NIP. 198411052008121003

Tanda Tangan



Tanggal

12-08-2021

Pembimbing II

2 Miftha Pratiwi, S.Ikom., M.Ikom.,
NIP. 199205312019032018



IP, M.Si
1005

MOTTO & PERSEMBAHAN

“Expect Less Appreciate More”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- **Kedua orang tua saya yang saya cintai (Bapak Firdaus & Ibu Elvi Puriatarza)**
- **Saudara-saudara saya yang saya sayangi (Aghnia Nuri Firdaus, Azka Arina Firdaus, Harrasta Rais Firdaus)**
- **Almamater saya yaitu Universitas Sriwijaya**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ajriya Tarra Firdaus
NIM : 07031281722051
Tempat dan Tanggal Lahir : San Francisco, 10 Juni 1999
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Komunikasi terhadap Kinerja
Pegawai Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan Ri
di Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 25 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Ajriya Tarra Firdaus
NIM: 07031281722051

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI di Masa Pandemi Covid-19”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, bimbingan, saran, masukan, dan doa yang telah penulis terima selama proses penyusunan proposal skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan disetiap kesulitan dalam pembuatan proposal skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos.,M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos.,M.Si. dan Ibu Miftha Pratiwi, S.Ikom.,M.Ikom. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing, memberikan saran, memberikan masukan, memberikan nasehat serta dukungan pada penulis.
5. Ibu Febri Marani Malinda, S.Sos., MA selaku dosen pembimbing akademik atas masukan dan perhatiannya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.

7. Admin Ilmu Komunikasi Indralaya, Mbak Elvira, dan seluruh jajaran staf jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak, Bunda, Ayuk Nia, Azka, Adek Tata, Nenek Ibu, Nenek Mama, dan keluarga besar penulis atas dukungan dan doanya.
9. Muhammad Raffi Shahab atas perhatian, dukungan dan kesediannya mendengarkan keluh kesah penulis.
10. Kucing-kucing kesayangan penulis Lesi, Marshmallow, Pumkin, Alm. Whiski dan Mochi yang telah memberikan hiburan dikala stres.
11. Pimpinan Pusat Kesehatan Haji yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
12. Seluruh Pegawai Pusat Kesehatan Haji yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
13. Teman-teman dan orang-orang terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
14. Teman-teman Ilmu Komunikasi Kampus Indralaya angkatan 2017.

Penulis menyadari dalam Skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi penulisan, bahasa, hingga dari segi ilmiah. Dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi bahan koreksi untuk menjadi lebih baik kedepannya. Demikian yang dapat penulis sampaikan, atas segala perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Indralaya, Juli 2021

Ajriya Tarra Firdaus

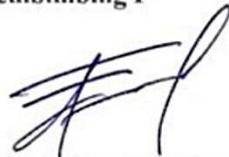
NIM 07031281722051

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kepuasan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI di Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan komunikasi dan tingkat kinerja pegawai Pusat Kesehatan Haji, serta untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan komunikasi terhadap kinerja dan seberapa besar pengaruhnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepuasan komunikasi yang dikembangkan oleh Downs & Hazen dalam Hardjana (2019: 268) serta teori kinerja yang dikemukakan oleh TR Mitchell dalam Ruliana (2016: 158). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif eksplanatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 67 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pencapaian variabel kepuasan komunikasi dan kinerja pegawai Pusat Kesehatan Haji berada pada tingkat tinggi. Selain itu, terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan komunikasi terhadap kinerja pegawai Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI di masa pandemi Covid-19 dengan nilai $t_{hitung} = 7.480 > t_{tabel} = 1,997$. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0.463 dengan artian kepuasan komunikasi berkontribusi mempengaruhi kinerja sebesar 46,3%. Sedangkan 53,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kepuasan Komunikasi, Kinerja, Pegawai*

Pembimbing I



Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.
Nip.198411052008121003

Pembimbing II



Miftha Pratiwi, S.Ikom.M.Ikom.
Nip. 199205312019032018

Indralaya, Juli 2021
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
Nip. 197905012002121005

ABSTRACT

This research is entitled "The Effect of Communication Satisfaction on the Performance of Hajj Health Center Employees of the Indonesian Ministry of Health during the Covid-19 Pandemic". This study aims to see the level of communication satisfaction and the level of performance of the Hajj Health Center employees, as well as to determine whether there is an influence between communication satisfaction on performance and how big the effect is. The theory used in this study is the communication satisfaction theory developed by Downs & Hazen (Hardjana, 2019: 268) and the performance theory proposed by TR Mitchell (Ruliana, 2016: 158). The method used in this research is explanative quantitative method. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 67 respondents. The results of this study indicate that the level of achievement of the variables of communication satisfaction and employee performance of the Hajj Health Center is at a high level. In addition, there is a significant effect between communication satisfaction on the performance of the Hajj Health Center employees of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia during the Covid-19 pandemic with a value of $t_{count} = 7,480 > t_{table} = 1,997$. Based on the value of the coefficient of determination (R Square) obtained by 0.463, which means that communication satisfaction contributes to the performance of 46.3%. While the other 53.7% were influenced by other factors not examined in this study.

Keyword: *Communications Satisfaction, Job Performance, employee*

Advisor I



Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.
Nip.198411052008121003

Advisor II



Miftha Pratiwi, S.Ikom.M.Ikom.
Nip. 199205312019032018

Indralaya, Juli 2021
Chair of The Communication Studies Program
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
Nip. 197905012002121005

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2. Manfaat Praktis	13
BAB II.....	14
TINJAUAN TEORI	14
2.1 Konsep Komunikasi Organisasi	14
2.2 Konsep Kepuasan Komunikasi.....	16
2.3 Konsep Kinerja.....	21
2.4 Kerangka Pemikiran	26
2.5 Hipotesis.....	30
2.6 Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32

3.1	Desain Penelitian	32
3.2	Definisi Konsep	32
3.2.1.	Kepuasan Komunikasi	32
3.2.2.	Kinerja.....	33
3.3	Definisi Operasional.....	34
3.4	Unit Analisis dan Unit Observasi	36
3.4.1.	Unit Analisis.....	36
3.4.2.	Unit Observasi.....	36
3.5	Data dan Sumber Data.....	37
3.5.1.	Data	37
3.5.2.	Sumber Data.....	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data	38
3.6.1.	Penyebaran Kuesioner.....	38
3.6.2.	Studi Dokumentasi	38
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.7.1	Uji Validitas Data Penelitian.....	39
3.7.2	Uji Reliabilitas Data Penelitian.....	40
3.8	Uji Asumsi Klasik	41
3.8.1	Uji Normalitas Data Penelitian	41
3.8.2	Uji Linearitas Data Penelitian	41
3.8.3	Uji Homogenitas Data Penelitian.....	42
3.9	Konversi Data Ordinal ke Data Interval.....	42
3.10	Teknik Analisis Data	43
3.10.1	Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	43
3.10.2	Teknik Analisis Eksplanatif	47
3.11	Uji Hipotesis.....	48
BAB IV	49
GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	49
4.1	Sejarah Singkat Pusat Kesehatan Haji.....	49
4.2	Tugas Pokok dan Fungsi Pusat Kesehatan Haji	50

4.2.1	Tugas Pusat Kesehatan Haji.....	50
4.2.2	Fungsi Pusat Kesehatan Haji.....	50
4.3	Visi dan Misi Pusat Kesehatan Haji.....	51
4.3.1	Visi	51
4.3.2	Misi	52
4.4	Tujuan dan Sasaran Pusat Kesehatan Haji	52
4.4.1	Tujuan Pusat Kesehatan Haji	52
4.4.2	Sasaran Pusat Kesehatan Haji	53
4.5	Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi.....	53
4.5.1	Bagian Tata Usaha	54
4.5.2	Bidang Pembimbingan dan Pengendalian Faktor Risiko Kesehatan Haji 55	
4.5.3	Bidang Pendayagunaan Sumber Daya dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Haji.....	56
4.5.4	Kelompok Jabatan Fungsional	56
BAB V	57
HASIL DAN ANALISIS	57
5.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
5.1.1	Uji Validitas	57
5.1.2	Uji Reliabilitas	59
5.2	Uji Asumsi Klasik	61
5.2.1	Uji Normalitas.....	61
5.2.2	Uji Linearitas.....	62
5.3	Deskripsi Karakteristik Responden	64
5.3.1	Jenis Kelamin.....	64
5.3.2	Usia Responden.....	65
5.3.3	Pendidikan Terakhir	65
5.3.4	Lama Bekerja di Pusat Kesehatan Haji.....	66
5.4	Analisis Deskriptif Kepuasan Komunikasi	67
5.4.1	Dimensi Kepuasan atas Iklim Komunikasi	68

5.4.2	Dimensi Kepuasan Komunikasi dengan Atasan	71
5.4.3	Dimensi Kepuasan atas Integrasi Organisasi	74
5.4.4	Kepuasan atas Kualitas Media	79
5.4.5	Dimensi Kepuasan atas Komunikasi Horizontal dan informal	81
5.4.6	Dimensi Kepuasan atas Perspektif Organisasi	86
5.4.7	Kepuasan Komunikasi dengan Bawahan	89
5.4.8	Dimensi Kepuasan atas Umpan Balik.....	92
5.4.9	Rekapitulasi Tingkat Pencapaian Keseluruhan Dimensi Kepuasan Komunikasi.....	94
5.5	Analisis Deskriptif Kinerja.....	100
5.5.1	Dimensi Kualitas Pekerjaan	100
5.5.2	Dimensi Ketepatan Waktu	103
5.5.3	Dimensi Inisiatif.....	107
5.5.4	Dimensi Kemampuan.....	110
5.5.5	Dimensi Komunikasi.....	113
5.5.6	Rekapitulasi Tingkat Pencapaian Keseluruhan Dimensi Kinerja	117
5.6	Distribusi Total Pencapaian Variabel.....	121
5.7	Analisis Eksplanatif.....	123
BAB VI		130
PENUTUP.....		130
6.1	Kesimpulan.....	130
6.2	Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA		134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Pusat Kesehatan Haji Tahun 2015-2019.....	9
Tabel 1.2 Capaian Indikator Kinerja Kegiatan Pusat Kesehatan Haji Tahun 2020	10
Tabel 2.1 Perbedaan Ciri Kepuasan Komunikasi dan Iklim Komunikasi.....	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 3.2 Nilai Skala Linkert	38
Tabel 3.3 Rentang Skor dan Kategori Pencapaian Setiap Dimensi variabel kepuasan komunikasi	45
Tabel 3.4 Rentang Skor dan Kategori Pencapaian Variabel Kinerja	46
Tabel 5.1 Uji Validitas Variabel Kepuasan Komunikasi	57
Tabel 5.2 Uji Validitas Dimensi Kinerja.....	58
Tabel 5.3 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Komunikasi	60
Tabel 5.4 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja.....	60
Tabel 5.5 Data Deskriptif Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 5.6 Data Deskriptif Usia Responden.....	65
Tabel 5.7 Data Pendidikan Terakhir	66
Tabel 5.8 Data Deskriptif Lama Bekerja di Pusat Kesehatan Haji	67
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kepuasan atas Iklim Komunikasi	68
Tabel 5. 10 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kepuasan Komunikasi dengan Atasan.....	72
Tabel 5. 11 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kepuasan atas Integrasi Organisasi.....	75
Tabel 5. 12 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kepuasan atas Kualitas Media	79
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Pencapaian Kepuasan atas Komunikasi Horizontal dan informal	82

Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kepuasan atas Perspektif Organisasi.....	86
Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kepuasan Komunikasi dengan Bawahan.....	89
Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kepuasan atas Umpan Balik ..	93
Tabel 5.17 Rekapitulasi Tingkat Pencapaian Dimensi-Dimensi Variabel Kepuasan Komunikasi	99
Tabel 5.18 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kualitas Pekerjaan	100
Tabel 5.19 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Ketepatan Waktu	104
Tabel 5. 20 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Inisiatif	107
Tabel 5. 21 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kemampuan	110
Tabel 5.22 Distribus Frekuensi Pencapaian Dimensi Komunikasi.....	113
Tabel 5.23 Rekapitulasi Tingkat Pencapaian Dimensi-Dimensi Kinerja.....	120
Tabel 5. 24 Rekapitulasi Total Tingkat Pencapaian Variabel Kepuasan Komunikasi	121
Tabel 5. 25 Rekapitulasi Total Tingkat Pencapaian Variabel Kinerja.....	122
Tabel 5. 26 Kriteria Angka Korelasi R	123
Tabel 5. 27 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana dengan SPSS Versi 22.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pemikiran	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pusat Kesehatan Haji	54
Gambar 5.1 Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov	61
Gambar 5.2 Uji Linearitas.....	62
Gambar 5.3 Uji Homogenitas	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya kehidupan manusia tidak bisa dipisahkan dari komunikasi karena komunikasi merupakan aktivitas yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Dengan demikian, komunikasi menjadi hal yang sangat lah dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan manusia. Komunikasi memiliki berbagai pengertian dengan perspektif yang berbeda-beda, namun secara sederhana komunikasi dapat diartikan sebagai aktivitas penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan. Komunikasi bertujuan untuk membangun kesamaan pemahaman antar pihak. Untuk itu, proses komunikasi memiliki beberapa komponen yaitu manusia, pesan, saluran (*media*), gangguan (*noise*), umpan balik (*feedback*), dan efek.

Menurut Brent D. Ruben dalam Muhammad (2015: 3) komunikasi manusia didefinisikan sebagai suatu proses yang mana individu dalam jaringannya, dalam kelompok atau organisasinya serta dalam masyarakatnya membuat, mengirim, dan memakai informasi untuk menyelaraskan orang lain dan lingkungannya. Dalam organisasi, komunikasi adalah salah satu faktor terpenting untuk dapat mewujudkan tujuan atau target dari organisasi. Apabila komunikasi dalam suatu organisasi berjalan dengan efektif maka akan membuat organisasi dapat berjalan dengan mulus dan sukses. Begitupun sebaliknya, apabila komunikasi dalam organisasi kurang maka dapat menyebabkan organisasi tersendat atau kacau (Muhammad, 2015: 1).

Secara general, komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai aktivitas komunikasi yang terdapat dalam sebuah organisasi. Pace & Faules (2018: 31) mengartikan komunikasi organisasi sebagai suatu aktivitas presentasi dan penafsiran pesan yang terjadi antar unit komunikasi yang merupakan komponen dalam organisasi. Fungsi dari komunikasi organisasi salah satunya ialah untuk menyampaikan dan memberikan informasi kepada anggota organisasi. Persebaran informasi yang baik pada organisasi serta hubungan yang harmonis

dan positif antara atasan dan bawahan maupun antar rekan kerja dapat mempengaruhi kepuasan komunikasi pegawai.

Kepuasan pegawai merupakan suatu hal penting dalam organisasi, sebab pegawai sebagai roda penggerak utama organisasi harus merasa puas dengan organisasinya terutama puas dengan komunikasi yang terdapat di dalam organisasi agar dapat bekerja dengan maksimal. Istilah kepuasan komunikasi sendiri diartikan sebagai “*keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai dalam lingkungan total komunikasinya*” (Redding dalam Pace & Faules, 2018: 164). Artinya kepuasan komunikasi memperlihatkan bagaimana ketersediaan informasi dalam organisasi memenuhi kebutuhan pegawai akan tuntutan informasinya, dari siapa datangnya informasi, cara didistribusikannya informasi, bagaimana diterimanya informasi, bagaimana informasi di proses dan apa respon orang yang menerima (Ruliana, 2016: 175). Kepuasan merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan perasaan nyaman, ketika puas dengan komunikasi yang terjalin berarti individu memiliki perasaan nyaman dengan informasi dan pesan serta hubungan-hubungan dan media organisasi (Pace & Faules, 2018: 165).

Komunikasi dan kepuasan komunikasi memegang peran penting dalam suatu organisasi, karena kepuasan komunikasi memiliki hubungan dengan harapan dan kebutuhan atas informasi yang diperlukan pegawai dalam bekerja. Riyanti (2016: 230) mengatakan apabila instansi dapat mencukupi kebutuhan dan permintaan para pegawai, maka kepuasan komunikasi pegawai dapat terpenuhi, yang akan berimbas pada peningkatan kinerja pegawai secara maksimal. Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bastaman (2010: 141-143) menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan komunikasi terhadap kinerja pegawai adalah sangat signifikan yaitu berpengaruh sebesar 56,30%. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Riyanti (2016: 238) menunjukkan pengaruh positif antara kepuasan komunikasi dengan kinerja pegawai dengan pengaruh sebesar 31,3%. Artinya kepuasan komunikasi pegawai dalam sebuah instansi berpengaruh terhadap kinerjanya di tempat bekerja.

Gray & Laidlaw dalam Alsayed et al. (2012: 2) juga menyatakan bahwa performa organisasi secara keseluruhan dapat membaik ketika pegawai menerima informasi yang cukup dengan komunikasi yang efektif. Kepuasan komunikasi tidak hanya meningkatkan kinerja di tingkat formal, tetapi juga dapat meningkatkan kecakapan pegawai agar dapat bekerja melampaui ekspektasi. Hal serupa juga dikatakan oleh Jalalkamali et al. (2016: 808-809), bahwa kepuasan dengan proses komunikasi dalam sebuah organisasi dapat memberikan sikap yang positif terhadap pola komunikasi, mendorong pegawai untuk ‘membalas’ organisasi dengan terlibat dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu kepuasan komunikasi memegang peran penting agar tercapainya kinerja yang baik.

Adanya keterhubungan antara komunikasi dan kinerja tidak lagi menjadi suatu hal yang asing. Menurut Speen dalam Triana (2016: 88) yang menyatakan bahwa *”Companies can optimize employee performance by engaging in continuing, organized program of: 1) Promotion, 2) Motivation, 3) Communication, 4) Recognition.”* (Perusahaan dapat memaksimalkan kinerja pegawainya melalui program promosi, motivasi, komunikasi, serta pengakuan). Dengan kata lain, komunikasi dapat meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja pegawai untuk mencapai keberhasilan organisasi baik itu organisasi sosial, politik, perusahaan, atau bahkan instansi pemerintah.

Pusat Kesehatan Haji merupakan salah satu unit dalam Kementerian Kesehatan RI yang beralamatkan di Jl. H. R. Rasuna Said, RT.1/RW.2, Kuningan, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Dibawah oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI, Pusat Kesehatan Haji memiliki tugas utama yaitu memberi pelayanan, pembinaan dan perlindungan kesehatan bagi Jemaah Haji Indonesia. Untuk alasan Kesehatan dan Keselamatan Jemaah haji Indonesia, Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 mengenai Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M membatalkan keberangkatan Jemaah haji tahun 2020. Penyebab dibatalkannya keberangkatan

Jemaah Haji Indonesia pada tahun 2020 karena adanya pandemi yang disebabkan oleh *coronavirus*.

Coronavirus disease 2019 atau Covid-19 merupakan bencana nonalam yang pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China pada akhir tahun 2019. Covid-19 disebabkan oleh virus dengan jenis baru yaitu *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-Cov-2) yang dapat menyebabkan infeksi saluran nafas pada manusia hingga dapat menyebabkan kematian (Susilo et al., 2020: 45). Pada tanggal 7 Januari 2020, World Health Organization atau WHO mengidentifikasi kasus tersebut sebagai darurat kesehatan masyarakat “*Public Health Emergency of International Concern*” (PHEIC) (World Health Organization, 2020). Wabah tersebut menyebar dengan cepat keseluruh penjuru dunia. Kasus Covid-19 pertama di Indonesia sendiri dilaporkan pada tanggal 2 Februari 2020 di kota Depok. Hingga pada akhirnya 12 Maret 2020, Covid-19 diumumkan sebagai pandemi oleh WHO (Susilo et al., 2020: 45).

Untuk menekan laju persebaran Covid-19, Pemerintah Indonesia telah menerapkan beberapa kebijakan sebagai bentuk pencegahan penularan Covid-19. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020, PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dilakukan untuk mengurangi pergerakan dan aktivitas masyarakat Jabodetabek dan kota-kota besar secara drastis. Selama diberlakukannya PSBB, kegiatan belajar mengajar, beribadah hingga berkerja dilakukan dirumah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wibowo Hadiwardoyo menunjukkan bahwa PSBB menyebabkan kerugian ekonomi secara nasional. Kerugian-kerugian tersebut dikarenakan pendapatan negara anjlok sedangkan belanja negara melonjak karena harus mengatasi kondisi darurat (Hadiwardoyo, 2020: 87).

Untuk mengatasi anjloknya perekonomian karena pandemi Covid-19, Pemerintah Indonesia menerapkan *new normal* yang dimulai pada tanggal 5 Juni 2020. *New normal* adalah kondisi dimana masyarakat kembali dapat beraktivitas normal seperti semula namun dengan kondisi yang baru. Pada *new normal*, masyarakat diwajibkan untuk dapat beradaptasi dengan kebiasaan-kebiasaan baru

yaitu penerapan protokol kesehatan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Selain itu juga, pada *new normal* pemerintah telah menerapkan tatanan baru untuk mempertahankan produktivitas pelayanan publik yang aman di masa pandemi.

Pada 29 Mei 2020, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI mengeluarkan Surat Edaran Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru. Surat edaran ini merupakan bentuk dari arahan Presiden RI untuk menyusun tatanan normal baru yang mendukung produktivitas kerja yang memprioritaskan kesehatan dan keselamatan. Surat edaran ini diterbitkan sebagai pedoman atau panduan yang ditunjukkan untuk instansi pemerintah, dalam rangka menyelenggarakan sistem pemerintahan agar dapat menyesuaikan diri dengan *new normal* dan tetap produktif di tengah pandemi. Surat edaran ini dimaksudkan untuk memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi tetap terlaksana dengan baik sehingga pelayanan publik tetap dapat berjalan dengan efektif.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 65 Tahun 2020 tentang Pengendalian Pelaksanaan Jam kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara pada Instansi Pemerintah yang Berlokasi di Jabodetabek dalam Tatanan Normal Baru, menyatakan bahwa instansi pemerintah diarahkan untuk mengelola kuantitas pegawai yang bertugas di kantor atau *work from office* (WFO). Adapun jumlah paling banyak yaitu 50% dari jumlah pegawai pada unit kerja instansi yang bersangkutan. Artinya, maksimal 50% pegawai bertugas dari kantor atau *work from office* (WFO) dan 50% lainnya akan bertugas dari rumah atau *work from home* (WFH). Surat Edaran ini bertujuan untuk mengendalikan mobilitas Pegawai Aparatur Sipil Negara agar tetap produktif namun aman Covid-19.

Menindaklanjuti Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 65 Tahun 2020, Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan menerbitkan Surat Edaran dengan Nomor: HK.02.02/IV/2610/2020. Surat Edaran tersebut membahas tentang pengaturan perjalanan dinas dan cuti pegawai serta pengendalian pelaksanaan jam kerja di

lingkungan Kementerian Kesehatan di masa *new normal*. Surat edaran tersebut juga mengarahkan untuk mengelola kuantitas pegawai yang bertugas dari kantor (WFO), yaitu paling banyak 50% dan 50% lainnya akan bertugas dari rumah (WFH). Pusat Kesehatan Haji sebagai unit utama Kementerian Kesehatan sendiri memberlakukan WFO sebanyak 25% dari keseluruhan jumlah pegawai tiap harinya berdasarkan jadwal piket yang telah ditentukan, sedangkan 75% lainnya melaksanakan WFH. Ketentuan tersebut dapat berubah-ubah sesuai dengan perkembangan kasus Covid-19 di Jakarta. Untuk tetap dapat berkoordinasi antara pegawai yang melaksanakan WFH dan WFO, komunikasi diterapkan dengan menggunakan media perantara seperti *video conference* (Zoom meeting), WhatsApp Group dan aplikasi lainnya yang dapat menunjang fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai selama WFH berlangsung.

Permasalahan yang dihadapi oleh Pusat Kesehatan Haji selama pandemi Covid-19 ini adalah keterbatasan-keterbatasan yang dialami oleh instansi. Fenomena Covid-19 jelas memberikan banyak perubahan dan berdampak pada banyak hal termasuk dengan diberlakukannya WFO 25% dan WFH 75%, sehingga aktivitas tatap muka menjadi lebih terbatas dan komunikasi pun menjadi tidak maksimal. Dengan demikian, seringkali terjadi perbedaan penafsiran pesan, reduksi pesan hingga persebaran informasi yang tidak merata. Pada 10 Februari 2021, penulis melakukan pra-riset dengan mewawancarai tiga pegawai Pusat Kesehatan Haji melalui telepon seluler. Pegawai dengan inisial A mengatakan bahwa komunikasi yang terjadi secara daring tidak berjalan semaksimal ketika tatap muka langsung. Pernyataan tersebut berdasarkan dari hasil wawancara yang dijabarkan sebagai berikut:

“Sebenarnya komunikasi yang lebih lancar itu apabila dilakukan dengan tatap muka. Cuma kalau WFH apalagi ketika kita menggunakan handphone kadang sinyal bagus atau tidak bagus kan itu mempengaruhi. Bisa juga terjadi persepsi komunikasi yang tidak sama. Apa yang dimaksudkan dengan apa yang ditangkap itu bisa berbeda karena arahan yang tidak begitu jelas.”

Selama diberlakukannya WFH dan WFO, perbedaan penafsiran pesan atau *miss* komunikasi pun tidak dapat dihindari. Salah satunya adalah ketika pimpinan menyampaikan instruksi, namun pesan yang diterima oleh pegawai A kurang begitu jelas, sehingga ketika menyerahkan tugas yang dimaksud berbeda dengan apa yang diharapkan oleh pimpinan. Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa komunikasi dengan atasan kurang berjalan dengan baik. Selanjutnya, pegawai dengan inisial G juga mengatakan bahwa persebaran informasi dalam Pusat Kesehatan Haji selama WFH kurang berjalan dengan kurang baik sesuai dengan pernyataannya sebagai berikut:

“Beberapa kali pimpinan tertinggi misalnya menginformasikan sesuatu namun informasinya ga langsung turun ke staf. Beda kalau tatap muka langsung kan kita ngumpul semua nih langsung disampein disana dan kita bisa langsung nanya. Nah, tapi sekarang itu engga, sekarang kan jadi bertahap. Misalnya pimpinan tertinggi ada kegiatan zoom dengan pimpinan di bawah dia sebelum sampe ke staf ya, jadi nanti berjenjang informasinya turun. Akibatnya jadi sering berbeda informasinya atau kadang pimpinannya lupa juga menyampaikan ke bawah karena memang ada kegiatan yang harus dikerjakan. Akhirnya informasi ga sampe ke staf.”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa selama diberlakukannya WFH pada Pusat Kesehatan Haji, reduksi pesan atau pengurangan makna pesan kerap terjadi akibat pesan turun secara berjenjang. Terkadang juga informasi tidak sampai ke pegawai sehingga persebaran informasi dalam organisasi menjadi tidak merata. Selain itu juga, selama pandemi pegawai G juga mengatakan bahwa informasi-informasi terkait seputaran organisasi seperti mengenai rapat, pertemuan dan kegiatan-kegiatan tidak sampai keseluruh pegawai. Hal tersebut disampaikan oleh pegawai G dalam pernyataannya sebagai berikut:

“Ini dia, masalahnya mungkin disini kali ya, karena kita kan gatau jadwal orang lain. Taunya jadwal di bagian kita aja. Tapi sekarang pimpinan tertinggi itu hanya memanggil orang-orang tertentu aja. Jadi sekarang kita gatau walaupun itu teman satu bagian sama kita. Jadi kadang-kadang kita gatau keberadaan teman kita dan kegiatannya apa. Harusnya

sih setiap ada informasi di kasih tau, jadi walaupun kita gak ikut serta tapi kita tetep tau ada kegiatan tersebut. Minimal kalo staf ditanya sama tamu misalnya nanya pimpinan lagi ada dimana kita bisa jawab. Jadi informasinya tidak sampai ke semua pegawai”

Narasumber lainnya adalah pegawai dengan inisial N. Pegawai N mengatakan bahwa komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan selama diberlakukannya WFH menjadi kurang maksimal, adapun pernyataan pegawai N pada saat wawancara adalah sebagai berikut:

“Komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan menjadi kurang maksimal. Komunikasinya menjadi lamban, pekerjaan pun menjadi lamban. Misal atasan menginstruksikan kita untuk mengerjakan sesuatu tapi kita lagi di luar atau lagi masak jadi tertunda pekerjaannya. Kalau di kantor kan bisa langsung di cek benar atau salahnya pekerjaan kita kalau ini kan engga. Terus yang harus hari itu di print atau di serahin kan meskipun kita wa atau email kan belum tentu dikerjakan, atau kita kirim ke atasan bisa langsung di baca bisa juga engga. Terus juga misalnya lewat telfon atau wa itu biasanya detail teknis di instruksi itu kita suka tidak tepat. Kita mikir A sementara atasan bilang Z.”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa diberlakukannya WFH ini juga mempengaruhi kinerja individu pegawai Pusat Kesehatan Haji. Ketika WFH, baik komunikasi dan pekerjaan menjadi cenderung lamban dan tak jarang terjadi perbedaan penafsiran pesan yang mengakibatkan hasil kerja pegawai tidak sesuai dengan harapan pimpinan. Selanjutnya pegawai N juga mengakui bahwa selama WFH berlangsung, beliau memiliki beberapa kesulitan dan kendala yang dirasakan yaitu sebagai berikut:

“Pertama, kesulitannya itu di perangkat. Kalau misalnya perangkat yang ada di kantor itu wifi, laptop atau computer, printer atau scan. Kita kan biasanya kalo dirumah itu scan tidak ada, jadi kesulitannya disitu. Kedua, kesulitan dalam pekerjaan, kalau di kantor kita biasa nanya temen sebelah dalam menagani pekerjaan, tapi kalau WFH kita hubungin temen belum tentu langsung diangkat. Ketiga, menjadi tidak fokus karena ada urusan ini dan ada urusan itu, meskipun perjanjiannya mendahulukan pekerjaan kantor tapi kenyataannya tidak seideal itu. Keempat, menjadi kurang produktif karena pikiran campur aduk antara pekerjaan rumah dan pekerjaan kantor.”

Sesuai dengan pernyataan diatas, permasalahan komunikasi yang ada di dalam Pusat Kesehatan Haji selama diberlakukannya WFH ini nyatanya juga mempengaruhi kinerja individu pegawai Pusat Kesehatan Haji. Sebagaimana telah ditekankan bahwa komunikasi merupakan kunci dari keberhasilan kinerja dimana kinerja individu merupakan penyokong dari kinerja organisasi. Dengan artian, individu berkontribusi kinerja mereka untuk kelompok dan kelompok akan memberikan kinerjanya pada organisasi dan menciptakan sinergi yang positif dan saling berkesinambungan (Gibson, Ivancevich dan Donnelly dalam Sinambela, 2019: 6).

Pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan, tertulis bahwa Pusat Kesehatan Haji memiliki tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, pelaksanaan dan pemantauan, evaluasi serta pelaporan pada bidang pelayanan kesehatan haji. Berdasarkan laporan kinerja Pusat Kesehatan Haji 2020, capaian kinerja Pusat Kesehatan Haji pada tahun 2015 hingga tahun 2019 mencapai atau bahkan melebihi target yang ditentukan. Sumber data capaian kinerja ini berdasarkan data hasil pemeriksaan yang di *input* ke dalam aplikasi Siskohatkes. Capaian kinerja Pusat Kesehatan Haji dapat dilihat pada tabel berikut (Pusat Kesehatan Haji, 2021: 20):

Tabel 1.1
Capaian Kinerja Pusat Kesehatan Haji Tahun 2015-2019

No.	Tahun	Indikator	Kinerja	
			Target (%)	Capaian (%)
1.	2015	Presentase Hasil Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji	60%	60,40%
2.	2016	Presentase Hasil Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji	65%	65,68%
3.	2017	Presentase Jemaah Haji yang Mendapatkan Pembinaan Istitaah (kemampuan) Kesehatan Haji	70%	84,90%
4.	2018	Presentase Jemaah Haji yang Mendapatkan Pembinaan Istitaah	75%	102,29%

		(kemampuan) Kesehatan Haji		
5.	2019	Presentase Jemaah Haji yang Mendapatkan Pembinaan Istithaah (kemampuan) Kesehatan haji	80%	100,35%

Sumber: Laporan Kinerja, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikatakan bahwa kinerja Pusat Kesehatan Haji pada tahun 2015-2019 cukup baik, karena selalu melebihi target yang ditentukan. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2020 kinerja Pusat Kesehatan Haji tidak dapat mencapai target yang ditentukan. Salah satu penyebab tidak tercapainya kinerja Pusat Kesehatan Haji pada tahun 2020 adalah karena dibatalkannya keberangkatan Jemaah haji tahun 2020 berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 mengenai Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M. Tidak tercapainya target kinerja Pusat Kesehatan Haji di tahun 2020 digambarkan melalui tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
Capaian Indikator Kinerja Kegiatan Pusat Kesehatan Haji Tahun 2020

Indikator	Kinerja	
	Target (%)	Capaian (%)
Jemaah yang Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Haji	100%	95,6%
Cakupan Pengukuran Kebugaran Jemaah Haji	80%	63,5%
Jemaah Haji yang Mendapatkan Perlindungan atau Proteksi terhadap Penyakit Meningitis Meningokokus	100%	81,4%

Sumber: Laporan Kinerja, 2020

Indikator Kinerja Kegiatan Pusat Kesehatan Haji merupakan presentase jemaah haji yang telah mendapat pembinaan *istithaah* (kemampuan) kesehatan haji. Berdasarkan tabel diatas, Indikator Jemaah yang Mendapatkan Pelayanan

Kesehatan Haji capaiannya adalah 95,6% dari target 100%. Pada Indikator Cakupan Pengukuran Kebugaran Jemaah Haji capaiannya adalah 63,5% dari target 80%. Kemudian Indikator Jemaah Haji yang Mendapat Perlindungan atau Proteksi terhadap Penyakit Meningitis Meningokokus capaiannya adalah 81,4% dari target 100% (Pusat Kesehatan Haji, 2021: 25).

Berdasarkan uraian diatas, selain diberlakukannya WFH 25% yang berdampak pada munculnya masalah komunikasi dalam Pusat Kesehatan Haji, selain itu juga ditemukan bahwa masalah komunikasi yang terjadi di dalam Pusat Kesehatan Haji mempengaruhi kinerja individu pegawai Pusat Kesehatan Haji berdasarkan pada pra-riset yang dilakukan dengan mewawancarai tiga pegawai Pusat Kesehatan Haji. Selanjutnya dampak dari Covid-19 yang berimbas pada kinerja organisasi Pusat Kesehatan Haji yaitu capaian indikator kinerja kegiatan Pusat Kesehatan Haji tahun 2020 tidak mencapai target yang telah ditentukan. Oleh karena itu, sangat dibutuhkannya komunikasi yang efektif pada suatu organisasi, karena komunikasi yang efektif akan membawa kepuasan dalam berkomunikasi bagi para pegawai terutama ketika rata-rata komunikasi yang terjadi selama WFH adalah melalui media perantara. Seperti yang dikatakan oleh Yantara (2015: 2) ketika pegawai merasa puas dengan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi tersebut, maka hal itu dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas pegawai serta menurunkan tingkat *stress*, *turnover* pegawai, dan jumlah absensi.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul *“Pengaruh Kepuasan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI di masa Pandemi Covid-19”*. Komunikasi dan kinerja dinilai memiliki hubungan yang positif. Ketika pegawai puas dengan komunikasi yang ada pada organisasi, maka hal tersebut mampu mempengaruhi kinerja mereka menjadi lebih optimal. Untuk itu, penulis ingin melihat seberapa berpengaruh kepuasan komunikasi terhadap kinerja pegawai Pusat Kesehatan Haji terutama di masa pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan komunikasi pada pegawai Pusat Kesehatan Haji di masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana tingkat kinerja pada pegawai Pusat Kesehatan Haji di masa pandemi Covid-19?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan komunikasi terhadap kinerja pada pegawai Pusat Kesehatan Haji di masa pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan komunikasi pada pegawai Pusat Kesehatan Haji di masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja pada pegawai Pusat Kesehatan Haji di masa pandemi Covid-19.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan komunikasi dan kinerja pada pegawai Pusat Kesehatan Haji di masa pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penulis mengharapkan penelitian yang dilakukan ini dapat menjadi referensi untuk kedepannya dalam pengembangan ilmu komunikasi khususnya pada konsentrasi hubungan masyarakat. Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi bahan tinjauan kembali atau mengkonfirmasi kembali mengenai kajian komunikasi organisasi yang menekankan keterkaitan hubungan antara kepuasan komunikasi dengan kinerja.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penulis berharap hasil penelitian yang dilakukan ini mampu menjadi penelitian yang dapat memberikan manfaat untuk Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI sebagai rekomendasi maupun bahan evaluasi bagi setiap pelaku komunikasi Pusat Kesehatan Haji baik pimpinan maupun pegawai mengenai pentingnya komunikasi organisasi baik komunikasi formal maupun informal demi menunjang kepuasan komunikasi serta kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Champoux, J. E. (2011). *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR: INTEGRATING INDIVIDUALS, GROUPS, AND ORGANIZATIONS* (4th ed.). New York: Routledge.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (11th ed.). Mason: South Western.
- Hardjana, A. (2019). *Komunikasi Organisasi* (1st ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Kandlousi, N. S. A. E., Ali, A. J., & Abdollahi, A. (2010). Organizational Citizenship Behavior in Concern of Communication Satisfaction: The Role of the Formal and Informal Communication. *International Journal of Business and Management*, 5(10), 51–61. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n10p51>
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono, R. (2012). *Tenik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis, Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (1st ed.). Jakarta: Kencana.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2013). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2018). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rochaety, E., & Tresnati, R. (2007). *Metodologi penelitian bisnis dengan aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana.
- Ruliana, P. (2016). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus* (2nd ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, R. (2013). *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif untuk Bidang Ilmu*

Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi, dan Ilmu Sosial Lainnya. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, L. P. (2019). *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2015). *Metodelogi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Torang, S. (2013). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal Online:

Alhassan, A. M., Ghazali, Z., & Isha, A. N. S. (2017). Relationship between Organizational Communication and Job Satisfaction in Temporary Work Environment: An Empirical Study of Plant Turnaround Workers. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 9(1), 73–84.

Alsayed, A. K., Motaghi, M. H., & Osman, I. B. (2012). The Relationship between Communication Satisfaction and Performance Indicators in Palestinian Governmental. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 2(11).

Ammari, G., Alkurdi, B., Alshurideh, M., Obeidat, B., Abu Hussien, A.-H., & Alrowwad, A. (2017). Investigating the Impact of Communication Satisfaction on Organizational Commitment: A Practical Approach to Increase Employees' Loyalty. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 113.

Asih, W., Islam, U., & Agung, S. (2017). Peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui inisiatif dan orientasi pembelajaran serta kemampuan penyesuaian. *18(1)*, 96–105.

Bastaman, K. (2010). Pengaruh Iklim dan Kepuasan Komunikasi serta Komitmen terhadap Kinerja Pegawai. *XXVI(2)*, 135–146.

Chandra Andrey dan Prasetya. (2015). Kualitas Kerja, Kepemimpinan, dan Kompensasi Pada PT. KMK Global Sports. *E-Jurnal Widya Ekonomika*, 1, 58–63.

Downs, C. W., & Hazen, M. D. (1977). COMMUNICATION SATISFACTION. *The Journal Of Business Communication*.

Fadilah, A. (2013). Pengaruh Penempatan Pegawai Terhadap Kinerja (Studi Pada

- Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 847–852.
- Gea, A. A. (2014). Time Management: Menggunakan Waktu Secara Efektif dan Efisien. *Humaniora*, 5(2), 777. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i2.3133>
- Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Baskara Journal of Business and Entrepreneurship*, 2(2), 83–92. <https://doi.org/10.24853/baskara.2.2.83-92>
- Jalalkamali, M., Ali, A. J., Hyun, S. S., & Nikbin, D. (2016). Relationships between work values, communication satisfaction, and employee job performance: The case of international joint ventures in Iran. *Management Decision*, 54(4), 796–814. <https://doi.org/10.1108/MD-01-2015-0003>
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Philosophy of Science* (Vol. 4, Issue 4).
- Kristiana, A., Syaifulloh, M., & Riono, S. B. (2021). Analisa faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di rsu islami mutiara bunda. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 104–114.
- Lintjewas, D. D. Y., Michael, M., & Kawung, E. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Edisi XX*, 2.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Pongton, P., & Suntrayuth, S. (2019). Communication satisfaction, employee engagement, job satisfaction, and job performance in higher education instituti. *ABAC Journal*, 39(3), 90–110.
- Pratama, D. S., & Widiyanto, W. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Koperasi 2015 Menjadi Anggota Koperasi. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 939–944. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28323>
- Prayoga, P. (2015). Karakteristik Informasi Grapevine dalam Penyebaran Budaya Organisasi di Total Life Clinic Surabaya. *JURNAL E-KOMUNIKASI*, Vol.3(No.2).
- Putra, R. A., Kamil, M., & Pramudia, J. R. (2017). PENERAPAN METODE PEMBELAJARAN MANDIRI DALAM MENINGKATKAN HASIL BELAJAR PESERTA DIDIK (Studi pada Program Pendidikan Kesetaraan

- Paket C di PKBM Bina Mandiri Cipageran). *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 13(1), 23–36.
- Rajhans, K., & Shome, T. (2016). The Impact of Organisational Communication Satisfaction on Employee Productivity. *International Journal of Applied Marketing and Management*, 1(1). <https://doi.org/10.21863/ijamm/2016.1.1.003>
- Riyantini, K. (2016). Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kota Singkawang. *INFORMASI Kajian Ilmu Komunikasi*, volume 46.
- Rosman. (2014). Analisis kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan sambaliung kabupaten berau. 2(2), 2753–2766
- Sari, A. Q., Sukestiyarno, Y. L., & Agoestanto, A. (2017). Batasan Prasyarat Uji Normalitas Dan Uji Homogenitas Pada Model Regresi Linear. *Unnes Journal of Mathematics*, 6(2), 168–177. <https://doi.org/10.15294/ujm.v6i2.11887>
- Sari, S. K., & Widodo, P. B. (2015). Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Dan Motivasi Kerja Pada Karyawan Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang. *Empati*, 4(4), 304–308.
- Sharma, P., & Lampley, J. (2015). Organizational Communication : Perceptions of Staff Members ' Level of Communication Satisfaction and Job Satisfaction. 11(1).
- Steele, G. A., & Plenty, D. (2015). Supervisor-subordinate communication competence and job and communication satisfaction. *International Journal of Business Communication*, 52(3), 294–318. <https://doi.org/10.1177/2329488414525450>
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksum, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Sutrisno. (2013). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 16–30.
- Swandhana, H. (2017). Peranan Komunikasi Horizontal Dalam Peningkatan Kinerja Pada Prime Sauce. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(2), 228–234.
- Triana, A. (2016). PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KNOWLEDGE SHARING DAN KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Hotel Gajah Mada Graha Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*,

35(2), 86–93.

Usmadi. (2020). Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas dan Uji Normalitas). *Inovasi Pendidikan*, 7(1), 50–62.

Wijaya, A. (2015). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi*, 1983, 1–17.

Yantara, J. L. (2015). *Analisis Faktor Kepuasan Komunikasi Organisasi di Apartemen Metropolis Surabaya*. *JURNAL E---KOMUNIKASI*, 3(1).

Sumber Internet:

KBBI. (n.d.). *Puas*. Kbbi.Web.Id. <https://kbbi.web.id/puas> (diakses 8 Januari 2021)

World Health Organization. (2020). *Statement on the second meeting of the International Health Regulations (2005) Emergency Committee regarding the outbreak of novel coronavirus (2019-nCoV)*. [https://www.who.int/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov)) (diakses pada 26 November 2020)

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Sekretariat Jenderal. Surat Edaran Nomor: HK.02.02/IV/2610/2020 perihal Pengaturan Perjalanan Dinas dan Cuti pegawai di Lingkungan Kementerian Kesehatan Serta Pengendalian Pelaksanaan Jam Kerja di Wilayah Jabodetabek Dalam Tatanan Normal Baru. www.infeksiemerging.kemkes.go.id. (diakses pada 29 Juli 2020)

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 58 Tahun 2020 perihal Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru. www.kkp.go.id. (diakses pada 29 Mei 2020)

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 65 Tahun 2020 perihal Pengendalian Pelaksanaan Jam Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Pada Instansi Pemerintah yang Berlokasi di Wilayah Jabodetabek Dalam Tatanan Normal Baru. www.kki.go.id. (diakses pada 13 Juli 2020)

Sumber Lainnya:

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1144 tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19).

Pusat Kesehatan Haji. (2021). *Laporan kinerja 2020*.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 29 Ayat 2

Undang-Undang No. 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah