

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM ORGANISASI

(Studi Pada Pegawai Rumah Sakit Ak Gani Palembang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Diajukan Oleh:

Evelyn Siskha Elsa Apriliany S.

07031381722179

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi”
(Studi Pada Pegawai Rumah Sakit Ak Gani Palembang)**

Skripsi

oleh:

Evelyn Siskha Elsa Apriliany S.
07031381722179

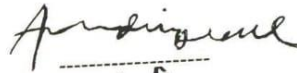
**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 29 November 2021**

Pembimbing:

1. Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

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

Tanda Tangan



Penguji :

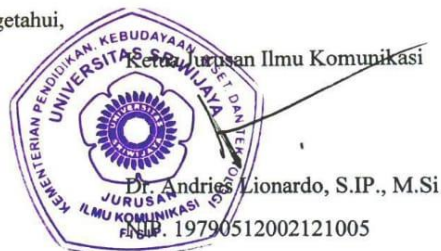
1. Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010

2. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
NIP. 199209132019032015

Tanda Tangan



Mengetahui,



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

Yeremia 29: 11

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua Orangtuaku.
2. Adekku.
3. Keluargaku.
4. Sahabat-sahabatku.
5. Almamaterku.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Evelyn Siskha Elsa Apriliany S.

Nim : 07031381722179

Ttl : Palembang, 6 April 1999

Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi Dalam Organisasi (Studi Pada Pegawai Rumah Sakit Ak Gani Palembang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang 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.

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

Palembang, 22 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Evelyn Siskha Elsa Apriliany S.

NIM: 07031381722179

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia serta kemurahan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi (Studi Pada Pegawai Rumah Sakit Ak Gani Palembang)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi FISIP Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberi bantuan, dan penulis masih menyadari bahwa dalam kepenulisan skripsi ini masih terdapat kendala yang dialami, baik dalam skala berat maupun kendala skala ringan. Namun, berkat adanya dorongan serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis merasa sangat terbantu akan hal tersebut. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan perlindungan, berkat, kesehatan, serta pengetahuan sehingga penulis mampu merampungkan proposal skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta pihak- pihak dan jajaran yang telah membantu dalam hal kepengurusan Rektorat Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan UNSRI beserta jajaran yang telah mengurus dekanat.
4. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.Ip., M. Si dan Bapak Faisal Nomani S.Sos.,M.Si selaku Ketua dan Seketaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNSRI.
5. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan, serta ilmu-ilmu dalam membangun tahap awal proposal skripsi serta memberikan arahan dan bimbingan sehingga sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Ibu Rindang Senja Andarini S.Ikom.,M.Ikom selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu penulis dan telah banyak memberikan arahan, saran, dan pandangan dalam proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen serta Staff Pegawai yang bekerja di FISIP UNSRI yang telah banyak memberikan ilmu serta waktu dalam kegiatan pembelajaran pada masa perkuliahan, serta staff admin yang telah membantu dalam proses administrasi.
8. Pimpinan beserta staff karyawan di Rumah Sakit TK II AK Gani Palembang yang sangat membantu peneliti dalam proses penelitian.
9. Kedua Orang tuaku, adikku dan semua keluarga yang telah memberi dukungan serta doa tidak lupa dukungan finansial maupun moral yang selalu diberikan.
10. Teman-teman dan sahabat yang memiliki karakteristik serta keunikannya yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Semoga Tuhan senantiasa membalas kebaikan yang telah diberikan selama berlangsungnya pembuatan skripsi ini dan semoga diberikan berkat atas yang telah dilakukan. Amin.

Palembang, April 2021

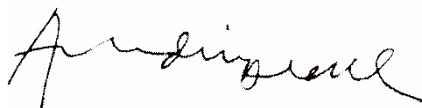
Evelyn Siskha Elsa Apriliany S.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi (Studi Pada Pegawai Rumah Sakit Ak Gani Palembang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas komunikasi dalam organisasi pada pegawai RS Ak Gani Palembang. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas komunikasi menurut Cutlip (2006). Penelitian ini dilakukan dengan sampel 84 responden yang terdiri dari 32,1% dari TNI, 35,7% dari PNS, dan 32,1% dari TKS. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Metode penelitiannya yaitu metode kuantitatif, dengan demikian penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Dari hal penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dalam organisasi pada pegawai RS Ak Gani Palembang sudah berjalan secara efektif dengan hasil skor dimensi pertama, Iklim Komunikasi memiliki skor rata-rata sebesar 372 masuk dalam kategori sangat baik, Dimensi kedua, Kepuasan Organisasi memiliki skor 370, masuk dalam kategori sangat baik. Dimensi ketiga, Penyebaran Informasi memiliki hasil skor 364 termasuk dalam kategori sangat baik. Dimensi keempat, Beban Informasi memiliki skor 360 dalam kategori sangat baik. Dimensi kelima, Ketepatan Informasi memiliki skor sebesar 364 dalam kategori sangat baik, dan yang terakhir dimensi keenam, Budaya Organisasi memiliki skor 366 dalam kategori sangat baik. Dari hasil keenam indikator yang ada mendapat skor rata-rata sebesar 366 yang merupakan kategori sangat baik.

Kata Kunci: Efektivitas Komunikasi, Komunikasi Organisasi.

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA

NIP 196012241990011001

Pembimbing II



Rindang Senja A. S.Ikom., M.Ikom

NIP 198802112019032011

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI

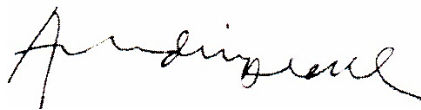
NIP 197905012002121005

ABSTRACT

This research is entitled "**The Effectiveness of Communication in Organizations (Study on Employees of Ak Gani Hospital Palembang)**". This study aims to determine how the effectiveness of communication within the organization on the employees of RS Ak Gani Palembang. This study uses the theory of communication effectiveness according to Cutlip (2006). This research was conducted with a sample of 84 respondents consisting of 32.1% from the TNI, 35.7% from civil servants, and 32.1% from TKS. The data analysis technique in this study used descriptive analysis techniques. The research method is quantitative method; thus, this research is quantitative descriptive research. Collecting data in this study using questionnaires, observation, and documentation. From this research, it shows that the effectiveness of communication in the organization for employees of Ak Gani Hospital Palembang has been running effectively with the results of the first dimension score, Communication Climate has an average score of 372 which is in the very good category, the second dimension, Organizational Satisfaction has a score of 370, into the very good category. The third dimension, Information Dissemination, has a score of 364 which is included in the very good category. The fourth dimension, Information Load has a score of 360 in the very good category. The fifth dimension, Information Accuracy, has a score of 364 in the very good category, and the sixth dimension, Organizational Culture, has a score of 366 in the very good category. From the results of the six indicators, an average score of 366 is in the very good category.

Keyword: Communication Effectiveness, Organizational Communication.

Supervisor I



Dr. Andy Alfatih, MPA

NIP 196012241990011001

Supervisor II

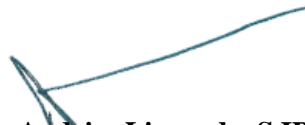


Rindang Senja A. S.Ikom., M.Ikom

NIP 198802112019032011

Head of Department, Communication Science

Faculty of Social and Political Science Sriwijaya University



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI

NIP 197905012002121005

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Sebagian Karyawan Rumah Sakit TK II AK Gani Palembang Sering Terlambat Datang ke Kantor	3
1.1.2 Kurang efektifnya interaksi komunikasi yang dibangun sehingga menimbulkan kesalahan dalam mempersepsikan instruksi	4
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Efektivitas Komunikasi	7
2.2.1 Teori Efektivitas Komunikasi.....	9
2.3 Komunikasi Organisasi	10

2.3.1	Proses Komunikasi Organisasi	11
2.3.2	Teori Komunikasi Organisasi	12
2.4	Hubungan Efektivitas Komunikasi dengan Organisasi.....	13
2.5	Teori yang digunakan	13
2.6	Kerangka Pemikiran	14
2.7	Penelitian Terdahulu	16
2.8	Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III	METODE PENELITIAN	19
3.1	Rancangan Penelitian	19
3.2	Definisi Konsep	19
3.3	Definisi Operasional.....	20
3.4	Unit Analisis, Populasi, dan Sampel	20
3.4.1	Unit Analisis.....	20
3.4.2	Populasi	21
3.4.3	Sampel	21
3.5	Data dan Sumber Data.....	22
3.5.1	Data	22
3.5.2	Sumber Data.....	22
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	22
3.6.1	Uji Validitas Instrumen	23
3.6.2	Uji Reliabilitas Instrumen	23
3.7	Teknik Pengumpulan Data	24
3.7.1	Penyebaran Kuesioner.....	25
3.7.2	Observasi	25
3.7.3	Dokumentasi.....	25
3.8	Teknik Analisis Data	26
3.8.1	Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif	26
BAB IV	GAMBARAN UMUM.....	28
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	28
4.2	Sejarah Singkat Rumah Sakit Ak Gani Palembang.....	28

4.3 Profil Rumah Sakit Ak Gani Palembang.....	29
4.4 Layanan Rumah Sakit Ak Gani Palembang.....	29
4.5 Profil Responden	30
4.6 Struktur Organisasi Rumah Sakit AK Gani Palembang.....	31
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	32
5.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian	32
5.1.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	32
5.1.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	33
5.2 Analisis Data Deskriptif Kuantitatif.....	34
5.3 Analisis.....	35
5.3.1 Iklim Komunikasi.....	35
5.3.2 Kepuasan Organisasi	39
5.3.3 Penyebaran Informasi.....	43
5.3.4 Beban Informasi	47
5.3.5 Ketepatan Informasi	50
5.3.6 Budaya Organisasi.....	53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Definisi Operasional	20
Tabel 3. 2	Interpretasi Tingkat Reliabilitas	24
Tabel 5. 1	Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen.....	32
Tabel 5. 2	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen.....	33
Tabel 5. 3	Kriteria Penilaian didasari oleh Rata-rata Skor (Analisis Deskriptif)	35
Tabel 5. 4	Tanggapan Responden Tentang Atasan Memiliki Kepercayaan yang Tinggi Terhadap Bawahan.....	36
Tabel 5. 5	Tanggapan Responden Tentang Atasan Harus Jujur dalam Menyampaikan Informasi Kepada Karyawan	37
Tabel 5. 6	Tanggapan Responden Tentang Ketika Terjadi Suatu Masalah, Pimpinan Organisasi Mengadakan Rapat Bersama Pegawai Untuk Mencari Solusi Bersama	38
Tabel 5. 7	Tanggapan Responden Tentang Organisasi Terbuka Dalam Menyampaikan Informasi Yang Seharusnya Diketahui Oleh Pegawai	39
Tabel 5. 8	Tanggapan Responden Tentang Pegawai Puas Terhadap Kinerja Yang Dilakukan Di Kantor	40
Tabel 5. 9	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Penilaian Terhadap Sistem Penilaian, Promosi, Dan Kesempatan Dalam Berkarir Di Organisasi.....	41
Tabel 5. 10	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pada Rekan Sejawat	42
Tabel 5. 11	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Media Dinilai Efisien, Tepat, Dapat Dipercaya, Dan Menarik	42
Tabel 5. 12	Tanggapan Responden Tentang Informasi Yang Diberikan Oleh Organisasi Dapat Pegawai Pahami Dengan Mudah	44
Tabel 5. 13	Tanggapan Responden Tentang Sesama Rekan Kerja Saling Mengingatkan Satu Sama Lain Tentang Informasi Terbaru Yang Diberikan Oleh Organisasi	45

Tabel 5. 14 Tanggapan Responden Tentang Informasi Yang Disampaikan Organisasi Melalui Whatsapp Dapat Membantu Dalam Koordinasi Pekerjaan Karena Lebih Mudah Dipahami.....	46
Tabel 5. 15 Tanggapan Responden Tentang Informasi Yang Disampaikan Organisasi Melalui Media Lisan Dapat Membantu Dalam Koordinasi Pekerjaan Karena Lebih Mudah Dipahami	47
Tabel 5. 16 Tanggapan Responden Tentang Organisasi Selalu Memberikan Informasi yang Cukup Terkait dengan Pekerjaan Pegawai	48
Tabel 5. 17 Tanggapan Responden Tentang Berita Atau Informasi Yang Terkait Dengan Pekerjaan Selalu Pegawai Dapatkan Dan Tidak Pernah Terlewat .	49
Tabel 5. 18 Tanggapan Responden Tentang Informasi yang disampaikan organisasi melalui WhatsApp bersifat informatif	50
Tabel 5. 19 Tanggapan Responden Tentang Informasi Yang Diberikan Oleh Organisasi Sesuai Dengan Kebutuhan Pegawai Dalam Menunjang Pekerjaan.....	51
Tabel 5. 20 Tanggapan Responden Tentang Informasi Yang Disampaikan Organisasi Melalui Whatsapp Jelas Dan Tidak Menimbulkan Salah Persepsi	52
Tabel 5. 21 Tanggapan Responden Tentang Informasi yang disampaikan organisasi melalui metode tulisan jelas dan tidak menimbulkan salah persepsi	53
Tabel 5. 22 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Mengetahui Nilai-Nilai Budaya Di Dalam Kantor	54
Tabel 5. 23 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Bangga Bekerja di RS Ak Gani Palembang	55
Tabel 5. 24 Rekapitulasi Skor Rata-rata Efektivitas Komunikasi Organisasi Per Dimensi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sebagian Karyawan Rumah Sakit TK II AK Gani Palembang Sering Terlambat Datang ke Kantor Bulan Januari – Maret 2021 (Dalam Skala %)	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4. 1 Lambang RS A.K Gani Palembang	29
Gambar 4. 2 Persentase Pegawai RS Ak Gani Palembang Berdasarkan Status Pekerjaan	30
Gambar 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Rumah Sakit AK Gani Palembang	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian.....	62
Lampiran 2 : Dokumentasi di RS Ak Gani Palembang.....	65
Lampiran 3 : Surat Izin Pengambilan Data	66
Lampiran 4 : Data Hasil Jawaban Responden.....	68
Lampiran 5 : Tabel Correlations.....	72
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas dengan Metode Alpha Scale: All Variables	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu aktivitas yang tidak asing lagi dalam kehidupan ini. Dalam mewujudkan kehidupannya sendiri, manusia perlu berkomunikasi. Komunikasi merupakan suatu peran yang sangat penting baik di lingkungan sekitar maupun perusahaan, karena tanpa komunikasi, kegiatan di dalam organisasi maupun perusahaan tidak akan dapat berjalan dengan efektif. Manusia adalah makhluk sosial yang mengandung pengertian bahwa tidak ada seorang pun manusia yang dapat hidup sendiri karena setiap orang harus berinteraksi dengan manusia lain di lingkungannya. Komunikasi adalah satu-satunya cara untuk berinteraksi dengan orang lain. Manusia berkomunikasi satu sama lain karena berbagai alasan. Pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia tidak dapat dilebih-lebihkan, karena manusia tidak akan dapat bertahan hidup tanpanya. Komunikasi menjadi kebutuhan yang sangat esensial bagi pertumbuhan dan perkembangan suatu organisasi, demikian pula bagi kehidupan lingkungannya. Berangkat dari hal tersebut, didalam perusahaan atau organisasi diperlukan adanya komunikasi untuk membangun hubungan antara atasan dengan karyawan, tentu saja hal ini dilakukan agar karyawan memiliki rasa nyaman saat bekerja pada instansi tersebut. Komunikasi yang efektif merupakan suatu hal yang sangat penting bagi semua organisasi, yaitu pemimpin organisasi dan komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan komunikasi mereka (Panuju, 2018).

Komunikasi yang efektif bukan hanya sekedar komunikasi yang terlibat dengan komunikator, dan komunikan, akan tetapi bagaimana caranya komunikator tersebut dapat menjelaskan pesan yang akan disampaikan oleh komunikator dan dipahami oleh komunikan. menurut Wilbur Schramm dalam buku Teori dan Praktek, bahwa efektivitas komunikasi dianggap efektif jika dalam hal penyampaian pesan-pesanya, pesan tersebut dikemas sedemikian rupa atau menarik perhatian khalayak luas sehingga sesuai kebutuhan. Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat dipahami, komunikan berperilaku seperti yang diinginkan oleh komunikator, adanya kesesuaian antara setiap komponen (Effendy, 2011).

Komunikasi merupakan hal penting untuk mendukung keberhasilan organisasi, baik untuk meningkatkan kinerja organisasi maupun untuk menyesuaikan organisasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang ada sehingga organisasi dapat bertahan bahkan mendapatkan keunggulan kompetitifnya. Melalui komunikasi yang baik antara orang-orang dan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam organisasi maupun di luar organisasi, organisasi dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

Setiap organisasi membutuhkan komunikasi dalam setiap aktivitasnya. Total aktivitas yang dilakukan di organisasi memerlukan proses komunikasi sebagai sumber informasi dan dukungan untuk aktivitas antara setiap individu dan orang atau kelompok lain dalam organisasi. Komunikasi menjadi proses pertama dan terakhir dalam kegiatan organisasi, baik dalam kegiatan organisasi maupun dalam menjalankan kegiatan. Pertukaran informasi menjadi kunci utama semua aktivitas. Oleh karena itu, pertukaran informasi membutuhkan alur atau saluran yang jelas.

Rumah Sakit AK Gani Palembang merupakan rumah sakit yang berada di kota Palembang Sumatera Selatan yang berlokasi di Jalan dr. AK Gani No 01 Kelurahan 19 Ilir, Kecamatan Ilir Barat 1, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, 30132. Rumah Sakit tersebut memiliki lokasi yang sangat strategis dikarenakan terletak di tengah kota dan sangat fleksibel untuk dijangkau bagi kalangan penduduk yang bertempat tinggal disekitar serta rumah sakit tersebut menawarkan pelayanan yang dapat dikategorikan dengan baik seperti terdapatnya sarana dan prasarana yang memadai serta terdapatnya kalangan dokter spesialis yang sudah memiliki wawasan dan jam terbang yang tinggi dibidangnya. Sebagai rumah sakit di kota Palembang yang memiliki kewajiban dalam menjalankan kegiatan praktek operasionalnya, RS AK Gani Palembang memiliki beragam tugas pokok yang antara lain dapat disebutkan yaitu memberikan pelayanan serta dukungan akses fasilitas kesehatan kepada para prajurit Tentara Nasional Indonesia, Pegawai Negeri Sipil, dan sanak keluarga dibawah naungan komando militer Kodam II/Sriwijaya Palembang dengan maksud untuk menyelaraskan tugas dan fungsi utama dari prajurit Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat. Disamping itu, rumah sakit ini juga tetap menghadirkan fasilitas pelayanan kesehatan kepada kalangan masyarakat tanpa terkecuali dengan maksud untuk dapat memberikan sumbangsih baik bagi penduduk di wilayah sekitar. Di sisi lain, tentu pihak RS AK Gani ingin agar rumah sakit ini tetap bisa memiliki daya tarik lebih di pandangan masyarakat dalam menyelenggarakan fasilitas

pelayanan kesehatan apalagi ditambah dengan maraknya rumah sakit lain yang ada di sekitar Kota Palembang tentu menjadi pekerjaan rumah yang sangat besar bagi pihak RS AK Gani untuk mempertahankan eksistensinya ditengah gempuran persaingan rumah sakit lain yang telah lebih dulu ada di kota Palembang. Peranan komunikasi dan budaya organisasi sangat penting terhadap kemajuan perusahaan yang ada. (*Website Resmi Rumah Sakit AK Gani Palembang, n.d.*)

Rumah sakit merupakan instansi yang bergerak dalam memberikan dan menjamin adanya fasilitas layanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki pelayanan professional dan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat dengan maksud untuk meningkatkan tingkat kesehatan hidup di kalangan masyarakat umum. Sesuai dari tupoksi dari suatu organisasi yang memiliki acuan dalam menyelenggarakan bidang pelayanan, komponen yang paling utama demi menciptakan pelayanan prima untuk pasien adalah sumber daya manusia di dalam suatu instansi rumah sakit tersebut. Tercapainya tujuan utama, bukan hanya dicapai dari sumber daya manusia yang ada melainkan juga terdapat faktor dari produktifitas kerja yang dapat diterapkan dengan professional maka dapat mewujudkan tugas pokok maupun visi dan misi sesuai yang terdapat di suatu instansi perusahaan.

Alasan peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam pada penelitian dengan judul “Efektivitas Komunikasi Organisasi (Studi Pada Pegawai Rumah Sakit Ak Gani Palembang)”, adalah sebagai berikut:

1. Sebagian karyawan Rumah Sakit Ak Gani Palembang sering terlambat datang ke kantor.
2. Kurang efektifnya interaksi komunikasi yang dibangun sehingga menimbulkan kesalahan instruksi dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

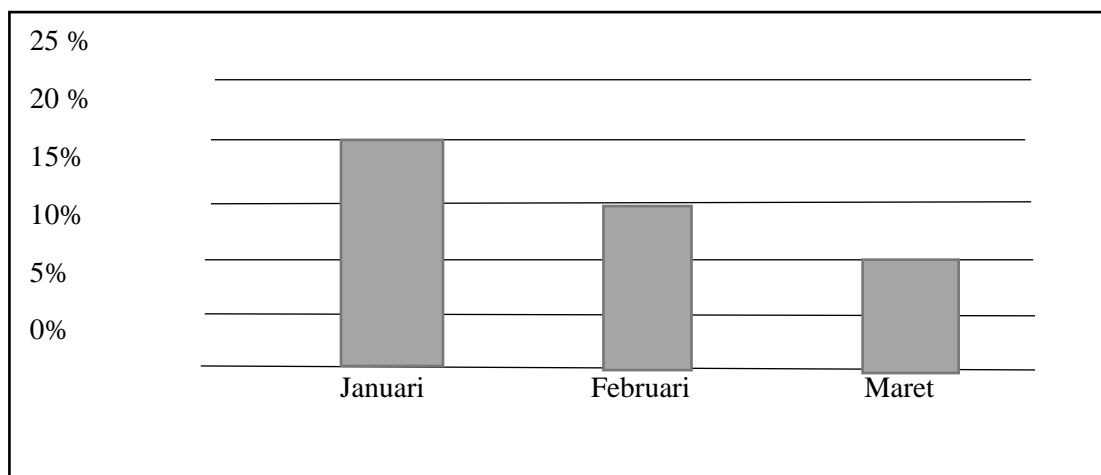
1.1.1 Sebagian Karyawan Rumah Sakit TK II AK Gani Palembang Sering Terlambat Datang ke Kantor

Masih ada beberapa karyawan yang masih terlambat saat datang ke kantor, meskipun jumlah yang diperoleh dari lokasi tidak terlalu signifikan namun hal ini tetap saja menjadi hambatan kecil bagi terwujudnya efektivitas komunikasi dalam mempengaruhi disiplin kerja terhadap karyawan, hal ini dapat dilihat melalui grafik

persentase absensi Sebagian Karyawan Sering Terlambat Datang ke Kantor selama bulan Januari – Maret 2021. Berikut akan disajikan grafik selama bulan Januari hingga Maret 2021 pada gambar 1.2 dibawah ini.

Gambar 1. 1

Sebagian Karyawan Rumah Sakit TK II AK Gani Palembang Sering Terlambat Datang ke Kantor Bulan Januari – Maret 2021 (Dalam Skala %)



Sumber: Rumah Sakit TK II AK Gani

Kinerja yang baik dari karyawan dapat tergambar dari kehadiran. Baik kehadiran dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu ditentukan, kemudian bisa juga dari hal kecil seperti ketepatan waktu dalam mengisi absensi. Di rumah Sakit TK II AK Gani Palembang karyawan diwajibkan dalam mengisi absensi setiap datang ke kantor, sehingga hal tersebut masih memungkinkan untuk mendapati beberapa karyawan yang terlambat dan yang lupa mengisi absensi, meskipun hanya ada beberapa karyawan saja yang lupa dalam melakukan absensi. Dari gambar 1.2 diatas, dijelaskan bahwasanya dari minggu ke minggu masih saja ada karyawan yang terlambat. Pada bulan Januari sebagian karyawan RS Ak Gani Palembang terlambat datang ke kantor menduduki posisi 15%, pada bulan Februari menurun menjadi 10%, dan pada bulan Maret juga menurun menjadi 5%. Menurut Mathis (2011) Tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja, baik itu keterlambatan maupun lupa dalam mengisi absensi.

1.1.2 Kurang efektifnya interaksi komunikasi yang dibangun sehingga menimbulkan kesalahan dalam mempersepsikan instruksi

Dalam mencapai adanya komunikasi yang efektif di dalam suatu instansi, perlu dibutuhkan adanya sinergitas professional antar para pegawai. Tentu setiap pegawai tidak

mungkin tidak membutuhkan adanya proses komunikasi dalam melakukan setiap pekerjaannya. Dimulai dari pekerjaan yang dapat dikategorikan pekerjaan kecil hingga besar pasti tetap membutuhkan proses interaksi komunikasi antar para karyawan ataupun dengan karyawan dan atasan. Selama melakukan pekerjaan, pastinya terdapat berbagai macam perintah yang tentunya patut untuk dikerjakan bagi para karyawan. Tatkala tibanya momentum evaluasi pekerjaan yang sudah sejatinya harus dilalui oleh para karyawan dengan saling bertukar ide, gagasan, atau pikiran demi tercapainya tujuan serta visi misi yang ada di perusahaan. Ditengah sinergitas bertukar pikiran di antara para karyawan, selanjutnya maka dapat diuraikan beberapa strategi proses kebijakan yang telah ditetapkan para karyawan demi mendukung secara cepatnya tujuan dari perusahaan.

Kesalahpahaman dalam suatu interaksi komunikasi adalah sebuah fenomena komunikasi yang sering terjadi. Kesalahpahaman sering disebabkan adanya informasi yang menimbulkan ketidaksesuaian dalam memahami inti maksud informasi dari (*sender*) pengirim pesan dengan apa yang nantinya akan ditafsirkan oleh (*receiver*) penerima pesan. Dibawah ini disebutkan beragam jenis kasus ketidaksesuaian informasi yang terdapat di Rumah Sakit AK Gani Palembang yaitu:

1. Dalam bentuk perbincangan dengan karyawan, misalnya dalam momen diskusi di sebuah rapat, tatkala karyawan yang tergabung di dalam rapat tersebut kurang bisa memahami lebih mendalam tentang tugas dan deskripsi pekerjaan yang akan ia lakukan. Adanya ketidakpahaman di kalangan karyawan, faktor utama penyebabnya adalah para karyawan tidak bisa menelaah poin penting di dalam sebuah rapat sehingga timbullah (*misleading*) atau kesalahpahaman di antara karyawan.
2. Kurang banyaknya mengetahui dalam memahami lebih lanjut mengenai perintah, arahan ataupun kegiatan surat menyurat.
3. Kurang tepatnya tatkala memahami ide pokok yang telah disampaikan oleh antara karyawan dan para pimpinan.
4. Kesalahpahaman tentang teknik atau cara berkomunikasi dengan baik.

Kesalahpahaman dapat mengakibatkan penyimpangan dalam proses kerja yang tidak sesuai dengan standar prosedur. Ketika pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai standar prosedur maka sistem operasi pekerjaan akan kacau. Selain itu kesalahpahaman juga

dapat menimbulkan konflik antara atasan dan bawahan atau konflik antarkaryawan yang seharusnya dapat dihindari dengan saling pengertian. Konflik yang disebabkan oleh kesalahpahaman pada gilirannya menyebabkan produktivitas dan kinerja akan sangat rendah atau dibawah target. Dengan kata lain akan menghabiskan waktu dan uang perusahaan. Distorsi pesan atau hambatan-hambatan yang terjadi dalam perusahaan dapat menimbulkan kurang efektifnya komunikasi yang terjadi. Ketika distorsi pesan dapat diperbaiki maka sinergi organisasi akan semakin kuat. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi (Studi Pada Pegawai di Rumah Sakit Ak Gani Palembang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah Bagaimana efektivitas komunikasi organisasi pada pegawai di RS Ak Gani Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi organisasi pada pegawai di RS Ak Gani Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan serta pengembangan ilmu, sesuai dengan masalah yang di angkat dalam penelitian ini yaitu tentang efektivitas komunikasi dalam organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk Perusahaan:

Bagi Rumah Sakit AK Gani Palembang, penelitian ini menjadi evaluasi atau masukkan dalam meningkatkan efektivitas komunikasi terhadap karyawan.

2. Untuk Universitas:

Pada penelitian ini memiliki harapan agar dapat menjadi wadah sumbangsih pemikiran ide dan wawasan akademika mengenai pembahasan Efektivitas Komunikasi untuk Universitas lebih spesifiknya untuk konsentrasi Hubungan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. (2003). *Pengertian Efektivitas*. Jakarta: PT Rineke Cipta.
- Afifah Nasyahta Dila, T. N. (2015). Analisis Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan dan tim Kerja Terhadap Kedisiplinan Pegawai Rumah Sakit x Surabaya. *jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Afriyadi, F. (2015). *Efektifitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan* . Jakarta: PT. Borneo Enterprindo Samarinda.
- Andy, A. (2016). *Dasar-dasr Metodologi Penelitian Sosial*. . Palembang: Unsri Press.
- David, F. (2016). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Prehallindo.
- Devito, J. A. (2012). *The essential elements of public speaking*. Boston: Pearson Education.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori & Praktek*. Bandung: Remja Rosdakarya.
- Firna Setiawan, D. (2018). *Prosedur Evaluasi Dalam Pembelajaran* . Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Hardjana, A. (2000). *Audit Komunikasi : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Gransindo.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasemin, K. (2015). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kriyantoro, R. (2016). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Luthans, F. (2015). *Perilaku Organisasi (Alih Bahasa V.A Yowono,dkk),Edisi.Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indek.
- Moekijat. (2012). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: CV. Pioner Jaya .
- Moekijat. (2012). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: CV. Pioner Jaya.
- Moekizat. (2012). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Cv.Pioner Jaya.

- Moss, S. L.-S. (2008). *Human Communication (Prinsip-Prinsip Dasar)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2013). *Metodelogi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Palembang, R. S. (2021). Rumah Sakit AK GANI Palembang. *Rumah Sakit AK GANI Palembang*.
- Panuju, M. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Paul A, A. (2010). *Komunikasi Korporat , Corporate communication : edisi kelima*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Purnaningsih, N. A. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN BUDAYA ORGANISASI. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 93.
- Putri, K. A. (2018). Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Interpersonal Siswa dan Guru Prokrastinasi Akademik Pada Siswa Sma Negeri x. *Jurnal Empati*.
- Rivai, V. d. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rofi, A. N. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja. *Ilmu Manajemen dan Akutansi*.
- Ruslan, R. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* . Jakarta: Rajawali Pers.
- Sare, y. (2009). *Antropologi*. Jakarta: Grasindo.
- Sari, D. (2018). *Pengaruh Terpaan Iklan Shopee Terhadap Minat Membeli*. Palembang: UNSRI.
- Sastrohadiwiryo. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, B. (2012). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. Pendekatan Administratif dan Operasional*.

- Stephen, R. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirman. (2016). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Disiplin Kerja Karyawan* . Semarang: PT.Bintratex Semarang.
- Sumaki, W. (2015). Pengaruh Dsiplin Kerja, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN(Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Suranto, A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Triningsih. (2014). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Slamet Riyadi Surakarta. *Jurnal ilmu Komunikasi*.
- Website Resmi Rumah Sakit AK Gani Palembang*. (n.d.). Retrieved from <https://rumahsakitakgani.co.id/>