

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DI BAGIAN KEPEGAWAIAN RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH CIPAYUNG**

**Nawah Anwar**  
**Universitas Negeri Jakarta**  
E-mail: [nawahsanad18@gmail.com](mailto:nawahsanad18@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan menghasilkan analisis mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai RSUD Cipayung Jakarta Timur. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di lingkungan RSUD Cipayung Jakarta Timur. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang dan berdasarkan metode random sampling. Penelitian ini menggunakan teknik atau model analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 22. Berdasarkan dengan metode di atas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pegawai RSUD Cipayung Jakarta Timur dan persentase menunjukkan bahwa sebesar 57% kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh komunikasi organisasi.

**Kata Kunci** — Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai, RSUD Cipayung.

**Abstract**

*This research aims to find and produce an analysis of the influence of organizational communication on employee performance of RSUD Cipayung East Jakarta. Respondents in this research were employees who work in the RSUD Cipayung East Jakarta. The number of respondents sampled in this research were 40 people and based on the purposive sampling method. This research uses multiple linear regression analysis techniques or models with the help of the SPSS 22 software. Based on the above method, the results of this research indicate that organizational culture and organizational communication have a significant partially and simultaneously effect on the employee performance of RSUD Cipayung the percentage shows that as much as 57% of employee performance can be explained by organizational communication.*

**Keywords** — Organizational Communication, Employee Performance, RSUD Cipayung.

**1. PENDAHULUAN**

Komunikasi adalah proses pemindahan pesan dari komunikator kepada penerima/komunikan. Pengertian komunikasi ini paling tidak melibatkan dua orang atau lebih dengan menggunakan cara berkomunikasi yang biasanya dilakukan oleh seseorang seperti melalui lisan, tulisan maupun sinyal non-verbal. (Husen Mulachela, 2022)

Komunikasi merupakan hal mendasar bagi kehidupan setiap manusia. Begitu pun dalam kehidupan berorganisasi, tidak ada satupun instansi yang dapat terbentuk tanpa adanya komunikasi di antara para anggotanya. Komunikasi organisasi adalah sebuah proses penerimaan dan penyampaian pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain. Seorang pemimpin dalam menjalankan roda kepemimpinannya harus memiliki keterampilan yang baik dalam berkomunikasi agar proses komunikasi yang terjadi didalam organisasi dapat berjalan dengan baik yang melibatkan komunikasi antara pemimpin dengan bawahannya atau sebaliknya. Dalam fungsinya seorang pemimpin harus

menguasai komunikasi yang efektif dan juga harus jeli membaca situasi dan kondisi yang sedang terjadi sehingga seorang pemimpin dapat menyampaikan informasi dengan baik dan informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh pegawainya. Dalam proses pelaksanaannya komunikasi organisasi tergantung bagaimana individu didalam dapat berkomunikasi dengan baik dan terencana sehingga target yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut dapat tercapai. (Purnomo, 2022)

Manusia didalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya seseorang memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok untuk saling berinteraksi. Hal ini adalah sebuah hal mendasar bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya.

Institusi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya dapat terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses komunikasi dalam institusi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai institusi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam institusi apapun adalah proses komunikasi. Melalui institusi terjadi pertukaran informasi, gagasan dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam institusi yang dalam konteks ini adalah komunikasi organisasi. Proses komunikasi yang terjadi begitu dinamis dan dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah institusi terutama dengan timbulnya salah paham dan konflik.

RSUD Cipayung merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Wilayah Jakarta Timur. Pada penelitian ini, peran bagian Kepegawaian RSUD Cipayung adalah (1) Melakukan pengawasan akan kebutuhan kepegawaian terkait dengan kinerja pegawai yang ada, (2) Menjadi pengawas dan pembina bagi pegawai terkait dengan hal-hal yang pegawai tersebut butuhkan, (3) Membagikan informasi-informasi kepada pegawai terkait dengan kegiatan yang dilakukan dan diperlukan terkait kesejahteraan ataupun hukuman yang ada di RSUD Cipayung. (Parlindungan & Dwi Handayani, 2022)

RSUD Cipayung khususnya Bagian Kepegawaian mengalami tantangan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bagian Kepegawaian. Permasalahan yang muncul antara lain ketidakpatuhan terhadap jadwal kerja, kurangnya tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Suatu instansi didirikan dengan beberapa tujuan, tujuan yang dimaksud adalah melancarkan kegiatan. Tujuan instansi dapat dicapai apabila organisasi mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimilikinya secara efektif dan efisien.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu bidang strategis yang menjadi perhatian. Organisasi yang mampu bersaing adalah organisasi yang mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkualitas dengan berbasis ilmu pengetahuan dan memiliki keterampilan. Kelancaran penyelenggaraan suatu organisasi sangat bergantung dari komponen organisasi, salah satunya adalah Sumber Daya Manusia.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, setiap organisasi harus dapat mempertahankan dan menerapkan komunikasi organisasi dengan baik, dan demi terlaksananya budaya perusahaan tersebut harus diimbangi dengan komunikasi antar rekan kerja, atasan maupun bawahan dengan baik juga dan sudah seharusnya peran perusahaan disini memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sebab segala aktivitasnya berhubungan langsung dengan pegawai baik internal maupun eksternal yang bervariasi. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk mengambil judul penelitian yaitu "Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Bagian Kepegawaian RSUD Cipayung".

## 2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Cipayung Jakarta Timur yang beralamat di Mini III, Kelurahan Bambu Apus, Kecamatan Cipayung, Kota Administrasi Jakarta Timur yang bergerak di bidang kesehatan yang memiliki tugas utama yaitu memberikan pelayanan kesehatan Kota Administrasi Jakarta Timur. Penelitian ini dijadwalkan berlangsung selama 3 bulan, mulai tanggal 1 Agustus - 31 Oktober 2024. Metode yang dilakukan melalui penyebaran angket kepada 50 responden pegawai di RSUD Cipayung secara acak dan melalui metode *google form*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Moto, Visi, Misi Dan Nilai

1. Moto

“ PELAYANAN TERBAIK, PRIORITAS KAMI ”

“ CIPAYUNG KUAT – JAKARTA SEHAT ”

2. Visi

“Menjadi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pilihan Masyarakat Dengan Layanan Kesehatan Terbaik Menuju Kota Jakarta Timur Sehat Dan Bahagia Warganya”

3. Misi

a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang paripurna sesuai kelas, dengan layanan unggulan Ibu, Anak dan Tumbuh Kembang, dengan berorientasi pada keselamatan pasien (*patient safety*).

b. Menyiapkan sarana, prasarana alat kesehatan yang terstandarisasi, berkualitas dan modern.

c. Mengelola dan mengembangkan Sumber Daya Manusia yang profesional dan berintegritas melalui peningkatan kompetensi dan Penerapan *Hospitality* yang berkesinambungan.

d. Menerapkan sistem manajemen yang transparan, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

4. Nilai

Value / Nilai-nilai Rumah Sakit Umum Daerah Cipayung adalah: PROAKTIF.

1. PEDULI

Memiliki rasa empati dan toleransi dalam memberikan pelayanan

2. PROFESIONAL

Pelayanan terampil sesuai standar prosedur operasional dan mutu, serta kompeten dalam melayani konsumen akan meningkatkan kualitas jaminan pelayanan dan memberikan kepuasan bagi konsumen.

3. INTEGRITAS

Berperilaku baik, jujur dan bertanggung jawab

4. KOMITMEN

Bersungguh-sungguh menjalankan tugas dan fungsi sesuai aturan yang ada

5. TEAMWORK

Membangun perilaku individu, unit kerja menjadi budaya kerja kolaboratif dan penguatan jejaring internal maupun eksternal

6. INOVATIF

Berinovasi melalui ide baru sesuai tuntutan stakeholder dan perkembangan jaman

### Jenis Pelayanan.

No	Jenis Pelayanan	Jam Buka Pelayanan
1	IGD	24 Jam
2	Rawat Inap	24 Jam
3	VK/Bersalin	24 Jam
4	Rawat Jalan	
	- Poli MCU/Umum	Senin – Jumat, pukul 08.00 - 12.00 WIB
	- Poli Gigi	Senin – Jumat, pukul 08.00 - 12.00 WIB
	- Poli Anak	Pagi : pukul 08.00 – 13.00 WIB Sore : pukul 14.00 – 19.00 WIB
	- Poli Penyakit Dalam	Pagi : pukul 08.00 – 13.00 WIB Sore : pukul 14.00 – 19.00 WIB
	- Poli Obgyn	Pagi : pukul 08.00 – 13.00 WIB Sore : pukul 14.00 – 19.00 WIB
	- Poli Bedah	Pagi : pukul 08.00 – 13.00 WIB Sore : pukul 11.00 – 16.00 WIB
	- Poli TB DOTS	Senin – Sabtu, pukul 08.00 – 13.00 WIB
	- Poli HIV	Senin – Jumat, pukul 13.00 – 15.00 WIB
	- Poli Gizi	Senin – Jumat, pukul 08.00 – 12.00 WIB
5	Farmasi	24 Jam
6	Radiologi	24 Jam
7	Laboratorium	24 Jam
8	Fisioterapi	Senin – Jumat, pukul 08.00 – 14.00 WIB
9	OK	Kamis, pukul 00.00 – 24.00 WIB

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai RSUD Cipayung. Berdasarkan dengan data yang telah dikumpulkan dan telah dilakukan pengujian dengan menggunakan model regresi linear berganda, maka hasil dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial terhadap kinerja pegawai RSUD Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur.
2. Komunikasi organisasi bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif secara simultan terhadap kinerja pegawai di RSUD Cipayung.
3. Hasil hitung Adjusted R Square menunjukkan bahwa sebesar 57% kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh komunikasi organisasi.

### KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial terhadap kinerja pegawai RSUD Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur.
2. Komunikasi organisasi bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif secara simultan terhadap kinerja pegawai di RSUD Cipayung.
3. Hasil hitung Adjusted R Square menunjukkan bahwa sebesar 57% kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh komunikasi organisasi.
4. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan referensi dan gambaran untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode atau model penelitian yang berbeda, objek dan jenis perusahaan yang berbeda agar dapat dibandingkan dan dibedakan. Selain itu, jumlah sampel dan populasi yang lebih besar dari penelitian ini dapat membantu menghasilkan penelitian yang lebih baik.
5. Bagi RSUD Cipayung dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan RSUD Cipayung dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil

segala keputusan dan kebijakan yang terkait pada peningkatan kinerja pegawai. Misalnya: Pada variabel komunikasi organisasi yang menonjol adalah pegawai selalu menyampaikan informasi atau prosedur pelayanan kepada khalayak umum. Hal ini berarti pegawai berusaha menjaga hubungan baik dengan pelanggan ataupun masyarakat. Untuk itu, RSUD Cipayung harus mampu mengelola seluruh kegiatan pegawai agar tidak timbul penurunan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan RSUD Cipayung yang diberikan, dan RSUD Cipayung harus berusaha menciptakan lingkungan kerja yang dimana para pegawainya pun tetap menjaga hubungan baik antar rekan kerja, bawahan maupun atasan. Sehingga komunikasi organisasi dapat tercipta dengan baik dan implikasinya dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam melayani pelanggan dengan optimal.

Pada variabel kinerja yang menonjol adalah pegawai bersedia untuk mempelajari tugas baru yang belum pernah diberikan sebelumnya. Untuk itu, pimpinan RSUD Cipayung dapat memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya kepada seluruh pegawainya untuk berkarya, mengutarakan pemikiran, pendapat, dan menghasilkan inovasi-inovasi yang dapat memajukan RSUD Cipayung agar tetap eksis dalam bidang pelayanan kesehatan.

## REFERENCES

- Abdussamad, Zuchri, "The Influence of Communication Climate on the Employees Performance at Government Agencies in Gorontalo City An Indonesian Case Study", 2015.
- Amiruddin, "Metode Penelitian Sosial," Cetakan Pertama, Parama Ilmu, Yogyakarta, 2016.
- Amir, Taufiq, "Perilaku Organisasi," Edisi Pertama, PT. Fajar Interpretama Mandiri, Jakarta, 2017.
- Anshari & Masjaya, "Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Secretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur", *Jurnal Administrative Reform, Kutai Timur*, Vol.2 No.3, 2014.
- Dessler, Gary, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Edisi 14, Salemba Empat, Jakarta, 2015.
- Ghozali, Imam, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25", Edisi Ke IX, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2018.
- Fauziah dkk, "The Influence of Career Development and Organizational Culture on Employee Performance", 2018.
- Femi, Festus Asamu, "The Impact of Communication on Worker's Performance in Selected Organisations in Lagos State", Nigeria, 2014.
- Hamali, Arif Yusuf, "Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia", Cetakan Ketiga, Center For Academic Publishing Service, Yogyakarta, 2018.
- Hasibuan, Malayu S.P, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Edisi Revisi Cetakan Kedelapan Belas, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Husaini, Usman, "Manajemen", Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Juliani, Retno Djohar, "Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Kemampuan Memotivasi, Membangun Hubungan yang Efektif, Merencanakan dan Menerapkan Perubahan Dalam Organisasi", *Jurnal Majalah Ilmiah Inspiratif*, Vol.01 No.01, Januari, 2016
- Kaswan, "Perilaku Organisasi Positif", Cetakan Pertama, Tim Redaksi CV Pustaka Setia, Bandung, 2018.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Rosdakarya, Bandung, 2015.
- Marwansyah, "Manajemen Sumber Daya Manusia Martha & Triwijayanti," Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT.X", *Jurnal Bisnis dan Manajemen (BISMA)*, Vol.8 No.2, 2016.
- Mu'ah & Masram, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Cetakan Pertama, Zifatama Publisher, Sidoarjo, 2015.
- Mu'ah & Masram, "Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional", Cetakan Pertama, Zifatama

- Publisher, Sidoarjo, 2017.
- Priansa, Donni Juni, "Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia", Alfabeta, Bandung, 2014
- Rengamani dan Shameem, "Impact of Organizational Culture and Communication on Employee Engagement in Automobile Firms in Chennai", Vol 9.Issue 7, 2018.
- Robbins & Judge, "Perilaku Organisasi", Cetakan Kelima, Salemba Empat, Jakarta, 2015.
- Ruliana, Poppy, "Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus", Cetakan Pertama, PT. Rajagrafindo Persada Rajawali Pers, Jakarta, 2014.
- Samsuddin, Harun, "Kinerja Karyawan: Tinjauan Dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi", Indomedia Pustaka, 2018
- Shahzad, Fakhar, "Impact of Organizational Culture on Employees Performance of Software Houses in Pakistan", 2014.
- Sinambela, Lijan Poltak, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Cetakan Kedua, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2018.
- Siregar, Syofian, "Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17", Cetakan Keenam, PT. Rajagrafindo Persada, Depok, 2018.
- Sintaasih & Supartha, "Pengantar Perilaku Organisasi: Teori, Kasus, dan Aplikasi Penelitian", Cetakan Pertama, CV. Setia Bakti, Denpasar Timur, 2017.
- Sudaryono, "Budaya & Perilaku Organisasi", Lentera Ilmu Cendekia, Jakarta, 2014
- Sugiyono, "Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D, CV. Alfabeta, Bandung, 2017.
- Sujarweni, V. Wiratna, "Metodologi Penelitian", Cetakan Pertama, Pustaka Baru Pers, Yogyakarta, 2014.
- Sutrisno, Edy, "Budaya Organisasi", Cetakan Ke Lima, Prenadamedia Group, Jakarta, 2018
- Suwatno, dan Juni Priansyah, Donni, "Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis", Cetakan Ketiga, Bandung: Alfabeta, 2015
- Syahyuni dan Pratama, "Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Fast Food Indonesia", Vol.6.No.1 Ed, 2017.
- Thoha, Miftah, "Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya", Rajawali Pers, Jakarta, 2015.
- Utami, Cinta Fitri, "Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BAPPEDA Sukoharjo", 2014.
- Utaminingsih, Alifulahtin, "Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan dan Komitmen", Universitas Brawijaya Press (UB Press) Malang, 2014.
- Utaminingsih, Sri, "Etika Komunikasi Kantor dan Implementasi Bagi Sekretaris Teknik Industri", Universitas Pamulang, Vol.5 No.1, 2018.
- Wahyuni, Sri Endang, "Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control, Stres Kerja Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Kabupaten Bengkalis, Vol.XX, No.02 Juni. 2016.
- Wibowo, "Manajemen Kinerja", Edisi Kelima, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017.