

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK  
ANDINI PEKANBARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Islam**

**Pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**



**Disusun Oleh :**

**NUR AFNI TANJUNG**

**1064 300 4141**

**Program S1**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2010**



## ABSTRAKSI

**Nama :Nur Afni Tanjung. Nim : 10643004141.**

**Judul :Efektivitas Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini Pekanbaru**

Komunikasi efektif merupakan hal yang sangat penting bagi semua organisasi, oleh karena itu para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi yang akan terjadi.

Tujuan suatu organisasi hanya dapat diwujudkan dengan usaha-usaha komunikasi yang teratur, terencana dan kebijaksanaan. Salah satu cara sasaran yang dapat digunakan untuk menciptakan penyelenggaraan usaha-usaha yang demikian itu adalah pedoman kerja manajemen.

Permasalahan yang diteliti adalah Bagaimanakah efektivitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Andini Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Andini. Penelitian ini berguna untuk memberikan masukan pada pimpinan rumah sakit Andini sebagai komunikator dalam berkomunikasi dengan bawahan dan juga sebaliknya agar terjalin hubungan yang semakin baik dan dapat menghindari konflik yang akan terjadi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Deskriptif Kuantitatif* dengan *persentase* yaitu menganalisa data dengan menggunakan angka-angka dan menggunakan table yang diambil dari penyebaran angket yang berjumlah 34 eksemplar dengan 34 responden. Metode pembahasan yang digunakan adalah menggunakan teknik *Deskriptif*

*Kuantitatif* dengan menggunakan rumus yaitu :  $P = \frac{F}{N} \times 100\%$  dengan menggunakan

kriteria sebagai berikut : Sangat Efektif apabila mencapai 86%-100%, Efektif apabila mencapai 76%-85%, Cukup Efektif apabila mencapai 66%-75%, serta Tidak Efektif apabila kurang dari 55%.

Setelah diadakan penelitian dengan menggunakan tehnik tersebut maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa keefektifan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Andini tergolong masih cukup efektif. Karena terbukti dengan persentase angket yang disebarakan dengan rata-rata 68,05% terletak pada 66%-75% berdasarkan jumlah angket yang disebarakan sebanyak 34 ekslemplar dengan 34 responden.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	5
C. Penegasan Istilah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	7
F. Kerangka Teoritis Dan Konsep Operasional .....	8
G. Metode Penelitian .....	28
H. Sistematika Penulisan .....	31
<b>BAB II GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT.....</b>	<b>32</b>
A. Sejarah Singkat Rumah Sakit .....	32
B. Visi,Misi, Dan Motto Rumah Sakit .....	33
C. Jumlah Karyawan Rumah Sakit.....	33
D. Jenis-Jenis Fasilitas Rumah Sakit .....	34
E. Struktur Organisasi .....	36

BAB III PENYAJIAN DATA .....	39
BABIV ANALISA DATA .....	54
BAB V PENUTUP .....	63
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam organisasi atau perusahaan komunikasi merupakan peranan yang penting karena tanpa adanya komunikasi, kegiatan organisasi tidak akan berjalan dengan lancar. Maka dengan adanya komunikasi dalam suatu organisasi dapat mengetahui suatu kepribadian masing-masing, baik terhadap pimpinan maupun karyawan yang terkadang mempunyai suatu persepsi, keinginan dan kebutuhan yang berbeda. Maka perlu bagi atasan untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan karyawan dan juga sesama karyawan agar adanya rasa nyaman bagi karyawan untuk bekerja dan menimbulkan kepuasan dalam bekerja. Oleh karena itu, komunikasi merupakan peralatan manajemen untuk mencapai tujuan dan dapat menciptakan kerjasama yang efektif dan dapat meningkatkan produktifitas kerja (Handoko, 2003:212).

Komunikas efektif merupakan hal yang sangat penting bagi semua organisasi, oleh karena itu para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka akan terjadi (Muhammad, 2007:1).

Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain hanyalah untuk membentuk saling pengertian (*manual understanding*). Komunikasi yang baik oleh pimpinan kepada bawahannya dapat menjadikan suatu

motivasi bawahan untuk lebih berpartisipasi terhadap pekerjaannya, juga saling memberikan informasi tentang sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama yang akan menambah dukungan untuk tetap bekerja dengan baik, sehingga karyawan mendapatkan kepuasan kerja.

Menurut Jhon D. Millet sebagaimana yang dikutip oleh Sutarto bahwa Organisasi merupakan sebagai proses pembentukan bagi macam-macam badan usaha, suatu kerangka yang akan memberikan pembagian aktivitas yang dilakukan dan untuk pengaturan aktivitas-aktivitas ini dalam suatu kerangka yang menunjukkan kepentingan tingkatan mereka dan hubungan fungsional. Maka, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tanpa adanya hambatan-hambatan yang berarti dengan melakukan pembenahan sistem administrasi yang tepat dengan segala aktivitas sesuai dengan yang direncanakan dan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya (Sutarto, 1998: 25).

Dalam suatu perusahaan atau organisasi jalinlah suatu hubungan yang baik dalam berkomunikasi yang dapat meningkatkan kemampuan untuk mengatasi kesalahpahaman, agar suatu visi dan misi suatu organisasi atau perusahaan dapat tercapai dengan maksimal. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pada perusahaan atau organisasi suatu komunikasi sangat penting dalam dunia kerja karena dapat meningkatkan kinerja karyawan dan menimbulkan kepuasan kerja karyawan.

Dalam organisasi atau perusahaan pimpinan harus mampu mengkomunikasikan tujuan organisasi tersebut kepada bawahan agar

keinginan organisasi bisa tercapai. Dengan berkomunikasi dan berinteraksi, pimpinan dapat langsung melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. Biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan, maka karyawan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan karyawan kepada pasien.

Rumah Sakit Andini merupakan rumah sakit swasta yang terletak di Jl. Tuanku Tambusai/Nangka No.55 Pekanbaru. Rumah Sakit tersebut sangat strategis dilalui oleh masyarakat dan tempat tersebut juga mempunyai peralatan yang memadai dan dokter-dokter spesialis yang terampil.

Rumah sakit tersebut di khususkan untuk persalinan dan tempat konsultasi kandungan serta prihal yang berhubungan dengan anak. Maka untuk lebih meningkatkan kemajuan bagi rumah sakit tersebut, apa lagi dengan ketatnya persaingan rumah sakit yang ada di Pekanbaru, komunikasi sangat berperan penting terhadap kemajuan perusahaan. Hal tersebut dapat diamati karyawan yang bekerja di rumah sakit tersebut.

Peneliti mengamati dari segi tingkat karyawan baik perawat, pihak manajemen, staf ataupun kepala bagian dan karyawan lainnya, terkadang mereka kurang berinteraksi dan masih terjadi adanya kesenjangan

berkomunikasi antara atasan dan bawahan, seperti terjadinya kesalahpahaman antara karyawan maupun atasan dalam memberikan informasi. Maka, perlu mengetahui arus komunikasi yang baik, agar karyawan mendapatkan kepuasan bekerja dan pimpinan terbuka terhadap karyawan dalam memberikan informasi sehingga terwujud suatu tingkat kinerja yang lebih baik.

Kepuasan bekerja bagi karyawan tidak hanya dinilai dan segi finansial saja, tetapi segi komunikasi juga merupakan hal yang penting seperti hubungan antara karyawan, atasan dan bawahan, dan kebijakan perusahaan yang tidak otoriter, hal tersebut tentunya terkait dengan komunikasi dalam sebuah organisasi. Kepuasan kerja tersebut diharapkan pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik. Kepuasan kerja adalah emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2001:193).

Ada dua hal yang menyebabkan orang-orang tidak puas dengan pekerjaannya yaitu apabila orang tersebut tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya dan apabila hubungan sesama teman sekerja kurang baik. (Muhammad, 2007:79).

Manajemen organisasi jasa harus berfokus pada kepuasan pelanggan, jadi kepuasan karyawan sangat berkaitan terhadap kepuasan pelanggan. Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk ramah, ceria dan *responsitive* yang dihargai pelanggan, dan karena karyawan puas berkemungkinan kecil untuk mengundurkan diri.

Uraian tersebut cukup jelas bagi peneliti, bahwa komunikasi yang efektif dalam sebuah organisasi merupakan hal yang penting dalam mencapai kepuasan bekerja bagi karyawan, sehingga dengan puasnya karyawan bekerja dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terlebih lagi mendapatkan prioritas yang baik di kalangan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan memberi judul: **“Efektivitas Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini Pekanbaru”**

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul diatas adalah :

1. Menurut penulis masalah ini menarik, karena masalah komunikasi adalah masalah yang sangat urgen dalam sebuah organisasi dan merupakan masalah yang sensitif dan memerlukan pembenahan dari semua pihak.
2. Judul ini relevansi dengan jurusan penulis yaitu Ilmu Komunikasi
3. Peneliti merasa mampu untuk mengadakan penelitian, baik dari segi waktu, dana dan aspek penelitian lainnya.

## **C. Penegasan Istilah**

### **1. Efektivitas**

Efektivitas berasal dari bahasa inggris yaitu *“effectives”* kata ini berasal dari kata *“effect”* yang berarti akibat atau hasil. Di dalam kamus

sosiologi kata “*effectiveness*” berarti derajat dimana suatu kelompok mencapai tujuannya (Abu Ahmadi, 1991:93)

## **2. Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi menurut Goldhaber sebagaimana yang diungkapkan oleh Muhammad adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Muhammad, 2000:67). Dalam suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi (orang dalam jabatan) dalam hubungan hirarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam lingkungan (Mulyana, 2001:31).

## **3. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah emosional yang menyenangkan/tidak menyenangkan yang mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2001:193).

## **4. Karyawan**

Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2008:12)

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis paparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : Bagaimanakah efektivitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini Pekanbaru?

#### **E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan yang terjadi pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini Pekanbaru

##### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Penelitian ini berguna untuk memberikan masukan pada pimpinan Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini Pekanbaru sebagai komunikator dalam berkomunikasi dengan bawahan dan juga sebaliknya agar terjalin hubungan komunikasi yang baik dan menghindari konflik atau permasalahan yang ada.
- b. Hasil dari penelitian ini berguna untuk dipelajari dan dipahami oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini Pekanbaru, agar mengetahui aturan-aturan berkomunikasi pada sebuah organisasi.
- c. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.sos) pada Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau Pekanbaru.

## **F. Kerangka Teoritis Dan Konsep Operasional**

### **1. Kerangka Teoritis**

Kajian komunikasi dalam organisasi merupakan suatu penelitian yang sangat diperlukan karena dengan penelitian maka sebuah organisasi dapat berjalan dengan maksimal, agar penelitian mencapai sasaran yang telah ditetapkan maka sangat diperlukan beberapa teori. Disamping itu pembahasan tentang kerangka teoritis juga dimaksudkan untuk menjelaskan konsep teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **a. Efektivitas Komunikasi Organisasi**

##### **1) Defenisi Komunikasi Organisasi**

Secara umum dapat dilihat sebagaimana yang dikatakan (Effendy, 2000:4), komunikasi adalah proses penyampaian pernyataan pesan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain sebagai konsekuensi dari hubungan.

Goldhaber mendefinisikan komunikasi organisasi proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Muhammad, 2007:67).

Dengan melihat beberapa pengertian dari sumber diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan proses yang mudah dipahami untuk mencapai suatu pesan yang

dimengerti baik dilakukan oleh atasan dengan bawahan maupun dengan rekan kerja, hal tersebut dilakukan dalam organisasi atau perusahaan.

## 2) Efektivitas komunikasi

Efektivitas menurut Peter Salim dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keberhasilan, kemujaraban, pengaruh atau kesan. Efektivitas berarti taraf sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuannya.

Dengan kata lain, sesuatu disebut efektif apabila proses kegiatan itu waktunya singkat, tenaga sedikit, hemat biaya, tetapi hasilnya sesuai dengan target.

Menurut Suranto Aw, komunikasi dikatakan efektif apabila dalam suatu proses komunikasi itu, pesan yang disampaikan seorang komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, persis seperti yang di kehendaki oleh komunikator, dengan demikian, dalam komunikasi itu komunikator berhasil menyampaikan pesan yang dimaksudkannya, sedang komunikan berhasil menerima dan memahaminya.

Menurut Cutlip dan Center komunikasi yang efektif harus dilaksanakan dengan melalui 4 tahap yaitu:

### a. Fact Finding

Mencari dan mengumpulkan fakta dan data sebelum seseorang melakukan kegiatan komunikasi

b. Planning

Dari fakta dan data dibuat suatu rencana tentang apa yang akan dikemukakan dan bagaimana mengemukakannya

c. Communication

Setelah planning disusun maka tahap selanjutnya adalah komunikasi

d. Evaluation

Penilaian dan menganalisa kembali untuk setiap kali komunikasi tersebut (Widjaja, 2002:21)

Sedangkan menurut (Tubs, 2001:23) komunikasi dianggap efektif harus menghasilkan lima hal, antara lain : *pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan.*

a. Pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Dalam hal ini komunikator dapat dikatakan efektif bila penerima memperoleh pemahaman atas pesan yang disampaikan.

b. Kesenangan yaitu dalam hal ini tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan maksud tertentu, sebenarnya komunikasi dengan orang lain untuk menimbulkan kesejahteraan bersama. Komunikasi semacam ini biasa disebut komunikasi fatik (*phatic communication*) atau mempertahankan hubungan insani

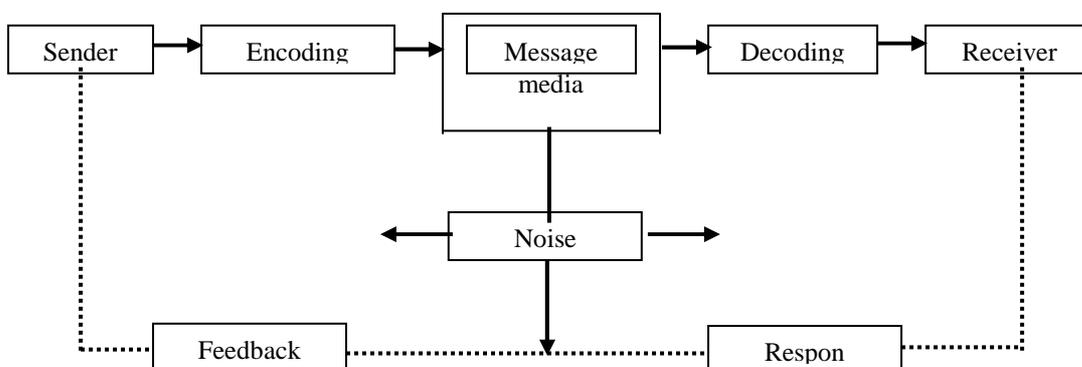
c. Pengaruh pada sikap yaitu tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam berbagai

situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain, dan berusaha agar orang lain memahami ucapan kita.

- d. Hubungan yang makin baik dalam hal ini adalah bahwa sudah menjadi keyakinan umum bahwa bila seseorang dapat memilih kata yang tepat, mempersiapkannya jauh sebelumnya dan mengemukakannya dengan tepat pula, maka hasil komunikasi yang sempurna dapat dipastikan. Namun keefektifan komunikasi secara keseluruhan masih memerlukan suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan.
- e. Tindakan yaitu banyak orang yang berpendapat bahwa komunikasi apapun tidak ada gunanya bila tidak memberi hasil sesuai dengan yang diinginkan. Mendorong orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan yang kita inginkan, merupakan hasil yang paling sulit dicapai dalam berkomunikasi.

Model komunikasi yang menegaskan faktor-faktor kunci dalam komunikasi efektif adalah model komunikasi yang ditampilkan oleh Philip Kotler

Gambar 1 Unsur-Unsur dalam Proses Komunikasi



Penegasan tentang unsur-unsur dalam proses komunikasi itu adalah sebagai berikut :

- a. *Sender* : Komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang
- b. *Encoding* : Penyampaian, yakni proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang
- c. *Message* : Pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator
- d. *Media* : Saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan
- e. *Decoding* : Pengawasandian, yaitu proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya
- f. *Receiver*: Komunikan yang menerima pesan dari komunikator
- g. *Response* : Tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan
- h. *Feed back* : Umpan balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator
- i. *Noise* : Gangguan terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator

Agar komunikasi efektif, proses penyandian oleh komunikator harus bertautan dengan proses pengawassandian oleh komunikan, wilbur schramb melihat pesan sebagai tanda esensial yang harus dikenal oleh komunikan (Effendy, 2000:19).

Biasanya efektifitas dapat dilihat setelah adanya reaksi dari komunikan, jika suatu pesan itu dapat tanggapan ataupun dapat merubah komunikan maka efektifitas tersebut dapat dikatakan mempunyai dampak.

### 3) Dimensi-Dimensi dalam Komunikasi Organisasi Internal

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, dan sesama bawahan.

Komunikasi internal ini lazim dibedakan menjadi dua yaitu :

#### a) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik. Dalam suatu organisasi suatu komunikasi timbal balik penting karena jika hanya satu arah saja, suatu alur organisasi tidak akan berjalan dengan efektif. Komunikasi “*vertical*” pimpinan memberikan instruksi, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan dan lain-lain kepada bawahannya. Komunikasi bawahan kepada atasan yaitu memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan dan sebagainya kepada pimpinan (Uchjana, 2004:123).

Ada lima fungsi komunikasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan, menurut Katz & Kahn dalam Mulyana (2005:18) yaitu :

- 1) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- 2) Informasi mengenai dasar pemikiran bagaimana untuk melakukan pekerjaan.
- 3) Informasi mengenai kebijakan dan praktik organisasi
- 4) Informasi mengenai kinerja pegawai
- 5) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

Komunikasi bawahan kepada atasan mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu yaitu :

- 1) Untuk mengetahui kapan seorang bawahan siap untuk diberi informasi dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan
- 2) Membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlinatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi (Muhammad, 2007:117)

Komunikasi keatas juga merupakan sumber informasi yang penting dalam membuat keputusan, karena dengan adanya komunikasi ini pimpinan dapat mengetahui bagaimana pendapat bawahannya mengenai atasan, mengenai pekerjaan mereka, mengenai teman-teman mereka dan mengenai organisasi.

Maka dari penjelasan tentang komunikasi vertikal yang dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan berjalannya alur komunikasi seperti diatas maka suatu hubungan kerja antara atasan dan bawahan dapat berjalan dengan baik, karyawan akan merasa mendapat penghargaan dari atasan sehingga dapat bekerja lebih produktif dan merasa nyaman terhadap lingkungan kerja sehingga adanya kepuasan karyawan dalam bekerja.

#### b) Komunikasi Horizontal

Menurut Pace dan Paules komunikasi horizontal adalah penyampaian informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama (Mulyana, 2005:95).

Tujuan komunikasi horizontal yaitu :

1. Untuk mengkoordinasi penugasan kerja
2. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan
3. Untuk memecahkan masalah
4. Untuk memperoleh pemahaman bersama
5. Untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan.
6. Untuk menumbuhkan dukungan antar personal

Dapat diketahui bahwa komunikasi horizontal paling sering terjadi di suatu tempat seperti rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan di telpon, memo dan catatan, kegiatan sosial.

Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar bagian. komunikasi horizontal ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk menghindari beberapa masalah dan memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja (Muhammad, 2007:121)

c) Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi secara silang atau rantai perintah organisasi, yang disebut juga dengan komunikasi antara kepala seksi dengan pegawai seksi lainnya.

4) Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Menurut Sendjaja ada 4 fungsi komunikasi dalam organisasi yaitu

a. Fungsi informatif

Yaitu berkaitan dengan suatu organisasi dipandang sebagai suatu sistem informasi

b. Fungsi regulatif

Yaitu berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi

c. Fungsi persuasif

Berhubungan dengan bagaimana cara atasan mempengaruhi bawahannya dalam mencapai suatu tujuan organisasi

d. Fungsi integratif

Organisasi menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik (Bungin, 2008:274)

5) Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

Adapun hambatan dalam komunikasi organisasi yaitu :

- a. Gangguan teknis, ini terjadi jika kesalahan suatu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransformasikan sulit untuk diterima atau dipahami oleh komunikan.
- b. Gangguan simantik adalah komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Gangguan simantik ini disebabkan adanya beberapa hal diantaranya :
  1. Kata-kata yang digunakan selalu banyak memakai bahasa asing sehingga membingungkan komunikan.
  2. Struktur bahasa tidak digunakan sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan komunikan.
  3. Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan.
- c. Gangguan psikologi rintangan ini terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh persoalan-persoalan dalam diri individu.
- d. Rintangan fisik atau organic, rintangan fisik ini adalah rintangan yang disebabkan karena kondisi geografis misalnya jarak sosial diantara peserta komunikan, seperti senior dan junior.

- e. Rintangan kerangka berfikir adalah rintangan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan komunikan terhadap khalayak yang digunakan dalam berkomunikasi, ini disebabkan latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.
- f. Rintangan budaya adalah rintangan dimana disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi (Cangara, 2002:131 - 134).

Bila berkomunikasi dari budaya yang berlainan, untuk mengurangi kesalahan persepsi ada beberapa hal yang harus dapat dilakukan yaitu :

- a. Asumsikan perbedaan sampai terbukti ada kesamaan.
- b. Tekankan penjelasan bukannya penafsiran atau evaluasi
- c. Praktikkan empati
- d. Perlakukan penafsiran

Maka dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah organisasi, bila komunikasi tidak berjalan dengan lancar, baik antara atasan dan bawahan dan sesama karyawan yang sederajat akan menimbulkan dampak yang buruk terhadap kemajuan organisasi tersebut, sehingga timbullah rasa tidak puasny dalam bekerja.

## **b. Kepuasan Kerja**

### 1). Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan didalam bekerja di perusahaan atau organisasi sangat penting, karena dengan puasnya mereka dalam pekerjaan dapat meningkatkan kinerja yang semakin baik. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2005:202).

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2001:193). Kepuasan dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat terjadi dengan baik bagi karyawan, bila adanya suatu ungkapan perasaan terhadap pekerjaan tersebut. Ini tampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dari segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan pekerjaannya.

Bila suatu pekerjaan dianggap menyenangkan ada dua kemungkinan yang dapat terjadi yakni pegawai tersebut bersikap lebih produktif atau berprestasi. Sebaliknya bila suatu pekerjaan dianggap kurang menyenangkan akan muncul pula dua kemungkinan yakni karyawan tersebut bersikap stagnan dengan cara berusaha bertahan semampunya untuk melawan perasaan tidak menyenangkan

itu atau bersikap apatis atau ekstrim sehingga tidak peduli dengan produktifitas atau prestasi kerjanya lagi.

Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan tidak melakukan kesibukan yang tidak ada hubungan dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja, biasanya mempunyai catatan kehadiran dan peraturan yang lebih baik, tetapi kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan dan kadang-kadang berprestasi lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Handoko, 2001:196). Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama untuk menciptakan keadaan yang positif di lingkungan kerja.

Ada 2 hal yang menyebabkan orang-orang tidak puas dengan pekerjaannya, yaitu :

a. Apabila orang tersebut tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya.

b. Apabila hubungan sesama teman sekerja kurang baik.  
Ketidakpuasan kerja berhubungan dengan komunikasi.

(Muhammad, 2000:79)

Suatu informasi yang diberikan atasan kepada bawahan sangat penting, agar suatu pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

Dapat kita contohkan adanya informasi dari pihak management kepada para Dokter, Bidan dan karyawan lainnya mengenai system kerja, dan kebutuhan yang lainnya, yang hal ini perlu diketahui oleh mereka. Informasi yang berkaitan dengan masalah-masalah yang berhubungan dalam Rumah Sakit sangat dibutuhkan untuk mencegah adanya ketidakpuasan. Informasi mengenai organisasi, seperti kebijakan, perencanaan, pembuatan keputusan, dan lain-lain yang di butuhkan untuk menciptakan kepuasan kerja.

## 2). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan faktor yang paling penting bagi seseorang untuk dapat bekerja dengan baik. Namun, banyak alasan yang mendasari mengapa seseorang mengalami ketidakpuasan bekerja yang berakibat hasil kerja seseorang menurun.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah *security feeling* (rasa aman) dan mempunyai segi-segi yaitu:

### a. Segi sosial ekonomi

- 1). Upah
- 2). Jaminan sosial

### b. Segi sosial psikologis

- 1). Kesempatan untuk maju
- 2). Kesempatan mendapat penghargaan
- 3). Berhubungan dengan masalah pengawasan
- 4). Berhubungan dengan pergaulan antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasannya.

Sementara itu faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja seseorang adalah :

1. Kedudukan
2. Pangkat dan jabatan
3. Masalah umur
4. Jaminan finansial dan jaminan sosial
5. Mutu pengawasan

Dalam suatu pekerjaan karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk memperoleh ketrampilan dan kemampuan mereka dalam menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Selain itu, para karyawan juga menginginkan sistem upah dan kebijakanpromosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan mereka (Rivai, 2003:249).

Aspek-aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja disebutkan oleh Stephen Pobians (2008:112)

- a. Kerja yang secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan. tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

- b. Ganjaran yang pantas. Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar anti, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Tentu saja, tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima baik uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dari jam kerja. Tetapi kunci yang menakutkan upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Serupa pula karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil (fair and just) kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dan pekerjaan mereka.
- c. Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak

berbahaya atau merepotkan. Temperatur (suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau sedikit).

- d. Rekan kerja yang mendukung. Orang-orang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dan dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung menghantar kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan seorang juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila pemimpin langsung bersifat ramah dan dapat menghargai, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.
- e. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dan pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan karena sukses ini, mempunyai keboleh jadian yang

lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dan dalam kerja mereka.

Menurut Hasibuan (2005:203) hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah yaitu :

1. Gaji yang layak dan adil
2. Penempatan yang sesuai dengan keahlian
3. Berat ringannya pekerjaan
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinan
7. Sifat pekerjaan monoton atau tidak
8. Hubungan dengan rekan kerja

Maka dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan kutipan dari Indriyo Gito sudarmo dan Nyoman Sudita serta Husein Umar ( 2000:64) teori “Hirarki kebutuhan” dan Abraham Maslow mengemukakan bahwa manusia ditempat kerjanya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang ada dalam diri seseorang. Dan hal tersebut terdapat pada kebutuhan sosial artinya kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain, baik itu antara atasan dan bawahan ataupun rekan kerja.

Dalam organisasi berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak dan terjalin dengan baik. Maka sangat berperan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja, hal ini

akan memberikan rasa nyaman bagi karyawan terhadap pekerjaan tersebut karena adanya faktor hubungan yang baik dengan lingkungan kerja.

### 3). Cara Mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robbins (2003:105) karyawan dalam menyikapi ketidakpuasan kerja dapat diperlihatkan dalam sejumlah cara antara lain yaitu :

#### a) Keluar (exit)

Merupakan rasa ketidakpuasan karyawan yang diekspresikan melalui sifat, perilaku yang mengarah pada meninggalkan perusahaan untuk mencari suatu posisi baru maupun permintaan berhenti. Ini merupakan bentuk ketidakpuasan yang paling ekstrim dari diri karyawan yang bersifat destruktif aktif dimana karyawan yang merasa sudah tidak ada jalan keluar yang baik dalam proses peningkatan kepuasan.

#### b) Bersuara

Merupakan sikap dan tindakan rasa ketidakpuasan yang diungkapkan lewat usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan atau kondisi yang ada. Hal ini dapat berupa pemberian saran, membahas masalah-masalah yang ada dengan atasan dan lain sebagainya.

#### c) Setia

Rasa ketidakpuasan yang bersifat pasif tetapi tetap ada optimis (pengharapan) menunggu membaiknya situasi atau kondisi, mencakup berbicara membela perusahaan menghadapi kritik dari pihak luar dan mempercayai perusahaan (pihak manajemen) untuk melakukan hal yang tepat dalam masalah perbaikan peningkatan kepuasan kerja.

d) Masa Bodoh

Bentuk ketidakpuasan secara pasif konstruktif yang membiarkan kondisi atau keadaan bertambah buruk. Dimana sudah tidak ada lagi pengharapan dalam dirinya dalam memperbaiki kondisi yang ada. Termasuk bentuk ini berupa datang sering terlambat, sering tidak masuk kantor dan lain sebagainya yang merugikan perusahaan.

## **2. Konsep Operasional**

Setelah dijelaskan pada kerangka teoritis, maka selanjutnya dalam melakukan kegiatan penganalisaan data. Dalam masalah ini penulis mengetengahkan efektivitas komunikasi organisasi pada Rumah Sakit ibu dan Anak Andini dalam mencapai kepuasan kerja karyawan.

Indikator dari Efektivitas Komunikasi Organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan adalah :

- a. Adanya pemahaman oleh penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan

- b. Adanya kesenangan yang dapat menimbulkan kesejahteraan bersama
- c. Adanya hubungan yang semakin baik atasan ke bawah dan sebaliknya
- d. Adanya tindakan atau respon juga pengaruh
- e. Komunikasi atasan kebawah efektif dan sebaliknya.
- f. Komunikasi yang efektif sesama karyawan dan sesama seksi
- g. Adanya ganjaran yang pantas
- h. Rekan kerja yang mendukung
- i. Kondisi kerja yang mendukung
- j. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan
- k. Karyawan produktif dan berprestasi
- l. Adanya fasilitas yang memadai dalam melakukan pekerjaan

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini  
JI. Tuanku Tambusai/Nangka No.55 Pekanbaru karena tempat tersebut  
letaknya strategis, tenaga medis yang profesional, fasilitas yang lengkap  
dan tempatnya khusus untuk Ibu dan Anak sehingga dapat berkonsultasi  
dengan baik dan nyaman.

### **2. Subjek Dan Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah  
karyawan pada Rumah Sakit Andini, objek penelitian adalah efektivitas  
komunikasi organisasi Rumah Sakit Andini Pekanbaru.

### **3. Populasi Dan Sample Penelitian**

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian (Arikunto, 2006:130). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yaitu 137 orang.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini 25% dari jumlah populasi. Jadi sampel berjumlah 34 orang. Pengambilan sampel yaitu dengan teknik stratified random sampling (Arikunto, 2006:134).

Berdasarkan keterangan diatas, dapatlah diambil jumlah sampel yaitu :

Dokter :  $11 \times 25 \% = 3$  Orang

Perawat :  $36 \times 25 \% = 9$  Orang

Bidan :  $22 \times 25 \% = 5$  Orang

Bagian Manajemen:  $68 \times 25 \% = 17$  Orang

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang lengkap penulis mcnggunakan berbagai teknik pengumpulan data yaitu :

- a Angket yaitu membuat daftar pertanyaan secara tertulis dan disebarkan kepada responden
- b. Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung di lokasi
- c. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data seperti visi, misi, struktur organisasi, jumlah karyawan yang berada di Rumah Sakit Andini Pekanbaru

## 5. Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang pokok di dalam penelitian ini. Yang menjadi sumber data primer adalah angket.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan dalam penelitian ini. Yang menjadi data sekunder adalah observasi dan dokumentasi

## 6. Teknik Analisa Data

Adapun teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah *Deskriptif kuantitatif* dengan *persentase* yaitu menjelaskan permasalahan yang diteliti dengan bentuk angka-angka dan selanjutnya diproses dengan menggunakan tabel-tabel persentase.

Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Ket:

F = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = Jumlah Frekuensi

P = Angka persentase ( Sudijono, 2007 : 43)

Kemudian diukur dengan kriteria persentase sebagai berikut :

1. Sangat efektif 86% - 100%
2. Efektif 76% - 85%
3. Kurang efektif 66% - 75%
4. Tidak efektif kurang dari 65 % (Arikunto, 2006:242)

## **7. Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui secara keseluruhan terhadap penelitian ini, penulis susun dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam hal ini berisikan tentang : Latar Belakang, Alasan memilih judul Penegasan istilah, Rumusan masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis, Konsep Operasional, Metode Penelitian dan Sistematika penulisan.

### **BAB II: GAMBARAN UMUM TENTANG PERUSAHAAN**

Menggambarkan tentang Profil Rumah Sakit Ibu & Anak Andini Pekanbaru, Tugas Pokok Rumah sakit,dan Struktur Organisasi

### **BAB III : PENYAJIAN DATA**

Pembahasan ini berisikan tentang hasil dan perolehan data dengan menggunakan angket pada karyawan di Rumah Sakit Andin Pekanbaru.

### **BAB IV : ANALISA DATA**

Dalam hal ini penulis mengemukakan pandangan yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **BAB V : PENUTUP**

Berisikan Kesimpulan dan Saran

### **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

### **LAMPIRAN**



## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat Rumah Sakit**

Perkembangan dan kemajuan dibidang kesehatan saat ini telah diikuti dengan semakin krtitsnya masyarakat dalam menilai mutu pelayanan yang mereka dapatkan. Untuk melaksanakan peningkatan mutu pelayanan perlu adanya peningkatan sumber daya manusia yang professional, terampil dan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Rumah sakit ibu dan anak andini dibangun pada tanggal 16 April 2007 yang pada mulanya rumah sakit ibu dan anak andini berdiri dengan nama rumah bersalin andini kemudian berubah menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini yang beroperasi pada tanggal 01 Mei 2009, yang didirikan dengan dasar kebutuhan warga kota pekanbaru akan sebuah rumah sakit ibu dan anak yang professional dan berkualitas.

Pada tanggal 01 mei 2009 diresmikanlah sebuah rumah sakit Ibu Dan Anak Andini oleh Walikota Pekanbaru yang berlokasi ditengah-tengah kota Pekanbaru yaitu dijalan Tuanku Tambusai No.55, dengan harapan dapat dinikmati dan dipercaya oleh warga Pekanbaru khususnya atau sebagian wilayah Riau umumnya.

## **B. Visi, Misi Dan Motto Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini**

Visi merupakan pandangan yang hendak dicapai dan diwujudkan pada waktu tertentu.

### **1. Visi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini**

Visi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini adalah menjadikan rumah sakit ibu dan anak andini yang memberikan pelayanan medis yang profesional 2020.

### **2. Misi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini**

Misi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini adalah sebagai berikut :

- a. Mewujudkan sumber daya manusia yang professional
- b. Meningkatkan dan memelihara sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas
- c. Mengembangkan dan meningkatkan pelayanan kesehatan

### **3. Motto Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini**

Sedangkan Motto Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini adalah memberikan pelayanan yang terbaik.

## **C. Jumlah Karyawan Dirumah Sakit Ibu Dan Anak Andini**

Jumlah karyawan dirumah sakit ibu dan anak andini adalah berjumlah 134. dimana karyawan rumah sakit tersebut terdiri dari berbagai tingkat pendidikan yang berbeda.

### Jumlah karyawan berdasarkan profesi

Nomor	Jenis pekerjaan	Jumlah
1	Dokter	11
2	Perawat	33
3	Bidan	22
4	Tenaga apotik	10
5	Nurse/rekam medis	4
6	Tenaga laboratorium	2
7	Tenaga radiologi	3
8	Tenaga administrasi/keuangan	22
9	Gizi/tenaga informasi	5
10	Securiti/cs	23
	Jumlah	137

#### **D. Jenis-Jenis Fasilitas Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini**

##### 1. Fasilitas Bangunan

Rumah sakit ibu dan anak andini dalam proses penambahan ruangan, ruangan yang tersedia pada saat ini seluas 1.354 m<sup>2</sup> dan bangunan baru yang dalam proses penambahan seluas 1.200 m<sup>2</sup>, adapun bangunan yang sudah dioperasikan saat ini terdiri dari :

##### a. Ruangan rawatan

- 1) President suite : terdiri dari 2 ruangan
- 2) Grand vip : terdiri dari 11 ruangan

- 3) Vip : terdiri dari 25 ruangan
- 4) Kelas : terdiri dari 16 ruangan
- 5) Ruang bayi : terdiri dari 2 ruangan
- 6) Ruang isolasi : terdiri dari 2 ruangan
- 7) Ruang rawatan anak : terdiri dari 3 ruangan
- 8) Ruang bersalin : terdiri dari 1 ruangan
- 9) Kamar jenazah : terdiri dari 1 ruangan

b. Ruang administrasi

c. Ruang tata usaha

d. Ruang kamar bedah

## 2. Fasilitas Pelayanan Medik

Adapun fasilitas-fasilitas pelayanan medik yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini antara lain:

a. Poliklinik spesialis rawat jalan

1) Poliklinik spesialis anak

2) Poliklinik spesialis kebidanan dan penyakit kandungan

b. Poliklinik umum berobat jalan

1) Poliklinik umum

2) Poliklinik gawat darurat

c. Fasilitas penanggulangan gawat darurat

1) Dokter jaga 24 jam

2) Dokter spesialis on call 24 jam

3) Fasilitas ruang igd terdiri dari 4 tempat tidur

4) Ambulance 24 jam

5) Perinatologi 5 bed

d. Fasilitas penunjang

1) Farmasi 24 jam

2) Pulse oxymetry

3) Ultrasonografi

4) Administarsi 24 jam

## **E. Struktur organisasi**

Dalam struktur organisasi Rumah Sakit Andini, pimpinan tertinggi adalah dewan komisaris, kemudian direktur rumah sakit yang membawahi wakil direktur pelayanan dan keperawatan dan wakil direktur umum dan keuangan.

Setiap bagian bertanggungjawab untuk menyelesaikan tugasnya masing-masing, guna mendapatkan hasil yang memuaskan. Pada Rumah Sakit Andini kedisiplinan sangat diutamakan oleh setiap karyawan rumah sakit dan juga komunikasi yang baik, apa lagi mengingat rumah sakit andni bergerak pada bidang kesehatan, jasa dan sikap keramahaman. Karyawan harus lebih menonjolkan sifat tersebut agar dapat menarik perhatian para pasien untuk berobat dirumah sakit andini.

Tugas dan tanggungjawab bagian masing-masing yaitu :

1. Dewan komisaris

Bertanggungjawab untuk :

- a. Membuat garis-garis besar tugas dan tanggungjawab direktur
- b. Mengawasi dan mengevaluasi pekerjaan direktur
- c. Membantu direktur dalam membuat perencanaan program jangka pendek dan jangka panjang

## 2. Direktur

Bertanggungjawab atas keseluruhan kegiatan perusahaan yang meliputi :

- a. Membuat visi dan misi dan goal perusahaan
- b. Membuat program kerja jangka panjang dan jangka pendek
- c. Membuat laporan bulanan kepihak direksi
- d. Meningkatkan bor rumah sakit
- e. Merencanakan apb rumah sakit
- f. Membuat laporan kebutuhan alat-alat rumah sakit
- g. Menghadiri rapat yang diadakan oleh atasan
- h. Menerima laporan, menyusun laporan keuangan dan menyusun laporan hasil rapat staf kepada atasan secara rutin

## 3. Kabag keperawatan

Bertugas dan bertanggungjawab untuk :

- a. Bertanggungjawab kepada wakil Direktur pelayanan dan keperawatan
- b. Menerima usulan serta keluhan dari kepala ruangan yang berada pada tanggungjawabnya.
- c. Merencanakan jumlah tenaga kerja keperawatan yang berada dibawah tanggungjawabnya

4. Kepala ruangan

Bertugas dan bertanggungjawab untuk :

- a. Membuat jadwal kegiatan dan jadwal dinas
- b. Mengatur pemanfaatan sumberdaya manusia
- c. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan pelayanan keperawatan diruangan atau unit yang berada dibawah tanggungjaabnya.

5. Kepala instalasi

Bertugas dan bertanggungjawab untuk :

- a. Merencanakan jumlah dan kategori tenaga kerja yang dibutuhkan pada unit yang menjadi tanggungjawabnya
- b. Membuat jadwal kegiatan dan dinas
- c. Mengatur pembagian kerja unit yang menjadi tanggungjawabnya

6. Kepala bagian keuangan

Bertugas dan bertanggungjawab untuk :

- a. Merencanakan APB rumah sakit
- b. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan keuangan
- c. Menerima laporan, menyusun laporan keuangan (Dokumentasi rumah sakit Andini)



### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA**

Pada bab ini penulis akan menyajikan data yang didapatkan dilapangan yang berbentuk angket, observasi dan dokumentasi. Dari angket yang disebarakan sebanyak 34 lembar yang sesuai dengan jumlah sample yang telah ditentukan, telah diisi dan dikembalikan sebanyak 34 lembar oleh 34 responden. Dan angket yang disebarakan adalah angket tertutup, angket yang disebarakan memiliki 20 pertanyaan dimana setiap pertanyaan berisi 4 option alternative jawaban. Sedangkan observasi yakni penulis melihat langsung kelokasi penelitian tentang bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh karyawan Rumah Sakit dalam melakukan kegiatan dan dokumentasi yaitu pengambilan data-data yang telah didokumentasikan.

Setelah data diperoleh, selanjutnya penulis mengaplikasikan mencari alternatif jawaban sesuai dengan option yang telah diberikan. Penyajian data ini penulis lakukan dalam bentuk tabel, sebab untuk mempermudah mencari persentase dari setiap alternative jawaban, dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Adapun penyajian data tentang **”Efektifitas Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini Pekanbaru”** dapat dijabarkan sebagai berikut:

**Table 1**  
**Mudah Atau Tidaknya Karyawan Menerima Bahasa Pesan Yang**  
**Disampaikan Oleh Atasan**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat mudah	16	47%
B	Mudah	11	32%
C	Cukup mudah	7	21%
D	Tidak mudah	-	-
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat mudah 16 orang (47%), yang memilih jawaban mudah 11 orang (32%), yang memilih cukup mudah 7 orang (21%) dan yang memilih tidak mudah tidak ada jawaban

Jadi data dapat diketahui bahwa karyawan sangat mudah menerima pesan dari rumah sakit dengan responden sebanyak 16 orang (47%).

**Table 2**  
**Memahami Atau Tidaknya Karyawan Akan Media Yang Digunakan Dalam**  
**Proses Komunikasi Yang Terjadi Pada Rumah Sakit Andini**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat memahami	14	41%
B	Memahami	9	27%
C	Cukup memahami	11	32%
D	Tidak memahami	-	-
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat memahami 14 orang (41%), yang memilih jawaban memahami 9 orang

(27%), yang memilih jawaban kurang memahami 11 orang (32%) dan jawaban tidak memahami tidak ada yang menjawab

Jadi dapat disimpulkan bahwa bahasa yang digunakan oleh atasan kepada bawahan sangat bisa dimengerti oleh karyawan dengan responden 15 orang (45%)

**Table 3**  
**Sering Atau Tidaknya Terjadi Hambatan Dalam Berkomunikasi Sesama Karyawan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini Pekanbaru**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat sering	-	-
B	Sering	8	23%
C	Jarang	15	45%
D	Tidak pernah	11	32%
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat sering tidak terdapat jawaban, yang memilih jawaban sering 8 orang (23%), yang memilih jawaban jarang adalah 15 orang (45%), jawaban tidak pernah dijawab oleh 11 orang (32%)

Jadi dapat disimpulkan bahwa jarang terjadi hambatan komunikasi sesama karyawan dengan responden 15 orang (45%)

**Table 4**

**Senang Atau Tidaknya Karyawan Saat Berkomunikasi Sesama Karyawan  
Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini Pekanbaru**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat senang	15	45%
B	Senang	12	35%
C	Cukup senang	7	20%
D	Tidak senang	-	-
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat senang 15 orang (45%), yang memilih jawaban senang 12 orang (23%), yang memilih jawaban cukup senang 7 orang (20%) sedangkan jawaban tidak senang tidak ada yang menjawab

Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan sangat senang bekerja dirumah Sakit Andini dengan responden 15 orang (45%)

**Table 5**

**Puas Atau Tidaknya Karyawan Terhadap Komunikasi Yang Terjadi Sesama  
Karyawan Rumah Sakit Andini**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat puas	9	26%
B	Puas	15	45%
C	Cukup puas	10	29%
D	Tidak puas	-	-
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih jawaban sangat puas 9 orang (26%), yang memilih jawaban puas 15 orang (45%), yang memilih jawaban cukup puas 10 orang (29%) sedangkan jawaban tidak puas tidak ada jawaban

Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa puas bekerja di rumah Sakit Andini Pekanbaru dengan persentase 15 orang (45%).

**Table 6**  
**Berjalan Efektif Atau Tidak Komunikasi Antara Atasan Kepada Bawahan**  
**Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini Pekanbaru**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat efektif	12	35%
B	Efektif	14	41%
C	Cukup efektif	8	24%
D	Tidak efektif	-	-
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat efektif 12 orang (35%), yang memilih efektif 14 orang (41%), yang memilih jawaban cukup efektif 8 orang (24%), jawaban tidak efektif tidak ada

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi antara dan atasan berjalan efektif pada rumah sakit Andini dengan responden 14 orang (41%)

**Table 7**  
**Berjalan Efektif Atau Tidaknya Komunikasi Antara Bawahan Kepada**  
**Atasan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini Pekanbaru**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat efektif	10	29%
B	efektif	16	47%
C	Cukup efektif	8	24%
D	Tidak efektif	-	-
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih jawaban sangat efektif 10 orang (29%), yang memilih jawaban efektif 16 orang (23%), yang memilih jawaban cukup efektif 8 orang (20%) sedangkan jawaban tidak efektif tidak ada

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan efektif dengan jumlah responden 16 orang (47%)

**Table 8**  
**Sering Atau Tidaknya Terjadi Kesahpahaman Akan Pesan Yang Disampaikan Oleh Atsan Kepada Bawahan Dirumah Sakit Andini**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat sering	7	20%
B	Sering	-	-
C	Jarang	15	45%
D	Tidak pernah	12	35%
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat sering 7 orang(20%), yang memilih jawaban sering tiadak ada, yang memilih jawaban jarang 15 orang (45%) dan jawaban tidak pernah 12 orang (35%)

Jadi dapat disimpulkan bahwa jarang terjadi kesalahpahaman antara atasan kepada bawahan pada rumah sakit Andini dengan responden 15 orang (45%)

**Table 9**

**Puas Atau Tidaknya Karyawan Terhadap Komunikasi Yang Terjadi  
Antara Atasan Kepada Bawahan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini  
Pekanbaru**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat puas	7	20%
B	Puas	21	62%
C	Cukup puas	6	18%
D	Tidak puas	-	-
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat puas 7 orang (20%), yang memilih jawaban puas 21 orang (62%), yang memilih jawaban cukup puas 6 orang (18%) dan jawaban tidak puas tidak ada jawaban.

Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa puas terhadap komunikasi yang terjadi pada dirumah Sakit Andini Pekanbaru dengan responden 21 orang (62%)

**Table 10**

**Efektif Atau Tidaknya Komunikasi Yang Terjadi Sesama Rekan Kerja  
Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini Pekanbaru**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat Efektif	12	35%
B	Efektif	17	50%
C	Cukup Efektif	5	15%
D	Tidak Efektif	-	-
Jumlah		34	100%

Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih jawaban sangat efektif 12 orang (35%), yang memilih jawaban efektif 17 orang (50%), yang memilih jawaban cukup efektif 5 orang (15%) dan tidak efektif tidak ada yang menjawab

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi adalah efektif dengan jumlah responden 17 orang (50%)

**Table 11**

**Sering Atau Tidaknya Terjadi Hambatan Komunikasi Antara Karyawan Dengan Atasan Dalam Penyampaian Informasi Kerja**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat sering	5	15%
B	Sering	6	18%
C	Jarang	12	35%
D	Tidak pernah	11	32%
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat sering 5 orang (15%), yang memilih jawaban sering 6 orang (18%), dan yang memilih jawaban jarang 12 orang (35%) sedangkan jawaban tidak pernah 11 orang (32%)

Jadi dapat disimpulkan bahwa sesama karyawan jarang terjadi hambatan komunikasi dengan responden 12 orang (35%)

**Table 12**

**Puas Atau Tidaknya Karyawan Dalam Penyampaian Informasi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andini Pekanbaru**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat puas	11	32%
B	Puas	15	45%
C	Cukup puas	8	23%
D	Tidak puas	-	-
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat puas 11 orang (32%), yang memilih jawaban puas 15 orang (45%), dan yang memilih jawaban cukup puas 8 orang (23%) sedangkan jawaban tidak puas tidak ada yang menjawab.

Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa puas dengan penyampaian informasi pada rumah Sakit Andini Pekanbaru dengan responden 15 orang (45%)

**Table 13**

**Terjalin Hubungan Yang Baik Atau Tidak Sesama Karyawan Dalam Proses Kerja Dirumah Sakit Andini**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat terjalin	19	56%
B	Terjalin	10	29%
C	Cukup terjalin	5	15%
D	Tidak terjalin	-	-
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih jawaban sangat terjalin 19 orang (56%), yang memilih terjalin 10 orang (29%), memilih kurang terjalin 5 orang (15%) dan tidak ada jawaban pada tidak terjalin

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang antara atasan kepada bawahan sudah sangat terjalin dengan jumlah responden 19 orang (56%)

**Table 14**

**Nyaman Atau Tidaknya Karyawan Bekerja Pada Rumah Sakit Andini**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat nyaman	12	35%
B	Nyaman	10	29%
C	Cukup nyaman	8	24%
D	Tidak nyaman	4	12%
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat nyaman 12 orang (35%), yang memilih jawaban nyaman 10 orang (29%), dan yang memilih jawaban cukup nyaman 8 orang (24%) sedangkan jawaban tidak senang tidak ada yang menjawab.

Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan sangat nyaman bekerja dirumah Sakit Andini Pekanbaru dengan jumlah responden 12 orang (35%)

**Table 15**  
**Ditanggapi Atau Tidaknya Oleh Atasan Atas Ide Yang Disampaikan Oleh Bawahan**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat ditanggapi	8	24%
B	Ditanggapi	12	35%
C	Kurang ditanggapi	10	29%
D	Tidak ditanggapi	4	12%
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat ditanggapi 8 orang (24%), yang memilih jawaban ditanggapi 12 orang (35%), dan yang memilih jawaban kurang ditanggapi 10 orang (29%) dan 4 orang (12%) memilih jawaban tidak ditanggapi.

Jadi disimpulkan apabila karyawan memiliki ide maka atasan akan menanggapinya berdasarkan jawaban jumlah responden 12 orang (35%)

**Table 16**  
**Sering Atau Tidaknya Karyawan Mendapat Penghargaan Terhadap Prestasi Dalam Melaksanakan Pekerjaan**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat sering	-	-
B	Sering	6	18%
C	Jarang	22	64%
D	Tidak pernah	6	18
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat sering tidak ada menjawab,yang memilih jawaban sering 6 orang (18%),dan yang memilih jawaban jarang 22 orang (64%) dan jawaban tidak pernah 6 orang (18%)

Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan yang berprestasi jarang sekali mendapat penghargaan dari atasan dengan jumlah responden 22 orang (64%)

**Table 17**

**Memuaskan Atau Tidaknya Penghargaan Dari Atasan**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat memuaskan	-	-
B	Memuaskan	23	68%
C	Cukup memuaskan	11	32%
D	Tidak memuaskan	-	-
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa tidak ada jawaban pada alternative sangat memuaskan,seandainya jawaban memuaskan 23 orang (68%),dan yang memilih jawaban cukup memuaskan 11 orang (32%) sedangkan jawaban tidak memuaskan tidak ada yang menjawab.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penghargaan terhadap karyawan dari atasan memuaskan para karyawan dengan responden 23 orang (68%)

**Table 18**

**Sering Atau Tidaknya Karyawan Mengutarakan Keluhannya Kepada Atasan Tentang Ketidakpuasan Dalam Sistem Informasi Kerja Dirumah Sakit**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat sering	2	6%
B	Sering	2	6%
C	Jarang	18	53%
D	Tidak pernah	12	35%
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternative jawaban sangat sering 2 orang (6%), yang memilih jawaban sering 2 orang (6%), dan yang memilih jawaban jarang 18 orang (53%) sedangkan jawaban tidak pernah dijawab oleh 12 orang (35%)

Jadi kesimpulan data dapat diketahui bahwa karyawan jarang mengutarakan keluhannya kepada atasan atas ketidakpuasannya dalam penyampaian informasi dengan jumlah responden 18 orang (53%)

**Table 19**

**Ditanggapi Atau Tidaknya Atas Keluhan Yang Disampaikan Oleh Karyawan Kepada Atasan Rumah Sakit**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat ditanggapi	4	12%
B	Ditanggapi	12	35%
C	Jarang menaggapi	11	32%
D	Tidak ditanggapi	7	21%
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat diketahui yang memilih alternative jawaban sangat ditanggapi 4 orang (12%), yang memilih jawaban ditanggapi 12 orang (35%), dan yang memilih jawaban jarang ditanggapi 11 orang (32%) sedangkan jawaban tidak menanggapi 7 orang (21%).

Jadi dapat diketahui kesimpulan data bahwa atasan menanggapi apabila karyawan menyampaikan keluhannya dengan jumlah responden 12 orang (35%)

**Table 20**  
**Berhubungan Atau Tidaknya Jumlah Penghasilan Karyawan Terhadap**  
**Kepuasan Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Andini**

Option	Alternative jawaban	F	P
A	Sangat berhubungan	-	-
B	Berhubungan	24	71%
C	Kurang berhubungan	7	20%
D	Tidak berhubungan	3	9%
Jumlah		34	100%

**Data olahan 2010**

Dari tabel diatas dapat diketahui yang memilih alternative jawaban sangat berhubungan tidak ada, yang memilih jawaban berhubungan 24 orang (71%), dan yang memilih jawaban kurang berhubungan 7 orang (20%) sedangkan jawaban tidak berhubungan 3 orang (9%).

Jadi dapat diketahui kesimpulan data bahwa jumlah penghasilan berhubungan dengan keefektifan komunikasi organisasi pada rumah sakit dengan jumlah responden 22 orang (65%).

Untuk mendukung dan keabsahan dari suatu penelitian ini, penulis tidak hanya melakukan penyebaran angket, akan tetapi penulis melengkapinya dengan observasi dan dokumentasi. Adapun yang menjadi observasi dalam penelitian ini,

penulis melihat dan mengamati dari segi komunikasi yang dilakukan oleh karyawan rumah sakit setiap harinya.

Pada tanggal 03-11 Agustus 2010 penulis mengamati sebuah komunikasi yang dilakukan antara sesama karyawan dan kepada atasan. Sesuai dengan indikator-indikator dalam penelitian ini adanya pemahaman oleh penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan, adanya kesenangan yang dapat menimbulkan kesejahteraan bersama, adanya hubungan yang semakin baik, adanya tindakan atau respon adanya pengaruh terhadap sifat seseorang, kerja yang secara mental menantang/ pekerjaan yang tidak monoton, adanya ganjaran yang pantas, rekan kerja yang mendukung, kondisi kerja yang mendukung, kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan, karyawan produktif dan berprestasi. Jika dilihat dari hasil observasi hal-hal tersebut terlaksana dengan cukup efektif, pemahaman komunikasinya, dan hubungan yang semakin baik serta mendapat ganjaran yang pantas juga pekerjaan yang tidak monoton serta banyaknya karyawan yang sudah produktif, contohnya ketika sesama karyawan berkomunikasi terkadang mereka tampak senang dan sambil tertawa. Dalam hal informasi mereka mendapatkannya menggunakan media yang ada dan mereka juga paham akan informasi yang disampaikan. Dan dalam pengamatan peneliti, masih tergolong kurang ramah dalam melayani pasien masih ada pasien yang mengeluh dengan pelayanan mereka.

Tindakan dalam hal ini terapkan dalam kegiatan rumah sakit itu sendiri, setelah adanya komunikasi yang jelas sebuah tindakan akan tercipta yang mengarah pada tujuan suatu organisasi.



## BAB IV

### ANALISA DATA

Pada bab ini penulis akan memaparkan analisa data terhadap data yang telah dijabarkan pada Bab III, maka selanjutnya penulis menganalisa pada Bab IV, untuk menganalisa data ini, sebelumnya penulis akan mengklasifikasikan terlebih dahulu rumusan masalah.

Adapun rumusan masalah yaitu untuk mengetahui efektifitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada rumah sakit ibu dan anak andini pekanbaru, untuk menjawab permasalahan diatas melakukan pengurutan analisa dengan mengacu pada urutan pengklarifikasian pertanyaan pada angket.

Analisa data ini bertujuan untuk rumusan masalah yang telah dipaparkan dalam Bab I yakni tujuannya adalah untuk mengetahui persentase efektifitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada rumah sakit ibu dan anak Andini.

Untuk menganalisa permasalahan tersebut penulis menggunakan rumus yaitu :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Ket:

F = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = Jumlah Frekuensi

P = Angka persentase ( Sudijono, 2007 : 41)

Dengan demikian untuk hasil persentase tersebut terlebih dahulu dibuat rekapitulasi untuk mengetahui nilai "N" yaitu sebagai berikut :

**REKAPITULASI TENTANG EFEKTIFITAS KOMUNIKASI ORGANISASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ANDINI**

TABEL	A		B		C		D	
	F	P	F	P	F	P	F	P
1	16	47	12	35	6	18	-	-
2	15	45	10	29	9	26	-	-
3	-	-	8	23	15	45	11	32
4	15	45	12	35	7	20	-	-
5	9	26	15	45	10	29	-	-
6	12	35	14	41	8	24	-	-
7	10	29	16	47	8	29	-	-
8	2	6	6	18	10	29	16	47
9	7	20	-	-	15	45	12	35
10	7	20	21	62	6	18	-	-
11	5	15	6	18	12	35	11	32
12	11	32	15	45	8	23	-	-
13	19	56	10	29	5	15	-	-
14	12	35	10	29	8	24	4	12
15	8	24	12	35	10	29	4	12
16	-	-	6	18	22	64	6	18
17	-	-	23	68	11	32	-	-
18	2	6	2	6	18	53	12	35
19	4	12	12	35	11	32	7	21
20	-	-	22	65	8	23	4	12
<b>JUMLAH</b>	<b>154</b>		<b>232</b>		<b>207</b>		<b>87</b>	

Untuk pertama kalinya penulis harus mencari nilai "N" diketahui dengan rumus

”

$$N=FA+FB+FC+FD$$

$$N=154+232+207+87$$

$$N=680$$

Setelah N adalah bernilai 680, maka selanjutnya dicari nilai "F" untuk mengetahui nilai "F" masing-masing diberi bobot terlebih dahulu yaitu :

Option a diberi bobot 4

Option b diberi bobot 3

Option c diberi bobot 2

Option d diberi bobot 1

Sehingga dapat dicari nilai F sebagai berikut :

$$\text{Alternative jawaban A} = 158 \times 4 = 632$$

$$\text{Alternative jawaban B} = 249 \times 3 = 747$$

$$\text{Alternative jawaban C} = 199 \times 2 = 398$$

$$\text{Alternative jawaban D} = 74 \times 1 = \frac{74}{1851}$$

Maka nilai "F" = 1813

Selanjutnya dicari nilai rata-rata yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{1851}{680} \times 100 : 4$$

$$P = \frac{185100}{680} : 4$$

$$P = 272,20 : 4$$

$$P = 68,05\%$$

Dari hasil analisa data diatas diketahui efektifitas komunikasi organisasi yang dilaksanakan oleh rumah sakit ibu dan anak andini terhadap kepuasan kerja karyawan dapat dikatakan masih Cukup Efektif dengan persentase 68,05 %

Hal ini sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan yaitu :

86% - 100% = Sangat Efektif

76% - 85% = Efektif

66% - 75% = Cukup Efektif

0% - 65% = Tidak Efektif (Arikunto, 2006:242)

Hal ini dipaparkan analisa terhadap masing-masing item berdasarkan data jawaban responden yang dibuat berdasarkan frekuensi dan persentase masing-masing option, analisa selengkapnya dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 1 menunjukkan tentang mudah atau tidaknya karyawan menerima pesan dari atasan di rumah sakit ibu dan anak andini. Dalam hal ini sebagian besar karyawan sangat mudah mengerti akan pesan yang disampaikan oleh atasan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban sangat mudah dengan jumlah responden 16 orang dengan persentase 47%.

Tabel 2 menunjukkan tentang karyawan memahami atau tidaknya terhadap media yang digunakan dalam proses komunikasi pada rumah sakit andini pekanbaru. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab sangat memahami akan media yang digunakan oleh rumah sakit andini dalam proses komunikasi yang terjadi. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban sangat memahami dengan jumlah responden 14 orang dengan persentase 41%.

Tabel 3 menunjukkan tentang sering atau tidaknya terjadi hambatan komunikasi sesama karyawan rumah sakit andini. Dalam hal ini sebagian besar karyawan rumah sakit andini menjawab jarang terjadi permasalahan sesama karyawan dirumah sakit andini. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban jarang dengan jumlah responden 15 orang dengan persentase 45%.

Tabel 4 menunjukkan tentang senang atau tidaknya para karyawan bekerja dirumah sakit andini. Dalam hal ini sebagian besar karyawan merasa sangat senang bekerja dirumah sakit andini. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah

responden yang memilih alternative jawaban sangat senang dengan jumlah responden 15 orang dengan persentase 45%.

Tabel 5 menunjukkan tentang puas atau tidaknya karyawan akan komunikasi yang terjadi dirumah sakit andini sesama karyawan. Dalam hal ini sebagian besar karyawan merasa puas akan komunikasi yang terjadi sesama karyawan rumah sakit. Hal ini dapat dilihat berdasarkan besarnya jumlah responden yang memilih alternative jawaban puas dengan jumlah responden 15 orang dengan persentase 45%.

Tabel 6 menunjukkan tentang berjalan efektif atau tidaknya komunikasi antara atasan kepada bawahan di rumah sakit ibu dan anak andini. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab komunikasi antara atasan kepada bawahan berjalan efektif. Hal ini dapat dilihat berdasarakan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban efektif dengan jumlah responden 14 orang dengan persentase 41%.

Tabel 7 menunjukkan tentang berjalan efektif atau tidaknya komunikasi antara bawahan kepada atasan di rumah sakit ibu dan anak andini. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab komunikasi antara bawahan kepada atasan berjalan efektif. Hal ini dapat dilihat berdasarakan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban efektif dengan jumlah responden 16 orang dengan persentase 47%.

Tabel 8 menunjukkan tentang sering atau tidaknya terjadi kesalahpahaman akan pesan oleh pesan yang disampaikan oleh atasan di rumah sakit ibu dan anak andini. Dalam hal ini jarang sekali terjadi kesalah pahan antara atasan dan bawahan dalam penyampaian pesan . Hal ini dapat dilihat berdasarakan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban jarang dengan jumlah responden 15 orang dengan persentase 45%.

Tabel 9 menunjukkan tentang tingkat kepuasan karyawan terhadap komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan di rumah sakit ibu dan anak andini. Dalam hal ini sebagian besar karyawan merasa puas akan komunikasi yang terjadi dengan atasan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban puas dengan jumlah responden 21 orang dengan persentase 62%.

Tabel 10 menunjukkan tentang berjalan efektif atau tidaknya komunikasi yang terjadi sesama karyawan di rumah sakit ibu dan anak andini. Dalam hal ini sebagian besar karyawan merasa sudah efektif akan komunikasi yang terjalin sesama karyawan dirumah sakit andini. Hal ini dapat dilihat berdasarakan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban efektif dengan jumlah responden 17 orang dengan persentase 50%

Tabel 11 menunjukkan tentang sering atau tidaknya terjadi hambatan komunikas antara karyawan dengan atasan dalam penyampaian informasi kerja . Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab bahwa jarang terjadi hambatan komunikasi antara atasan dengan bawahan dirumah sakit andini. Hal ini dapat dilihat berdasarakan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban jarang dengan jumlah responden 12 orang dengan persentase 35%.

Tabel 12 menunjukkan tentang puas atau tidaknya karyawan dalam penyampaian informasi pada rumah sakit andini. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab bahwa karyawan merasa puas dengan inofrmasi yang disampaikan. Hal ini dapat dilihat berdasarakan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban puas dengan jumlah responden 15 orang dengan persentase 45%.

Tabel 13 menunjukkan tentang terjalin hubungan dengan baik atau tidak sesama karyawan dalam bekerja di rumah sakit andini. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab bahwa sudah terjalin hubungan yang sangat baik sesama karyawan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban sangat terjalin dengan jumlah responden 19 orang dengan persentase 56%.

Tabel 14 menunjukkan tentang nyaman atau tidaknya karyawan bekerja di rumah sakit. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab bahwa mereka sudah merasa nyaman bekerja di rumah sakit andini. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban nyaman dengan jumlah responden 12 orang dengan persentase 35%.

Tabel 15 menunjukkan tentang ditanggapi atau tidaknya oleh atasan apabila karyawan menyampaikan ide atau gagasannya. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab atasana menaggapinya apabila karyawan menyampaikan ide atau gagasannya. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban menanggapi dengan jumlah responden 12 orang dengan persentase 35%.

Tabel 16 menunjukkan tentang sering atau tidaknya karyawan mendapat penghargaan atas prestasinya dalam bekerja. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab jarang mendapat pengahargaan atas perstasi kerjanya. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban jarang dengan jumlah responden 22 orang dengan persentase 64%.

Tabel 17 menunjukkan tentang memuaskan atau tidaknya atas penghargaan dari atasan terhadap karyawan yang berprestaaasi dan produktif. Dalam hal ini sebagian besar

karyawan menjawab penghargaan yang didapatkan atas prestasi dan kerja yang produktif sudah memuaskan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban memuaskan dengan jumlah responden 23 orang dengan persentase 68%.

Tabel 18 menunjukkan tentang sering atau tidaknya karyawan mengutarakan keluhannya kepada atasan atas ketidakpuasan dalam sistem kerja pada rumah sakit. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab jarang sekali karyawan menyampaikan keluhannya atas ketidakpuasannya dalam sistem kerja rumah sakit. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban jarang dengan jumlah responden 18 orang dengan persentase 53%.

Tabel 19 menunjukkan tentang ditanggapi atau tidaknya atas keluhan yang disampaikan oleh karyawan kepada atasan. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab komunikasi atasan akan menanggapi apabila ada karyawan yang menyampaikan keluhannya. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban menanggapi dengan jumlah responden 12 orang dengan persentase 35%.

Tabel 20 menunjukkan tentang berhubungan atau tidaknya antara kepuasan kerja karyawan dengan tingkat penghasilan karyawan. Dalam hal ini sebagian besar karyawan menjawab kepuasak kerja karyawan berhubungan dengan tingkat penghasilan karyawan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah responden yang memilih alternative jawaban berhubungan dengan jumlah responden 24 orang dengan persentase 71%.

Maka dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan teori " hirarki kebutuhan" dari Abraham Maslow mengemukakan bahwa manusia ditempat kerjanya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang ada dalam diri seseorang. Dan hal tersebut terdapat pada kebutuhan sosial artinya kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain baik itu antara bawahan dengan atasan ataupun sesama rekan kerja.

Dalam organisasi berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang terjalin dengan baik. Maka sangat penting suatu komunikasi yang efektif terhadap kepuasan kerja karyawan, dan berdasarkan angket yang didapat rumah sakit andini sudah tergolong menggunakan komunikasi yang efektif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari penyajian dan analisa data penelitian, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa efektifitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan dirumah sakit ibu dan anak andini dikategorikan Cukup efektif dengan mencapai nilai 66,65 %.

Hasil analisa diatas berdasarkan hasil penyebaran angket dilapangan. Data yang dikumpulkan atas dasar pemahaman, kesenangan, mempengaruhi sikap, hubungan yang semakin baik, kepuasan karyawan dalam bekerja, kepuasan karyawan akan penyampaian informasi sudah efektif, komunikasi atasan kepada bawahan dan sebaliknya,dan dalam hal penghargaan akan prestasi karyawan baru saja terlaksana dirumah sakit Andini, artinya selama ini belum ada balasan penghargaan terhadap karyawan yang produktif dan berprestasi, dalam ini kita amati hubungan antara bawahan dengan atasan masih tergolong lemah dan belum terlalu terbuka.

Komunikasi yang efektif dan jelas juga mudah dipahami dapat mempertahankan hubungan yang semakin baik sesama karyawan dan juga kepada atasan dan tentunya harus memerlukan suasana psikologis yang baik yang jauh dari bayangan ketidakpercayaan sesama karyawan. Dan juga rasa nyaman berada dilingkungan kerja merupakan hal yang sangat penting demi terwujudnya suatu tujuan organisasi dan fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap

karyawan juga pimpinan yang tidak otoriter tetapi selalu memperhatikan kehidupan dan kepuasan kerja karyawannya.

## **B. Saran**

Dalam kesempatan ini penulis mengemukakan beberapa harapan untuk rumah sakit ibu dan anak Andini pekanbaru sebagai berikut :

1. Dengan adanya penelitian ini rumah sakit Andini lebih meningkatkan komunikasi organisasinya demi kemajuan suatu organisasi berhubungan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis rumah sakit saat ini
2. Agar organisasi mampu membina dan mempertahankan karyawan yang produktif. Triknya adalah mencari tahu bagaimana menciptakan sebuah sistem memberi balas jasa yang betul-betul diinginkan karyawan. Sehingga mereka benar-benar termotivasi dan merasa puas sehingga mereka akan bekerja lebih efektif dan produktif sehingga tercapai satu tujuan organisasi perusahaan

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu (1991), *Kamus Sosiologi*, Aneka Solo, Solo.
- Arikunto, Suharsimi (2006), *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- Bungin, Burhan (2008), *Sosiologi Komunikasi*, Kencana, Jakarta
- Cangara, Hafied (2000), *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Raja Grafindo, Persada, Jakarta
- Effendi, Onong Uchjana (2000), *Dinamika Komunikasi*, Rosda Karya, Bandung
- (2004), *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, Rosda Karya, Bandung
- Handoko, Hani T (2001), *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Mulyana, Deddy (2004), *Ilmu Komunikasi*, Remaja Rosda, Bandung
- Malayu, Hasibuan (2002), *Manajemen Sumber Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Muhammad, Arni (2007), *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rivai, Veithzal (2003), *kepemimpinan dan prilaku organisasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Salim Peter (2000), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Gramedia. Jakarta.
- Sutarto (1998), *Dasar-Dasar Organisasi*, Gajah Mada Universitas Press, Jakarta
- Sudijono, Anas (2007), *Pengantar Statistik Pendidikan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Stephen, Robbins (2008) *Prinsip-Prinsip Prilaku Organisasi*, PT. Macan Jaya Cemerlang, Jakarta
- (2008), *Prilaku Organisasi*, PT. Macan Jaya Cemerlang, Jakarta
- Tubs, Stewart, Sylvia Moss (2000), *Human Communication (Prinsip-prinsip dasar)*, Rosda Karya, Bandung
- Widjaja, H.A.W. (2000), *Ilmu Komunikasi (Pengantar Studi)*, Rineka Cipta, Jakarta



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kemudahan karyawan dalam menerima bahasa pesan yang disampaikan oleh atasan.....	40
Tabel 2 Pemahaman karyawan akan media yang digunakan dalam proses komunikasi pada rumah sakit .....	40
Tabel 3 Sering atau tidaknya terjadi hambatan dalam berkomunikasi sesama karyawan pada Rumah Sakit Andini .....	41
Tabel 4 Senang atau tidaknya karyawan saat berkomunikasi sesama karyawan rumah sakit.....	42
Tabel 5 Kepuasan karyawan terhadap komunikasi yang terjadi sesama karyawan Rumah Sakit Andini .....	42
Tabel 6 Efektif atau tidaknya komunikasi antara atasan kepada bawahan pada Rumah Sakit Andini .....	43
Tabel 7 Berjalan efektif atau tidaknya komunikasi antara bawahan kepada atasan pada rumah sakit andini.....	43
Tabel 8 Kesalahpahaman yang terjadi akan pesan yang disampaikan oleh atasan kepada bawahan .....	44
Tabel 9 Kepuasan karyawan terhadap komunikasi yang terjadi antara atasan kepada bawahan pada rumah sakit andini .....	45
Tabel 10 Efektif atau tidaknya komunikasi yang terjadi sesama rekan kerja pada rumah sakit andini .....	45
Tabel 11 Hambatan komunikasi yang terjadi antara atasan dengan karyawan dalam penyampaian informasi.....	46

Tabel 12 Kepuasan karyawan terhadap penyampaian informasi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini Pekanbaru .....	47
Tabel 13 Hubungan antara sesama karyawan dalam proses kerja pada Rumah Sakit Andini Pekanbaru.....	47
Tabel 14 Kenyamanan karyawan bekerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini Pekanbaru.....	48
Tabel 15 Tanggapan atasan atas ide yang disampaikan oleh bawahan kepada atasan .....	49
Tabel 16 Sering atau tidaknya penghargaan yang didapat oleh bawahan dari atasan atas prestasi kerja karyawan.....	49
Tabel 17 Kepuasan karyawan terhadap penghargaan yang diberikan oleh atasan Rumah Sakit .....	50
Tabel 18 Sering atau tidaknya karyawan mengutarakan keluhannya kepada atasan tentang ketidak puasannya.....	51
Tabel 19 Ditanggapi atau tidaknya atas keluhan yang disampaikan bawahan kepada atasannya.....	51
Tabel 20 Berhubungan atau tidaknya tingkat penghasilan terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Andini .....	52