

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DENGAN EFEKTIVITAS KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

¹Devi Pramita Sari*, ²Nabilatul Fanny, ³Nur Khasanah

¹Universitas Duta Bangsa Surakarta, dev_i_sari@udb.ac.id

²Universitas Duta Bangsa Surakarta, nabilatul@udb.ac.id

ABSTRAK

Komunikasi internal petugas administrasi rumah sakit merupakan kemampuan petugas administrasi rumah sakit dalam menjalin pertukaran informasi secara efektif di lingkungan kerja, terutama dalam menunjang operasional dan pengelolaan administrasi rumah sakit. Komunikasi internal yang baik diyakini mampu mempengaruhi efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit. Berdasarkan survei pendahuluan, terdapat 2 petugas administrasi rumah sakit yang memiliki komunikasi internal baik dan efektivitas kinerja yang efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi internal dengan efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dan sampel diambil secara total sampling, yaitu seluruh petugas administrasi di Rumah Sakit Islam Tunas Harapan Salatiga yang berjumlah 7 responden. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dan analisis data menggunakan uji Chi-Square. Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi internal dan efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit ($p = 0,03 < 0,05$), sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, disimpulkan bahwa komunikasi internal berhubungan secara signifikan dengan efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit. Saran dari penelitian ini adalah agar rumah sakit memperkuat komunikasi internal di antara petugas administrasi untuk mendukung efektivitas kinerja mereka.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Efektivitas Kinerja, Petugas Administrasi Rumah Sakit

ABSTRAK

Internal communication of hospital administration officers is the ability of hospital administration officers to establish effective information exchange in the work environment, especially in supporting the operation and management of hospital administration. Good internal communication is believed to be able to influence the effectiveness of the performance of hospital administration officers. Based on a preliminary survey, there were 2 hospital administration officers who had good internal communication and effective performance effectiveness. The purpose of this study was to determine the relationship between internal communication and the effectiveness of the performance of hospital administration officers. This type of research is quantitative descriptive with a cross-sectional approach. The population and sample were taken by total sampling, namely all administration officers at the Tunas Harapan Islamic Hospital in Salatiga, totaling 7 respondents. Data collection used a questionnaire instrument and data analysis used the Chi-Square test. The results of the Chi-Square test showed that there was a significant relationship between internal communication and the effectiveness of the performance of hospital administration officers ($p = 0.03 < 0.05$), so the null hypothesis (H_0) was rejected. Thus, it was concluded that internal communication was significantly related to the effectiveness of the performance of hospital administration officers. The suggestion from this study is for hospitals to strengthen internal communication among administration officers to support the effectiveness of their performance.

Keywords: Internal Communication, Performance Effectiveness, Hospital Administration Officers

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki sistem kerja yang kompleks dan menuntut koordinasi yang efektif antarunit kerja. Salah satu komponen penting dalam mendukung kelancaran operasional rumah sakit adalah petugas administrasi. Petugas administrasi memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran proses administrasi, mulai dari pengelolaan

data pasien, penyusunan laporan, hingga koordinasi lintas unit. Dalam menjalankan fungsinya, efektivitas kinerja petugas administrasi sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi internal yang terjalin dalam lingkungan kerja.

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi, ide, dan pesan antarindividu dalam suatu organisasi. Di lingkungan rumah sakit, komunikasi internal yang baik antarpetugas administrasi dan dengan unit kerja lainnya menjadi krusial dalam memastikan koordinasi yang efisien dan pengambilan keputusan yang tepat. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan terhambatnya alur informasi, munculnya kesalahpahaman, hingga menurunnya produktivitas kerja. Sebaliknya, komunikasi internal yang terbuka, jelas, dan timbal balik diyakini mampu meningkatkan efektivitas kerja petugas administrasi dalam menyelesaikan tugasnya secara optimal.

Beberapa studi terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi internal dan kinerja karyawan. Penelitian oleh Sutrisno (2020) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi mampu meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai. Hal senada juga ditemukan oleh Mulyadi & Handayani (2019) yang menyebutkan bahwa komunikasi internal yang baik berkorelasi positif dengan pencapaian kinerja individu di sektor pelayanan publik.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Tunas Harapan Salatiga, diketahui bahwa dari tujuh petugas administrasi, terdapat dua orang yang menunjukkan komunikasi internal yang baik serta efektivitas kinerja yang tinggi. Temuan awal ini memberikan indikasi adanya potensi hubungan antara kualitas komunikasi internal dan efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi internal dengan efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit di Rumah Sakit Islam Tunas Harapan Salatiga. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem komunikasi internal yang lebih efektif guna meningkatkan kinerja administratif rumah sakit secara keseluruhan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jenis kuantitatif dan menggunakan pendekatan cross-sectional (Arikunto, 2010), yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi internal dengan efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas administrasi di Rumah Sakit Islam Tunas Harapan Salatiga yang berjumlah tujuh (7) orang, dan seluruh populasi dijadikan sampel melalui teknik sampel menggunakan total sampling. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu variabel bebas berupa komunikasi internal dan variabel terikat berupa efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan data responden dan distribusi masing-masing variabel, serta analisis bivariat dengan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara komunikasi internal dan efektivitas kinerja, dengan tingkat signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2011). Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS guna menghasilkan hasil analisis yang objektif dan terukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Komunikasi Internal Petugas Administrasi Rumah Sakit

No.	Pengetahuan	Jumlah	Prosentase
1	Komunikasi Internal Baik	6	85,71%
2	Komunikasi Internal Tidak Baik	1	14,29%
	Total	7	100%

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa sebagian besar petugas administrasi rumah sakit memiliki komunikasi internal yang baik, yaitu sebanyak 6 responden (85,71%), sedangkan yang memiliki komunikasi internal tidak baik sebanyak 1 responden (14,29%). Komunikasi internal yang baik menggambarkan adanya keterbukaan informasi, koordinasi yang lancar, serta adanya interaksi kerja yang efektif antarpetugas. Hal ini sejalan dengan pernyataan Pratiwi et al. (2021) bahwa komunikasi internal yang efektif mendukung pencapaian kerja melalui pertukaran informasi yang tepat dan efisien.

Tabel 2. Distribusi Efektivitas Kinerja Petugas Administrasi Rumah Sakit

No.	Prestasi Kerja	Jumlah	Prosentase
1	Efektivitas Kinerja Baik	6	85,71%
2	Efektivitas Kinerja Kurang Baik	1	14,29%
	Total	7	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 6 responden (85,71%) memiliki efektivitas kinerja yang baik, sementara 1 responden (14,29%) memiliki efektivitas kinerja yang kurang baik. Efektivitas kinerja mencakup ketepatan waktu penyelesaian tugas, produktivitas kerja, dan pencapaian target administrasi. Kinerja yang efektif tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh dukungan komunikasi yang baik dalam lingkungan kerja (Sari et al., 2020).

Tabel 3. Hubungan Antara Pengetahuan dengan Prestasi Kerja Petugas Administrasi Rumah Sakit

Variabel Bebas	Pengetahuan		Total	P Value
	Baik	Tidak Baik		
Prestasi Kerja				
Baik	6	0	6	
Tidak Baik	0	1	1	
Total	6	1	7	0,03

Berdasarkan Tabel 3, hasil analisis uji bivariat dengan menggunakan uji Chi-Square (dengan pendekatan Fisher Exact karena jumlah sampel kecil) menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi internal dengan efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit, dengan nilai $p = 0,03 (< 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi internal dengan efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit. Hasil ini sesuai dengan penelitian Rahayu et al. (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi internal yang baik memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai, khususnya dalam aspek tanggung jawab dan penyelesaian tugas secara tepat waktu. Dengan demikian, rumah sakit perlu memperkuat sistem komunikasi internal di lingkungan kerja, seperti melalui briefing rutin, komunikasi dua arah, dan pelatihan interpersonal, guna mendukung efektivitas kinerja petugas administrasi secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi internal dengan efektivitas kinerja petugas administrasi rumah sakit. Saran dari penelitian ini sebaiknya rumah sakit sebaiknya meningkatkan kualitas komunikasi internal di antara petugas administrasi rumah sakit melalui berbagai strategi diantaranya adalah menyelenggarakan pelatihan komunikasi interpersonal, menciptakan budaya kerja yang terbuka, mendukung komunikasi dua arah, dan memperkuat mekanisme koordinasi antar unit kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Mulyadi, D. & Handayani, T. 2019. Hubungan Komunikasi Internal dengan Kinerja Pegawai di Lembaga Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(2), pp. 122–130.
- Pratiwi, E., Rachmawati, I. & Syafruddin, M. 2021. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(1), pp. 45–54.
- Rahayu, S., Supriyanto, E. & Anwar, M. 2020. Komunikasi Internal dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), pp. 99–107.
- Sari, N., Utami, P. & Wahyuni, S. 2020. Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Administrasi Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), pp. 30–36.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2020. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(1), pp. 66–72.