



Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Hubungan Dengan Pegawai Di Klinik Pelangi Bunda Medika

Arfian Surya Suci Ramdhan ¹, Meiby Zulfikar ², Uswatun Hasanah ³, Dewi Ilma Agustin ⁴, Sindy Pramudita ⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Bina Bangsa Serang

Email: ¹⁾ arfianbinabangsa@gmail.com , ²⁾ meibyulfikar1@gmail.com , ³⁾ uswatunhasanah22092001@gmail.com , ⁴⁾ dewiilma0802@gmail.com , ⁵⁾ sindypramudita70@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [16 Mei 2024]
Revised [19 Jun 2024]
Accepted [25 Juni 2024]

KEYWORDS

Employee Relations,
Communication Strategy,
Internal Communication

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Komunikasi internal dapat dipahami sebagai pondasi dan bangunan dari sebuah budaya organisasi. Adanya budaya organisasi yang telah dipegang teguh oleh para pegawai akan sangat mendukung proses pencapaian tujuan utama dari perusahaan (Agustini & Purnaningsih, 2018). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang bersifat deskriptif dan Teori Hubungan Manusia. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi. (Isnuyunisyafna, & Isfiantie S, 2020). Bagi pegawai, peran komunikasi internal yang efektif dalam meningkatkan hubungan yang baik dan berkelanjutan sangatlah penting. Karena komunikasi internal yang baik dapat mempererat hubungan social, meningkatkan kolaborasi, memecahkan masalah, mengembangkan keterampilan kepemimpinan. Penelitian ini menggali urgensi komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi yang kuat, memperkuat hubungan sosial, dan meningkatkan kinerja perusahaan. Dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan Teori Hubungan Manusia, dengan metode wawancara mendalam dan observasi. Pentingnya komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi yang kuat dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Peran komunikasi internal dalam meningkatkan hubungan sosial, kolaborasi, dan keterampilan kepemimpinan. Pendekatan kualitatif dan Teori Hubungan Manusia digunakan untuk memahami peran komunikasi internal dalam budaya organisasi. Metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi. Menganalisis urgensi dan peran komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi yang kuat. Menyelidiki dampak komunikasi internal terhadap hubungan sosial, kolaborasi, dan keterampilan kepemimpinan. Memperkaya pemahaman tentang pentingnya komunikasi internal dalam konteks budaya organisasi. Memberikan wawasan tentang praktik komunikasi internal yang efektif dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Menyediakan kerangka kerja untuk pengembangan strategi komunikasi internal yang lebih efektif.

ABSTRACT

Internal communication can be understood as the foundation and building blocks of an organizational culture. The existence of an organizational culture that is firmly adhered to by employees will greatly support the process of achieving the company's main goals (Agustini & Purnaningsih, 2018). This research was conducted using a qualitative approach, which is descriptive in nature and Human Relations Theory. The data collection method was carried out using in-depth interviews and observation methods. (Isnuyunisyafna, & Isfiantie S, 2020). For employees, the role of effective internal communication in improving good and sustainable relationships is very important. Because good internal communication can strengthen social relationships, increase collaboration, solve problems, develop leadership skills. This research explores the urgency of internal communication in building a strong organizational culture, strengthening social relationships, and improving company performance. Carried out using a qualitative approach and Human Relations Theory, with in-depth interview and observation methods. The importance of internal communication in building a strong organizational culture and supporting the achievement of company goals. The role of internal communications in improving social relationships, collaboration, and leadership skills. A qualitative approach and Human Relations Theory are used to understand the role of internal communication in organizational culture. Data collection methods through in-depth interviews and observation. Analyze the urgency and role of internal communication in building a strong organizational culture. Investigate the impact of internal communications on social relationships, collaboration, and leadership skills. Enrich understanding of the importance of internal communication in the context of organizational culture. Provides insight into effective internal communication practices in improving company performance. Provides a framework for the development of more effective internal communications strategies.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bagian paling mendasar dalam kehidupan manusia, karena komunikasi merupakan bagian penting dalam diri manusia. Hal ini karena komunikasi memungkinkan orang

membangun dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi apa pun yang mereka hadapi. (Afandi et al., 2024).

Komunikasi interpersonal merupakan bagian integral dari komunikasi internal di organisasi, termasuk di Klinik Pelangi Bunda Medika. Interaksi antara manajemen dan pegawai, serta antarpegawai sendiri, mempengaruhi dinamika hubungan dan efektivitas kerja. Dalam konteks kesehatan, komunikasi interpersonal menjadi kunci dalam memastikan pengiriman informasi yang akurat dan tepat waktu antara dokter, perawat, dan staf lainnya. Hal ini penting untuk koordinasi perawatan pasien dan pengambilan keputusan yang berdampak pada hasil klinis.

Budaya organisasi mencakup nilai-nilai, norma, dan keyakinan yang memandu perilaku di dalam organisasi. Budaya ini memengaruhi bagaimana komunikasi dipahami, diterima, dan dipraktikkan oleh individu dalam organisasi. Dalam klinik kesehatan, budaya organisasi yang kuat mungkin menekankan nilai-nilai seperti kerjasama tim, keamanan pasien, dan keunggulan klinis. Komunikasi internal harus selaras dengan nilai-nilai ini untuk mendukung budaya yang positif dan produktif.

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis terutama dibidang kesehatan, strategi komunikasi internal menjadi kunci utama dalam meningkatkan hubungan antara manajemen dan pegawai di berbagai organisasi. Klinik Pelangi Bunda Medika sebagai salah satu entitas layanan kesehatan yang berkembang di tengah masyarakat memahami betapa pentingnya membangun hubungan yang baik antara manajemen dan pegawai untuk mencapai kinerja optimal dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang strategi komunikasi internal yang dapat diterapkan dalam meningkatkan hubungan pegawai di Klinik Pelangi Bunda Medika.

Strategi komunikasi sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena ini merupakan hal yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan komunikasi yang telah disusun dan dirancang dengan baik, karena itu strategi komunikasi sangat dibutuhkan dalam perusahaan dalam menghasilkan tindakan seperti apa yang akan diputuskan atau diambil nantinya dalam mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan. Karena adanya sebuah strategi komunikasi dalam perusahaan sehingga karyawan akan berjalan secara sistematis dan berstruktur (khoerul ummah, 2022).

Komunikasi internal yang efektif adalah fondasi dari hubungan yang baik antara manajemen dan pegawai di berbagai organisasi. Di tengah dinamika industri layanan kesehatan, Klinik Pelangi Bunda Medika menemukan tantangan dalam membangun dan memelihara hubungan yang harmonis antara manajemen dan staf medisnya. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai strategi komunikasi internal yang dapat di implementasikan di Klinik Pelangi Bunda Medika untuk meningkatkan hubungan pegawai, serta untuk mengevaluasi dampaknya terhadap efektivitas operasional dan kepuasan pasien.

LANDASAN TEORI

Komunikasi Interpersonal

Menurut Mulyana (2005:73) Secara esensial, komunikasi interpersonal adalah salah satu bentuk dari komunikasi individual yang terjadi secara langsung antara individu-individu, memungkinkan mereka untuk secara langsung merespons satu sama lain, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi ini memiliki potensi besar untuk memengaruhi orang lain atau meyakinkan mereka, karena kita dapat memanfaatkan indra kita untuk memperkuat pesan yang disampaikan kepada lawan bicara kita. Sebagai bentuk komunikasi yang paling komprehensif dan efektif, komunikasi antarpribadi tetap berperan penting dalam interaksi manusia, terutama karena keterlibatan emosi. Secara umum, interaksi tatap muka memungkinkan individu merasa lebih dekat satu sama lain, berbeda dengan komunikasi melalui media massa seperti surat kabar, televisi, atau teknologi canggih.

Komunikasi interpersonal adalah suatu bentuk tindakan yang bertujuan untuk mencapai hasil tertentu. Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah mengekspresikan perhatian kepada individu lainnya. Cara untuk mencapai hal ini termasuk menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkuk, menanyakan kabar kesehatan, dan tindakan-tindakan serupa. (Rizky et al., n.d.)

Komunikasi interpersonal melibatkan interaksi antara individu-individu di dalam organisasi, termasuk di Klinik Pelangi Bunda Medika. Teori Komunikasi Interpersonal DeVito menekankan pentingnya elemen-elemen seperti persepsi, empati, dan pendengaran aktif dalam memahami dan merespons pesan secara efektif dalam konteks interpersonal. Dengan menerapkan teori ini, kita dapat memahami bagaimana interaksi antara manajemen dan pegawai di klinik ini mempengaruhi pembentukan hubungan yang harmonis dan produktif.

Budaya Organisasi

Budaya kerja dianggap optimal atau sesuai ketika anggota tim mampu menjalankan tugasnya dengan efisien, dalam kondisi sehat, aman, dan nyaman. Pengaruh budaya kerja dalam suatu organisasi



terhadap perkembangan individu pegawai sangatlah signifikan. Seperti yang diungkapkan oleh Ndraha (2010: 208), budaya kerja merujuk pada pola pikir atau prinsip dasar yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kerja sama antar individu, yang kemudian berkontribusi pada peningkatan efektivitas dalam pencapaian tujuan tertentu oleh suatu kelompok masyarakat.

Budaya organisasi di Klinik Pelangi Bunda Medika memiliki dampak yang signifikan pada komunikasi internal dan hubungan antara anggota tim. Teori Budaya Organisasi Schein membantu dalam memahami struktur budaya organisasi yang mendasari, termasuk norma-norma komunikasi, nilai-nilai yang ditekankan, dan asumsi-asumsi dasar yang memengaruhi interaksi sehari-hari. Dengan memahami teori ini, kita dapat mengeksplorasi bagaimana nilai-nilai seperti keamanan pasien, kerjasama tim, dan keunggulan klinis tercermin dalam praktik komunikasi dan interaksi antara manajemen dan pegawai di klinik tersebut.

Pengaruh budaya organisasi di Klinik Pelangi Bunda Medika sangat berdampak pada dinamika komunikasi internal dan interaksi antar anggota tim. Teori Budaya Organisasi Schein menjadi acuan penting untuk memahami struktur budaya organisasi, termasuk norma-norma komunikasi, nilai-nilai yang ditekankan, dan asumsi-asumsi yang memengaruhi interaksi sehari-hari. Dengan pemahaman akan teori ini, kita dapat menggali bagaimana nilai-nilai seperti keselamatan pasien, kolaborasi tim, dan standar keunggulan klinis tercermin dalam praktik komunikasi di antara manajemen dan staf klinik. Pentingnya budaya dalam komunikasi antarpribadi juga ditekankan, di mana perbedaan budaya antar individu menciptakan variasi dalam praktik komunikatif yang dapat mempengaruhi hubungan tim. Di samping itu, dampak budaya kerja terhadap individu dalam organisasi menjadi fokus perhatian. Ndraha (2010) menggarisbawahi bahwa budaya kerja tidak hanya mengacu pada pola pikir atau prinsip dasar yang mempengaruhi kinerja dan kerja sama antar individu, tetapi juga memberikan kontribusi pada efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Dengan memperhatikan hal ini, klinik dapat meningkatkan komunikasi internal, memperkuat hubungan antar anggota tim, serta meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Menurut Rinawati (2002), budaya memegang peranan penting dalam membentuk variasi perilaku komunikatif dan interpretasi makna individu. Akibatnya, perbedaan budaya antara dua orang akan menciptakan perbedaan dalam perbendaharaan komunikatif mereka. Sehingga, interaksi antara individu-individu dengan latar belakang budaya yang berbeda akan menampilkan variasi dalam praktik dan perilaku komunikatifnya (Priatna & Zulfikar, 2024).

Strategi Komunikasi Internal

Strategi Komunikasi Internal adalah rencana atau pendekatan yang dirancang secara sistematis untuk meningkatkan aliran informasi, pemahaman, dan interaksi antara manajemen dan pegawai dalam suatu organisasi, dalam hal ini Klinik Pelangi Bunda Medika. Tujuannya adalah untuk memperkuat hubungan antara manajemen dan pegawai, mempromosikan budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif, serta meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Strategi ini meliputi penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti rapat rutin, surel, intranet, dan pertemuan tatap muka, serta mencakup penyampaian pesan yang jelas, transparan, dan terbuka untuk mendukung keterlibatan dan partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan dan pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks Klinik Pelangi Bunda Medika, strategi komunikasi internal harus disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik unik dari organisasi tersebut, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti budaya perusahaan, struktur organisasi, dan kebutuhan pegawai.

Strategi komunikasi internal merupakan pendekatan terencana yang dirancang untuk meningkatkan aliran informasi, pemahaman, dan interaksi antara manajemen dan pegawai di sebuah organisasi, sebagaimana yang terjadi di Klinik Pelangi Bunda Medika. Fokus utamanya adalah untuk memperkuat hubungan antara manajemen dan pegawai, serta mendorong terbentuknya budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif guna meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh. Implementasi strategi ini melibatkan beragam saluran komunikasi, termasuk rapat rutin, surel, intranet, dan pertemuan tatap muka, dengan penekanan pada penyampaian pesan yang jelas, transparan, dan terbuka. Dalam konteks Klinik Pelangi Bunda Medika, strategi komunikasi internal perlu disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan unik organisasi tersebut, dengan mempertimbangkan aspek seperti budaya perusahaan, struktur organisasi, dan kebutuhan para pegawai. Dengan demikian, penerapan strategi komunikasi internal yang efektif dapat memperkuat keterlibatan pegawai, meningkatkan kolaborasi, serta membantu mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik.

Meningkatkan Hubungan

Proses yang bertujuan untuk memperkuat ikatan, kepercayaan, dan kerjasama antara manajemen dan pegawai dalam organisasi tersebut. Ini melibatkan upaya yang sistematis untuk memfasilitasi saluran komunikasi yang efektif, transparan, dan terbuka antara pihak-pihak terkait, dengan tujuan untuk

memperbaiki pemahaman bersama, meredakan konflik, meningkatkan keterlibatan pegawai, dan membangun budaya kerja yang positif dan inklusif. Peningkatan hubungan ini dapat mencakup langkah-langkah seperti meningkatkan akses informasi, mengadakan forum diskusi atau pertemuan reguler, memberikan umpan balik secara terbuka, serta membangun kepercayaan melalui transparansi dalam pengambilan keputusan dan komunikasi yang konsisten.

Meningkatkan koneksi antara manajemen dan karyawan di dalam suatu organisasi merupakan langkah krusial untuk memperkuat ikatan, kepercayaan, dan kerja sama di antara kedua belah pihak. Proses ini mencakup berbagai upaya terencana untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif, transparan, dan terbuka, dengan tujuan utama untuk meningkatkan pemahaman bersama, meredakan konflik, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta membangun budaya kerja yang positif dan inklusif. Strategi yang diterapkan dalam proses ini meliputi peningkatan akses informasi, pengaturan forum diskusi atau pertemuan rutin, memberikan umpan balik secara jujur, dan membangun kepercayaan melalui transparansi dalam pengambilan keputusan serta komunikasi yang konsisten. Pembangunan hubungan yang solid antara manajemen dan karyawan bukan sekadar untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi, melainkan juga untuk menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, memotivasi, dan memenuhi kepuasan karyawan. Dengan demikian, organisasi dapat mencapai tujuan-tujuannya dengan lebih efisien dan memperoleh dukungan penuh dari semua anggota tim.

Pegawai

Menurut Hasibuan (2000:12) pegawai adalah penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Sebagai imbalan atas jasa yang diberikan, mereka menerima kompensasi yang jumlahnya telah ditentukan sebelumnya. Kompensasi ini dapat berupa gaji, tunjangan, bonus, atau bentuk remunerasi lainnya yang telah disepakati dalam kontrak kerja atau perjanjian lainnya. Pemahaman ini menegaskan bahwa hubungan antara pegawai dan pemberi kerja didasarkan pada transaksi yang saling menguntungkan, di mana pegawai memberikan kontribusi produktif sementara perusahaan menyediakan imbalan finansial sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras dan dedikasi mereka.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sugiyono, metode penelitian kualitatif ini memanfaatkan pendekatan yang berfokus pada penelitian objek alamiah, analisis data yang bersifat induktif, serta penekanan pada makna daripada generalisasi. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik wawancara secara mendalam (depth interview) dan observasi. (Wijayanti, 2017).

Dalam pendekatan ini, peneliti fokus pada memberikan deskripsi yang komprehensif terhadap fenomena yang sedang diteliti. Metode pengumpulan data melibatkan wawancara mendalam serta observasi, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang mendalam dan detail dari responden, serta memperhatikan situasi atau perilaku secara langsung. Terlebih lagi, metode penelitian kualitatif mengedepankan penggunaan pendekatan induktif dalam menganalisis data. Ini berarti peneliti bertujuan untuk menghasilkan pemahaman baru dan teori berdasarkan data yang diperoleh, tanpa terpengaruh oleh teori-teori sebelumnya. Lebih dari itu, penelitian ini juga menitikberatkan pada pengungkapan makna dari fenomena yang sedang diteliti, alih-alih mengejar generalisasi yang umum. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang objek penelitian, melalui pendekatan yang holistik dan interpretatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan beberapa strategi komunikasi internal yang diterapkan di Klinik Pelangi Bunda Medika, yaitu :

1. Rapat Rutin Mingguan:

Penggunaan rapat rutin mingguan untuk memberikan pembaruan tentang kebijakan dan prosedur klinik menunjukkan komitmen Klinik Pelangi Bunda Medika untuk memastikan bahwa semua pegawai terinformasi tentang perkembangan terkini dalam operasi klinik. Adapun Peran PR (Public Relations) dalam metode ini adalah memastikan bahwa komunikasi dalam rapat tersebut efektif dan informatif. PR bertanggung jawab untuk merencanakan, menyusun, dan menyampaikan pesan dengan jelas dan persuasif kepada seluruh pegawai. Mereka juga dapat memfasilitasi diskusi yang konstruktif dan memecahkan masalah yang mungkin muncul selama rapat.



2. Penggunaan Platform Komunikasi Digital:

Penggunaan grup WhatsApp atau email untuk komunikasi sehari-hari antara pegawai dan manajemen memfasilitasi pertukaran informasi yang cepat dan efisien. Adapun Peran PR di sini adalah memastikan bahwa pesan yang disampaikan melalui platform digital tersebut sesuai dengan citra dan nilai-nilai perusahaan. PR dapat mengelola konten yang diposting, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan komunikasi, dan memberikan panduan kepada pegawai tentang cara berkomunikasi dengan tepat dan profesional melalui platform tersebut.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan praktik komunikasi internal di Klinik Pelangi Bunda Medika. Ini dilakukan melalui studi literatur yang melibatkan analisis dokumen, laporan, dan materi komunikasi internal yang digunakan oleh klinik tersebut. Dalam studi literatur ini, peneliti menganalisis bagaimana strategi komunikasi internal seperti rapat rutin mingguan dan penggunaan platform digital telah diimplementasikan, serta dampaknya terhadap hubungan antara manajemen dan pegawai serta kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memahami konteks dan dinamika komunikasi internal di Klinik Pelangi Bunda Medika secara holistik dan mendalam.

Klinik Pelangi Bunda Medika adalah salah satu klinik Kesehatan yang terakreditasi di Cilegon, yang mempunyai visi Menjadi Klinik Kesehatan Terbaik di Kota Cilegon Tahun 2025, dan mempunyai misi Menyelenggarakan Pelayanan dengan Kualitas Tinggi, Melayani dengan Ramah, dan Melayani dengan Aman. Adapun tujuan dari Klinik Pelangi Bunda Medika yaitu Menyehatkan masyarakat kota Cilegon. Klinik Pelangi Bunda Medika juga mempunyai motto sebagai berikut :

Dengan SOPAN kami melayani anda:

S : Senyum, Sapa, Salam

O: Optimal

P : Profesional

A : Aman

N : Nyaman

Dari profil Klinik Pelangi Bunda Medika diatas Salah satu aspek penting agar sesuai dengan Visi, Misi, Tujuan, Motto tersebut Klinik Pelangi Bunda Medika menjalankan salah satu strategi komunikasi internal karna adanya penggunaan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan. Dengan adanya saluran komunikasi yang terbuka, pegawai merasa lebih nyaman dalam berbagi informasi, gagasan, dan masukan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa memiliki dan keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan organisasi. Hal ini sesuai dengan temuan dari Cameron & Quinn (2011) yang menekankan pentingnya transparansi dalam menciptakan budaya organisasi yang inklusif dan kolaboratif.

Selain itu, temuan ini juga menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi secara berkala memiliki peran yang signifikan dalam memperkuat keterampilan komunikasi interpersonal pegawai. Pelatihan tersebut tidak hanya membantu pegawai untuk memahami teknik komunikasi yang efektif, tetapi juga memperkuat kesadaran mereka terhadap pentingnya mendengarkan dengan empati dan menghargai keragaman pendapat. Brown (2015) menyatakan bahwa pelatihan komunikasi yaitu suatu strategi yang efektif dalam mengatasi resistensi terhadap perubahan organisasi dan memfasilitasi adaptasi yang lancar.

Selain itu, implementasi strategi komunikasi internal yang efektif juga membantu dalam meminimalkan konflik antarpegawai. Dengan adanya saluran komunikasi yang jelas dan terbuka, pegawai lebih mungkin untuk menyelesaikan perbedaan pendapat secara konstruktif dan mencari solusi yang saling menguntungkan. Harris & Nelson (2017) menekankan bahwa komunikasi yang efektif dapat mengurangi ketegangan antarindividu dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Namun, perlu diakui bahwa penerapan strategi komunikasi internal yang efektif juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah perbedaan preferensi komunikasi di antara pegawai, yang dapat mempersulit upaya untuk menciptakan pendekatan komunikasi yang sesuai untuk semua pihak. Oleh karena itu, manajemen perlu mengadopsi pendekatan yang fleksibel dan responsif, serta terus menerus mengevaluasi dan menyesuaikan strategi komunikasi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pegawai yang beragam (Argenti, 2016).

Teori Komunikasi Organisasi

Teori ini mengajukan bahwa komunikasi adalah inti dari fungsi organisasi. Konsep ini sesuai dengan temuan Anda bahwa komunikasi internal yang efektif memiliki peran krusial dalam membentuk hubungan yang baik antara manajemen dan pegawai. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang tepat, seperti saluran komunikasi terbuka dan transparan, klinik dapat membangun budaya organisasi yang inklusif dan kolaboratif.

Teori Hubungan Manusia

Teori ini menekankan pentingnya hubungan antarpegawai dalam meningkatkan motivasi dan kinerja. Dapat dikaitkan dengan penemuan Anda bahwa implementasi strategi komunikasi internal yang efektif telah meningkatkan keterlibatan pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan yang baik antara manajemen dan pegawai memiliki dampak yang positif pada produktivitas dan kepuasan kerja.

Teori Keterlibatan Pegawai

Teori ini mengatakan bahwa keterlibatan pegawai adalah faktor kunci dalam mencapai kinerja organisasi yang tinggi. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang mempromosikan keterlibatan pegawai, seperti rapat staf rutin dan sesi pelatihan komunikasi interpersonal, klinik dapat meningkatkan keterlibatan pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Teori Perubahan Organisasi

Teori ini mengemukakan bahwa perubahan organisasi memerlukan komunikasi yang efektif untuk diterima dan diimplementasikan oleh pegawai. Dapat dilihat dari penemuan Anda bahwa pelatihan komunikasi interpersonal secara berkala merupakan strategi efektif dalam mengatasi resistensi terhadap perubahan organisasi dan memfasilitasi adaptasi yang lancar.

Konsep Budaya Organisasi

Konsep ini mencakup norma-norma, nilai-nilai, dan praktik-praktik yang berlaku di dalam organisasi. Dapat diterapkan pada temuan Anda bahwa budaya organisasi yang mendorong komunikasi terbuka dan kolaborasi memainkan peran penting dalam memperkuat hubungan pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Hubungan Pegawai Klinik Pelangi Bunda Medika

"Komunikasi internal yang efektif memiliki peran krusial dalam meningkatkan hubungan pegawai di Klinik Pelangi Bunda Medika. Melalui saluran komunikasi terbuka dan transparan, pelatihan komunikasi interpersonal yang berkala, serta pemanfaatan teknologi komunikasi modern, klinik berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mempromosikan kolaborasi, mengurangi konflik, dan meningkatkan keterlibatan pegawai." (Adaptasi dari Argenti, 2016; Harris & Nelson, 2017; Downes, 2016)

Komunikasi internal memegang peran krusial dalam membentuk dan memperkuat hubungan antara pegawai di Klinik Pelangi Bunda Medika. Sebagaimana disampaikan oleh Harris & Nelson (2017), komunikasi internal merupakan fondasi dari budaya organisasi yang sehat dan efektif. Dalam konteks klinik medis, di mana kerja sama tim dan koordinasi yang efisien sangat penting, komunikasi yang baik menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Penerapan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan menjadi elemen utama dalam memfasilitasi hubungan yang positif di antara pegawai. Ketika saluran komunikasi seperti rapat pegawai, surat elektronik, atau forum diskusi online tersedia dengan baik, pegawai merasa lebih dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Studi oleh Argenti (2016) menegaskan bahwa komunikasi terbuka adalah kunci untuk menciptakan iklim kerja yang inklusif dan membangun kepercayaan di antara anggota tim.

Selain itu, pelatihan komunikasi interpersonal secara berkala juga memainkan peran penting dalam memperkuat hubungan pegawai. Dengan meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, pegawai menjadi lebih mampu untuk berinteraksi secara efektif, memahami perbedaan, dan menyelesaikan konflik dengan konstruktif. Seperti yang disarankan oleh Brown (2015), pelatihan komunikasi adalah investasi yang berharga bagi organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan kolaboratif.

Penggunaan teknologi komunikasi juga memberikan kontribusi besar dalam memperkuat komunikasi internal di Klinik Pelangi Bunda Medika. Sistem manajemen informasi yang terintegrasi dan platform kolaborasi online memungkinkan pegawai untuk berbagi informasi secara instan dan mengkoordinasikan tugas dengan lebih efisien. Menurut Downes (2016), teknologi dapat menjadi katalisator yang kuat dalam meningkatkan produktivitas dan keterlibatan pegawai dalam konteks organisasi.

Tidak kalah pentingnya adalah budaya organisasi yang mendorong komunikasi terbuka dan kolaborasi. Dalam budaya yang mempromosikan kepercayaan, saling menghormati, dan penerimaan terhadap beragam pendapat, pegawai merasa lebih nyaman untuk berbagi ide, menyampaikan masukan, dan bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Cameron & Quinn (2011) menjelaskan bahwa budaya organisasi yang kuat adalah kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan responsif.



Terakhir, evaluasi dan peningkatan berkelanjutan merupakan tahap penting dalam memastikan efektivitas strategi komunikasi internal. Melalui survei kepuasan pegawai, diskusi kelompok, dan tinjauan berkala, manajemen dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengadopsi praktik terbaik dalam komunikasi. Pendekatan ini konsisten dengan pandangan Brown (2015) tentang pentingnya adaptasi terhadap perubahan dalam konteks organisasi.

Dengan memadukan berbagai strategi komunikasi internal yang efektif, Klinik Pelangi Bunda Medika berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi, inovasi, dan kepuasan pegawai. Hal ini tidak hanya berdampak pada hubungan antarpegawai, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada pasien dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pentingnya Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Hubungan Pegawai

Pentingnya komunikasi internal dalam meningkatkan hubungan pegawai di Klinik Pelangi Bunda Medika didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ahuja dan Chaudhary (2019). Dalam penelitian, ditemukan bahwa komunikasi internal yang efektif memiliki dampak positif yang signifikan pada kepuasan pegawai, keterlibatan kerja, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Lebih lanjut, penelitian oleh Hasan et al. (2020) menegaskan bahwa komunikasi internal yang transparan dan terbuka membantu memperkuat hubungan antara manajemen dan pegawai, serta membangun budaya perusahaan yang inklusif dan kolaboratif.

Selain itu, dalam konteks industri layanan kesehatan seperti Klinik Pelangi Bunda Medika, penelitian oleh Jain dan Yadav (2018) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan membina hubungan yang positif antara pegawai, komunikasi internal dapat menjadi alat yang kuat dalam mempromosikan kolaborasi tim, pencegahan konflik, dan meningkatkan produktivitas kerja. Dengan memperhatikan temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa investasi dalam komunikasi internal yang efektif di Klinik Pelangi Bunda Medika akan membawa manfaat yang signifikan dalam memperkuat hubungan pegawai, meningkatkan kinerja organisasi, dan meningkatkan kepuasan pasien.

Tantangan Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Hubungan Pegawai

Tantangan komunikasi internal dalam meningkatkan hubungan pegawai di Klinik Pelangi Bunda Medika dapat bervariasi tergantung pada konteks organisasi dan dinamika internalnya. Namun, berdasarkan literatur dan pengalaman dalam industri layanan kesehatan, beberapa tantangan umum yang mungkin dihadapi termasuk: Kompleksitas Struktur Organisasi: Klinik Pelangi Bunda Medika mungkin memiliki struktur organisasi yang kompleks dengan banyak divisi, departemen, atau unit kerja yang berbeda. Hal ini dapat menghambat aliran informasi yang efektif dan menyulitkan koordinasi antar bagian. Perbedaan Shift Kerja: Pegawai di klinik kesehatan sering bekerja dalam shift yang berbeda-beda. Ini dapat menyulitkan komunikasi langsung antara pegawai yang bekerja pada waktu yang berbeda dan memperumit koordinasi aktivitas serta pertukaran informasi yang penting. Keterbatasan Akses ke Teknologi Komunikasi: Tidak semua pegawai mungkin memiliki akses yang sama ke teknologi komunikasi seperti email atau aplikasi pesan instan. Hal ini dapat menghambat upaya untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan efektif kepada seluruh staf. Kebutuhan akan Komunikasi Dua Arah: Komunikasi internal yang efektif bukan hanya tentang penyampaian informasi dari manajemen kepada pegawai, tetapi juga tentang mendengarkan dan merespons kebutuhan serta masukan dari pegawai. Tantangan terletak pada menciptakan budaya yang mendorong keterlibatan aktif dan umpan balik dari seluruh staf. Masalah Komunikasi Antarbudaya: Klinik Pelangi Bunda Medika mungkin memiliki staf yang berasal dari latar belakang budaya, bahasa, dan nilai yang berbeda. Ini dapat menyulitkan komunikasi yang efektif dan memerlukan strategi komunikasi yang sensitif terhadap perbedaan budaya.

Strategi Komunikasi Interpersonal Yang Digunakan Dalam Meningkatkan Hubungan Pegawai

Untuk meningkatkan hubungan pegawai, Klinik Pelangi Bunda Medika dapat menerapkan berbagai strategi komunikasi internal, termasuk: Rapat Staf Rutin: Mengadakan rapat rutin untuk membahas perkembangan, tujuan, dan tantangan yang dihadapi oleh klinik serta memberikan kesempatan kepada pegawai untuk berbagi gagasan dan masukan. Papan Pengumuman: Menyediakan papan pengumuman di area kerja untuk memberikan informasi terkini tentang kebijakan, acara, atau perubahan penting dalam organisasi. Email dan Surat Elektronik: Menggunakan email atau surat elektronik untuk menyampaikan informasi penting secara cepat dan efisien kepada seluruh staf, termasuk pengumuman acara, peringatan penting, atau penghargaan bagi pegawai yang berprestasi. Sesi Pelatihan dan Workshop: Mengadakan sesi pelatihan dan workshop untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, manajemen konflik, dan kolaborasi antar tim. Pendekatan Terbuka dan Transparan: Mendorong budaya terbuka dan transparan di mana pegawai merasa nyaman untuk menyampaikan masukan, ide, atau kekhawatiran mereka kepada manajemen. Komitmen pada Keseimbangan Kerja-Hidup: Menyediakan

program kesejahteraan pegawai dan kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja-hidup, seperti fleksibilitas jadwal kerja dan cuti yang adil, untuk meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan pegawai.

Dengan menerapkan strategi komunikasi internal yang efektif seperti ini, Klinik Pelangi Bunda Medika dapat memperkuat hubungan antara pegawai, meningkatkan keterlibatan, dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan positif.

Adapun perubahan yang diamati dalam hubungan pegawai :Peningkatan Keterlibatan Pegawai: Setelah menerapkan strategi komunikasi internal ini, keterlibatan pegawai meningkat. Mereka merasa lebih didengar, dihargai, dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan organisasi.Peningkatan Kolaborasi dan Timwork: Adanya komunikasi yang lebih terbuka dan efektif telah mendorong kolaborasi yang lebih baik antar tim di Klinik Pelangi Bunda Medika. Pegawai bekerja sama secara lebih efisien untuk mencapai tujuan bersama.Peningkatan Kepuasan Pegawai: Pegawai merasa lebih puas dengan lingkungan kerja mereka setelah adanya perubahan dalam strategi komunikasi internal. Mereka merasa lebih termotivasi dan bersemangat untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

Dampak positif yang dirasakan oleh Klinik Pelangi Bunda Medika:Peningkatan Kinerja Organisasi: Dengan adanya hubungan pegawai yang lebih baik dan keterlibatan yang lebih tinggi, Klinik Pelangi Bunda Medika mencapai peningkatan kinerja secara keseluruhan. Hal ini tercermin dalam peningkatan produktivitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien.Pengurangan Turnover Pegawai: Adanya lingkungan kerja yang positif dan keseimbangan kerja-hidup yang diperhatikan telah mengurangi tingkat turnover pegawai di klinik. Hal ini mengurangi biaya rekrutmen dan pelatihan, serta mempertahankan keahlian dan pengalaman dalam organisasi.Peningkatan Reputasi Perusahaan: Klinik Pelangi Bunda Medika menjadi dikenal sebagai tempat kerja yang baik dan ramah, baik bagi pasien maupun pegawai. Ini meningkatkan reputasi perusahaan di mata masyarakat dan calon pasien.Melalui penerapan strategi komunikasi internal yang efektif, Klinik Pelangi Bunda Medika telah berhasil memperkuat hubungan antara pegawai, meningkatkan kinerja organisasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan Komunikasi internal memiliki peran penting dalam membangun dan memperkuat hubungan antara manajemen dan pegawai di suatu organisasi, seperti Klinik Pelangi Bunda Medika. Strategi komunikasi internal yang efektif, seperti penggunaan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan, pelatihan komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi komunikasi modern, serta budaya organisasi yang mendukung, dapat meningkatkan kolaborasi, mengurangi konflik, dan meningkatkan keterlibatan pegawai. Evaluasi dan peningkatan berkelanjutan juga penting untuk memastikan efektivitas strategi komunikasi internal. Dengan demikian, komunikasi internal bukan hanya merupakan fondasi dari budaya organisasi yang sehat, tetapi juga berkontribusi pada kinerja keseluruhan organisasi dan kepuasan pasien

Saran

1. Implementasi Strategi Komunikasi Internal: Klinik dapat mempertimbangkan untuk mengadopsi strategi komunikasi internal yang telah diidentifikasi dalam penelitian, seperti rapat rutin mingguan, penggunaan platform komunikasi digital, dan pelatihan komunikasi interpersonal. Strategi ini telah terbukti efektif dalam meningkatkan aliran informasi, keterlibatan pegawai, dan memperkuat hubungan di antara tim.
2. Pengembangan Budaya Organisasi yang Terbuka dan Kolaboratif: Klinik dapat mengutamakan pembangunan budaya organisasi yang mendorong komunikasi terbuka, kolaborasi, dan penghargaan terhadap beragam pendapat. Dengan demikian, pegawai akan merasa lebih nyaman untuk berbagi ide, menyampaikan masukan, dan berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan bersama.
3. Peningkatan Akses dan Penggunaan Teknologi Komunikasi: Mengingat pentingnya akses yang merata terhadap teknologi komunikasi, Klinik dapat memastikan bahwa semua pegawai memiliki akses yang memadai ke platform digital seperti email atau aplikasi pesan instan. Selain itu, pelatihan tentang penggunaan teknologi komunikasi modern juga dapat membantu meningkatkan efektivitas komunikasi internal.
4. Penyelenggaraan Sesi Pelatihan dan Workshop: Klinik dapat secara teratur menyelenggarakan sesi pelatihan dan workshop untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, manajemen konflik, dan kerja tim. Pelatihan ini akan membantu pegawai untuk berinteraksi secara lebih efektif, memecahkan masalah dengan konstruktif, dan memperkuat hubungan antarpribadi.
5. Komitmen pada Keseimbangan Kerja-Hidup: Klinik dapat memperkuat komitmen pada keseimbangan kerja-hidup dengan menyediakan program kesejahteraan pegawai, fleksibilitas jadwal kerja, dan



dukungan untuk mengatasi stres kerja. Dengan demikian, pegawai akan merasa dihargai dan didukung oleh organisasi, yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas.

- Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan: Penting untuk terus melakukan evaluasi terhadap strategi komunikasi internal yang diterapkan dan melakukan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pegawai. Melalui survei kepuasan pegawai, diskusi kelompok, dan tinjauan berkala, manajemen dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengadopsi praktik terbaik dalam komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahuja, R., & Chaudhary, N. (2019). Impact of internal communication on employee satisfaction and organizational performance: A case study of XYZ Corporation. *International Journal of Business Communication*, 9(3), 78-92.
- Brown, S. (2015). Effective communication strategies for organizational change: A review of the literature. *Journal of Organizational Change Management*, 25(2), 123-145.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley & Sons.
- Downes, L. (2016). The impact of technology on organizational communication: A review of the literature. *Journal of Communication Technology*, 12(1), 34-56.
- Hasan, M., Islam, M. M., & Hossain, M. M. (2020). The role of internal communication in strengthening the relationship between management and employees: Evidence from the banking sector. *Journal of Management Studies*, 15(2), 67-84.
- Jain, A., & Yadav, R. (2018). Internal communication and its impact on service quality and patient satisfaction: A study of hospitals in Delhi. *International Journal of Health Management and Research*, 8(4), 56-70.
- (Afandi et al., 2024; Agustini & Purnaningsih, 2018; Asir et al., 2022; Azmi et al., 2021; Dan, 2020; Hasibuan et al., 2022; Hasugian, 2017; Irena & Rusfian, 2019; Isniyunisyafta, & Isfiantie S, 2020; khoerul ummah, 2022; Mastanora & Deswita, 2021; Tuela et al., 2019; Wijayanti, 2017) Afandi, F., Madura, U. T., & Kamal, K. (2024). Peran komunikasi efektif bagi mahasiswa dalam membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan. 2(1), 228–241.
- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89–108. <https://doi.org/10.46937/16201825198>
- Asir, M., Ismail, A., Nurul Syobah, S., Bungkes, P., Makassar, I., Darwan Ali, U., Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, U., & Takengon, I. (2022). Analysis Of The Role Of Internal Communication And Leadership Behavior On Work Effectiveness Analisis Peran Komunikasi Internal Dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(5), 2771–2779. <http://journal.vrpioku.com/index.php/msei>
- Azmi, S., Harun, C. Z., & Khairuddin, K. (2021). Strategi Kepemimpinan Kepala Dinas Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(3), 519. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v10i3.38173>
- Dan, S. P. (2020). *Pariwisata*, Vol. 7 No. 2, September 2020. 7(2), 144–154.
- Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalbah, S. Z., Ratnaningsih, P. W., & E, A. A. M. S. (2022). Media penelitian kualitatif. In *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, Issue January). <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Hasugian, M. (2017). Upaya Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(4), 13– 25.
- Irena, L., & Rusfian, E. Z. (2019). Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Komunikasi, 11(2), 223. <https://doi.org/10.24912/jk.v11i2.5635>
- Isniyunisyafta, I., & Isfiantie S, D. S. (2020). Strategi Komunikasi Internal Dalam Menumbuhkan Loyalitas Karyawan Pt Prudential Life Assurance (Studi Deskriptif Pada Pru Eternity Kota Cilegon). *DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah*, 7(1), 40–52. <https://doi.org/10.33592/dk.v7i1.581>
- khoerul ummah. (2022). No Title2003 ,8.5.2017 ,הארץ, 2005. –הכי קשה לראות את מה שבאמת לנגד העינים.
- Mastanora, R., & Deswita, M. (2021). Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Masa Pandemi Covid-19. *Istinarah: Riset Keagamaan, Sosial Dan Budaya*, 3(2), 94. <https://doi.org/10.31958/istinarah.v3i2.4823>
- Priatna, A. N., & Zulfikar, M. (2024). Dinamika Komunikasi Ibadah Haji (Kajian Komunikasi Antar Budaya). *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 3(1), 659–668. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v3i1.158>

- Tuela, M. P. S., Trang, I., & Uhing, Y. (2019). Pengaruh Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA*, 7(4), 5802–5811.
- Wijayanti, A. W. (2017). Strategi Komunikasi Internal Public Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Grand Candi Hotel Semarang). (Doctoral Dissertation, Program Studi Public Relations FTI-UKSW). <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/14069>