

**KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENANAMKAN BUDAYA  
ORGANISASI**

**(Studi Deskriptif Klinik Siaga Bhakti Pematang)**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu Ilmu Komunikasi**

**Disusun Oleh:**

**Mohammad Ni'malmaula**

**NIM 18107030045**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UIN SUNAN KALIJAGA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Mohammad Ni'malmaula

Nomor Induk : 18107030045

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/ penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/ penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan pengawas.

Yogyakarta, 28 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Mohammad Ni'malmaula

NIM 18107030045

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-724/Un.02/DSH/PP.00.9/07/2023

Tugas Akhir dengan judul : KOMUNIKASIINTERNAL DALAM MENANAMKAN BUDAYA ORGANISASI  
(Studi Deskriptif Klinik Siaga Bhakti Pemalang)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MOHAMMAD NI'MALMAULA  
Nomor Induk Mahasiswa : 18107030045  
Telah diujikan pada : Senin, 26 Juni 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Dr. Bono Setyo, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 64be0f11e18a3



Penguji I  
Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si  
SIGNED

Valid ID: 64bd91a6af53



Penguji II  
Maya Sandra Rosita Dewi, S.Sos., M.I.Kom.  
SIGNED

Valid ID: 64be03b0274f5



Yogyakarta, 26 Juni 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 64bfacbf52571

## NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

### DINAS PEMBIMBING FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Mohammad Ni'malmaula  
NIM : 18107030045  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul :

#### STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENANAMKAN BUDAYA ORGANISASI (Studi Deskriptif Klinik Saga Bhakti Pernalang)

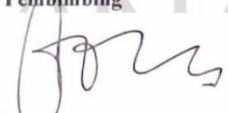
Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 25 Mei 2023  
Pembimbing

  
**Drs. Bono Setyo, M.Si.**  
NIP. 19690317 2008001 1 013

**MOTTO**

**“SEBAIK-BAIKNYA MANUSIA ADALAH MANUSIA YANG  
BERMANFAAT UNTUK ORANG LAIN”**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini peneliti persembahkan kepada :**

**ALMAMATER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN**

**KALIJAGA  
YOGYAKARTA**



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

## **KATA PENGANTAR**

### **Bismillahirrohmanirrahiim**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan nabi agung Nabi Muhammad saw, yang telah menuntun manusia dari jalan yang gelap gulita menuju jalan yang terang benderang.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai “Strategi Komunikasi Internal Dalam Menanamkan Budaya Organisasi” Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oeh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Mochamad Sodik, S.Sos. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Rama Kertamukti, S.Sos., MSn selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Diah Ajeng Purwani, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga .
4. Bapak Dr. Bono Setyo, M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah mencurahkan tenaga, pikiran, waktu dan kesehatan untuk selalu memberikan arahan dan masukan kepada penelitian saya.
5. Dosen Penguji Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si dan Maya Sandra Rosita Dewi, S.Sos., M.I. Kom yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan penelitian ini.
6. Dosen-dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang telah berbagi ilmu dan pengalaman sangat berharga kepada peneliti selama menjalani perkuliahan..
7. Kedua orang tua serta keluarga besar saya yang telah mendukung dan selalu mendoakan kegiatan perkuliahan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan, doa serta kasih sayang yang telah diberikan kepada saya. Semoga kita semua selalu berada dalam lindungan-Nya.

8. Teman-teman seangkatan Ilmu Komunikasi dan khususnya teman-teman sekelas, terima kasih karena rasa kekeluargaan kita begitu terasa, semoga kedepannya kita bisa terus saling terhubung dan semoga kita bisa menggapai harapan kita.
9. Semua pihak yang sudah memberikan do'a, dukungan, dan terlibat dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih banyak untuk segalanya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Peneliti mengucapkan terima kasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan, semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT dan tetap menjalin silaturahmi.

Yogyakarta, ... Mei 2023

Peneliti

Mohammad Ni'malmaula

(18107030045)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Tinjauan Pustaka .....	12
F. Landasan Teori.....	14
1. Komunikasi Internal.....	14
2. Budaya Organisasi .....	19
G. Kerangka Pemikiran.....	22
H. Metode Penelitian .....	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Subjek Penelitian.....	25
3. Objek Penelitian .....	26
4. Alat Pengumpulan Data .....	27
5. Teknik Analisis Data.....	29
6. Uji Keabsahan Data.....	30
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>32</b>
A. Sejarah Singkat.....	32

B. Letak Geografis.....	34
C. Latar Belakang Berdiri.....	35
D. Visi dan Misi.....	36
E. Struktur Organisasi .....	37
F. Deskripsi Tugas Pengurus.....	38
G. Program-program Pelayanan Kesehatan.....	43
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A. Deskripsi Penelitian .....	46
B. Pembahasan.....	60
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 2 Logo Klinik Siaga Bhakti.....	32
Gambar 3 Peta Lokasi Klinik Siaga Bhakti Pemalang.....	34
Gambar 4 Struktur Organisasi Klinik Siaga Bhakti Pemalang .....	37
Gambar 5 Ulasan Pelanggan mengenai Pelayanan di Klinik Siaga Bhakti .....	48
Gambar 6 Informasi Via Instagram Klinik Siaga Bhakti Pemalang.....	59



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Telaah Pustaka ..... 12



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	82
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Observasi dan Wawancara.....	86



## ABSTRAK

*Siaga Bhakti clinic still has not implemented professional internal communication from leaders to employees, employees to leaders or fellow employees, so the hospital culture applied is still not optimal because the implementation of internal communication is the lack of openness of the leadership will be the actual working conditions are happening in the company. Another problem is the limited time that leaders have to communicate face to face with employees so that the lack of employee communication satisfaction.*

*This research used theory Internal communication and organizational culture with qualitative method. The aim this research is analyze internal communication strategies in instilling organizational culture in Klinik Siaga Bhakti. The subjects taken were people who are included in the organizational structure of Klinik Siaga Bhakti Pematang where the informants, namely the head of the clinic, members of the divisions, and employees who have relevance to the topic under study will be determined using purposive sampling.*

*The results of the study explain that internal communication at Pratama Bhakti Pematang Clinic has two forms, namely vertical and horizontal communication. Vertical communication found there are two forms, namely communication from top to bottom and from bottom to top. The internal communication strategy used to instill organizational culture is to socialize organizational culture that includes responsiveness, encouragement, leadership, friendliness, and ability.*

*Keywords: Siaga Bhakti Clinic, Internal Communication, Organizational Culture*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada suatu organisasi, komunikasi organisasi adalah sebuah proses pengiriman atau penerimaan informasi ataupun pesan melalui memindahkan arti kepada kelompok formal maupun informal (Clampitt, 2017). Manfaat dari komunikasi bagi manusia mengakibatkan terciptanya interaksi serta penunangan terhadap hubungan sesamanya. Komunikasi tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia yang pada umumnya merupakan makhluk sosial begitu pula dengan organisasi yang digunakan dalam lakukan penyelesaian permasalahan yang dinamis (Romadona & Setiawan, 2020).

Kegiatan komunikasi merupakan satu kesatuan dengan kegiatan pengorganisasian pada sebuah organisasi dikarenakan adanya keterikatan dengan pertukaran makna serta pemahaman atas apa yang terjadi dan telah ditetapkan sebagai bagian organisasi (Pace & Faules, 2018). Bentuk komunikasi organisasi telah dikategorisasikan ke dalam komunikasi dari atas ke bawah, dari bawah ke atas, dan integratif yang memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi dan pesan, sehingga dari sinilah perlunya fungsi dari komunikasi dengan harapan meminimalisir kesalahpahaman komunikasi. Dengan demikian, tidak akan pernah berjalan suatu koordinasi kerja yang benar tanpa adanya komunikasi yang baik benar.

Perkembangan dari sebuah organisasi, melalui kegiatannya tentu akan sangat mempengaruhi perkembangan dari organisasi terkait dimana dalam perihal ini akan secara langsung maupun tidak melalui tindakan para anggotanya akan memberikan dampak kepada organisasi tersebut. Sehingga penting dilakukan penanaman budaya organisasi pada anggota yang bisa dilakukan melalui pemberian nilai-nilai organisasi. Dari nilai tersebut sudah dapat dipastikan tiap-tiap anggotanya akan bisa mengerti kondisi organisasi serta paham atas tujuan ditanamkannya budaya organisasi (Agustini & Purnaningsih, 2018).

Manfaat dari budaya sendiri adalah suatu kejelasan arah pada dari setiap kegiatan dalam organisasi. Bahkan pengaruh budaya tersebut berpotensi memberikan perubahan pada perilaku masyarakat sekitar, misalkan tindakan pimpinan, alasan didirikannya organisasi atau juga bisa dari perilaku maupun aktivitas karyawan organisasi (Fadillah, 2014).

Dalam organisasi mutlak berlaku ketentuan bahwasannya kesuksesan dari organisasi tidak terlepas dari perkembangan budaya di dalamnya disusul dengan perilaku-perilaku anggotanya. Kemampuan dari organisasi atas pembangunan budaya yang telah disesuaikan pada karakter dan perilaku anggota, dinilai dapat menjadi penentu organisasi tersebut akan terus berdiri sekaligus memenangkan kompetisi dengan berbagai pihak. Sehingga tidak heran jika bagi segelintir orang beranggapan bahwa kuatnya budaya dalam organisasi akan berdampak baik terhadap kinerjanya, sementara lemahnya budaya organisasi merupakan representasi dari kinerja organisasi yang buruk (Sumarni & Gusfa, 2018).



Dari hasil survei yang dilakukan secara nasional pada perusahaan Amerika terhadap 5.000 karyawan menjelaskan bahwasanya keluhan yang banyak ditemukan adalah berupa tidak adanya dorongan untuk melakukan komunikasi keatas ataupun kebawah (Argenti, 2010:218). Dengan dilakukan komunikasi dari berbagai arah akan terbentuk keefektifan dari sebuah sistem komunikasi internal yang kemudian akan menciptakan dialog pada setiap aspek perusahaan dan bisa memicu kemunculan kesadaran partisipasi karyawan perusahaan sampai suatu perusahaan akan seakan-akan tidak lebih besar dibandingkan dengan hati karyawannya (Sumarni & Gusfa, 2018).

Efektivitas dari komunikasi karyawan dalam sebuah organisasi bisnis merupakan indikator pokok bagi sebuah performa finansialnya (Argenti, 2010:211). Terdapat dua dimensi besar dalam komunikasi internal yaitu vertikal dan horizontal. Bentuk dari komunikasi horizontal berasal dari komunikasi ke atas semisal laporan periodik, komunikasi ke bawah contohnya arahan atau instruksi, serta komunikasi diagonal contohnya koordinasi lintas divisi. Sedangkan sifat umum dari komunikasi vertikal adalah perilaku kerjasama yang dilakukan hingga lintas divisi ataupun hanya sekedar di dalamnya, kerjasama ini juga dapat dilakukan pada lingkup anggota organisasi yang setara. Gagalnya budaya sebuah organisasi dalam menyokong produktivitasnya hanya akan menyebabkan peningkatan pada berbagai lini pembiayaan sekaligus memicu terjadi kerusakan organisasi dari dalam, keetika kejadian ini terjadi maka hendaknya dilakukan perubahan budaya segera agar didapatkan kembali vitalitas organisasi sebelum terlambat.

Budaya organisasi akan menjadi pembeda bagi satu organisasi ke organisasi lainnya dimana budaya tersebut akan berperan sebagai menjadi sebuah sistem dengan makna bersama yang akan dijadikan pedoman para anggotanya. Perumusan budidaya tersebut haruslah dibentuk dengan sebaik mungkin dengan harapan bisa menuntun organisasi maupun para anggota berperilaku persis pada nilai-nilai yang telah disepakati sebelumnya (Widiarta, 2015).

Dengan mampunya budaya organisasi dapat melaksanakan beberapa fungsi sekaligus menyebabkan peranannya dinilai sangat penting dalam keberlangsungan sebuah organisasi, contohnya menjadi pembeda terhadap organisasi lainnya, sebagai identitas organisasi, serta membantu menciptakan komitmen dengan mudah demi tujuan bersama. Duncan dalam Kasali (1994:109) menjelaskan bahwa kelengkapan identitas pada diri anggota yang utuh serta timbulnya komitmen atas nilai yang disepakati merupakan tujuan dari budaya organisasi (Fadillah, 2014).

Di saat budaya organisasi akan diterapkan di ranah lingkungan tenaga medis, organisasi haruslah memberikan nilai yang diwajibkan dianut dalam organisasi tersebut terhadap anggotanya dengan menggunakan komunikasi secara internal sehingga pembangunan pemahaman tersebut akan dibutuhkan sebuah strategi yang matang. Fungsi lain dari strategi tersebut adalah untuk menyelesaikan permasalahan yang disebabkan dari adanya ketidakpastian atau juga bisa berupa informasi yang simpang siur. Sedangkan bagi anggota organisasi akan siap ketika dihadapkan pada perubahan. Dengan peranan dari komunikasi yang memiliki singgungan langsung dengan terwujudnya perubahan penting

dilaksanakan serta diapresiasi, keduanya bisa diberi dukungan oleh setiap individu terkait melalui pemenuhan informasi ataupun kebutuhan emosional. Penerapan dari komunikasi internal tersebut akan terpengaruhi dari beberapa kondisi sedang bagi internal organisasi akan mendapatkan pengaruh atas perubahan yang terjadi (Gusmarani & Rajiyem, 2022). Al-Qur'an, surat Al-Imran Ayat 104:

وَأنتن منكم أمة يدعوون إلى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر وأولئك هم  
المفلحون

*Artinya: “Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung”*

Melalui firman Allah tersebut bahwa manusia telah diperintahkan untuk menyerukan kebajikan. Dalam ayat ini, kata menyerukan memiliki makna sebagai interaksi yang terjadi pada segolongan umat dan bisa juga dijadikan kiasan pada sebuah organisasi. Biasanya pihak dari perusahaan menciptakan suatu acara/aktivitas dengan upaya bisa mengenalkan budaya organisasi, acara tersebut memiliki tujuan supaya rasa kekeluargaan bisa diciptakan antar sesama karyawan disebuah perusahaan tersebut. Acara tersebut biasanya berupa pelatihan untuk para karyawan perusahaan. Budaya organisasi di sebuah perusahaan tidak bisa dilihat oleh para karyawan dengan jelas apabila perusahaan tersebut tidak memiliki program khusus yang dimana internalisasi budaya organisasi supaya bisa dijalankan. Lingkungan organisasi yang diberikan kepada karyawan tidak disertai dengan pedoman mengenai cara melakukan sebuah tindakan dan membangun sebuah sikap yang baik, dan karyawan juga menyadari akan hal tersebut.

Budaya organisasi yang telah ada di sebuah perusahaan wajib dipelajari oleh para karyawan yang caranya dengan melakukan bersosialisasi. Harapan yang diinginkan dalam karyawan melaksanakan sebuah sosialisasi yaitu karyawan bisa memahami komponen yang terdapat di sebuah budaya organisasi secara keseluruhan, semisal nilai yang diimplementasikan ke sebuah perusahaan tersebut, sosok yang bisa menjadi teladan di perusahaan, lingkungan bisnis, kaidah yang ada di perusahaan tersebut, jaringan komunikasi yang berjalan di perusahaan tersebut, kegiatan formal atau informal yang biasanya dilaksanakan oleh pihak perusahaan, hal yang bisa dan tidak bisa dijalankan oleh karyawan, dan lain-lain. Karyawan yang tertib kepada tujuan yang dimiliki perusahaan nantinya bisa muncul dari adanya sosialisasi tersebut, selain itu juga bisa meningkatkan nilai yang ada di perusahaan kepada para karyawan. Hal tersebut merupakan bentuk dari internalisasi.

Sebuah internalisasi budaya tidak bisa dipandang sebelah mata serta memegang peranan yang sangat penting. Aktivitas yang dilakukan karyawan pada pelaksanaan internalisasi yaitu tidak sekedar mendapatkan budaya organisasi saja, namun mengadakan diskusi dengan karyawan lain. Informasi mengenai tugas yang wajib dilaksanakan oleh karyawan bisa didapatkan dengan adanya sebuah komunikasi antara perusahaan dengan karyawan. Terbentuknya sebuah komunikasi pada organisasi tidak seluruhnya dengan bentuk formal, namun terdapat sebuah interpretasi serta birokrasi dan garis hierarki yang memberikan sebuah pengaruh. Saat penguraian informasi yang dilakukan oleh karyawan, karyawan tersebut wajib pada posisi yang nyaman saat melakukan komunikasi.

Pada hal ini, birokrasi maupun kesenjangan hierarki bisa dijumpai oleh informasi informal.

Saat ini bermunculan organisasi ataupun perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan di Pemalang, salah satunya adalah Klinik Siaga Bhakti. Klinik Siaga Bhakti adalah fasilitas layanan kesehatan masyarakat tingkat pertama yang dinaungi oleh yayasan Siaga Seruling Mas. Klinik ini menyediakan jasa layanan kesehatan dengan intensif, profesional serta komprehensif terhadap berbagai lapisan masyarakat ataupun juga bagi karyawannya yang sudah atau akan bergabung. Berbagai komitmen dari klinik Siaga Bhakti yaitu melakukan diagnosa cermat serta tepat, penuh dengan sikap empati dalam melayani berbagai keluhan pasiennya melalui tindakan dan jawaban solutif, tidak lupa juga merencanakan perawatan yang akurat sehingga mampu mendorong pasien dapat segera mendapatkan kesembuhan. Sarana prasarana pada klinik Siaga Bhakti sudah terpenuhi sehingga mendukung pelayanan yang nyaman-nyamannya dengan mutu terbaik demi menjaga keselamatan diri pasiennya.

Didasarkan pada data pra *survey* sebelumnya, Klinik Siaga Bhakti, menunjukkan bahwa Klinik Siaga Bhakti merupakan klinik yang baru berdiri di bawah naungan yayasan keluarga. Berdirinya klinik ini didasarkan pada keinginan untuk memberikan solusi atas masalah kesehatan yang ada, terutama bagi masyarakat dengan keterbatasan ekonomi. Penerapan budaya rumah sakit masih menerapkan sistem kekeluargaan, belum secara organisasi begitu juga penerapan komunikasi internal yang masih belum dilakukan secara profesional baik dari pimpinan ke karyawan, karyawan ke pimpinan atau ke sesama karyawan,

sehingga budaya rumah sakit yang diterapkan masih belum berjalan secara optimal dan tidak berjalan dengan prinsip organisasi.

Dalam penyelenggaraan penelitian yang akan diselenggarakan, peneliti akan menitik beratkan fokusnya kepada komunikasi internal sebagai upaya pembangunan budaya rumah sakit. Dengan alasan tersebut, tujuan dari komunikasi internal adalah membangun sekaligus merawat hubungan yang saling memberi kemanfaatan bagi organisasi dengan karyawan, dimana keberhasilan dan juga kegagalan akan ditanggung kepada pihak karyawan. Sehingga peranan dari komunikasi internal merupakan faktor yang tidak boleh diabaikan dalam menciptakan kebudayaan organisasi (Gutama, 2010).

Melalui penelitian dari Hasugian (2017) dapat diketahui bahwasannya di ranah rumah sakit, komunikasi internal pada dimensi vertikal merupakan komunikasi yang memiliki jenjang sekaligus dilengkapi dengan sistem maka secara tidak langsung akan mengurangi keterbukaan, penyampaian gagasan yang berpotensi dapat meningkatkan kinerja pegawainya akan terhambat dikarenakan prosedur-prosedur panjang yang harus dilewati. Pada pengimplementasian komunikasi horizontal program-program komunikasi internal, usaha yang ditempuh untuk menciptakan peningkatan kinerja pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam belum terlaksana dengan optimal semisal kekurangan waktu serta tempat untuk melakukan diskusi antara sesama pegawai, bertukar informasi antara satu sama lain dan juga memberikan dukungan. Sementara untuk komunikasi diagonal pada rumah sakit jarang terjadi sebab rumah sakit menggunakan sistem berjenjang dalam komunikasinya, dengan

demikian terjadinya komunikasi diagonal hanyalah di saat terjadi masalah yang rumit sehingga dibutuhkan kehadiran pimpinan.

Persoalan yang kerap terjadi pada penerapan komunikasi internal yaitu kurangnya ada keterbukaan antara pihak pimpinan atas kondisi kerja di yang sebenarnya. Terlebih lagi sering muncul masalah berupa keterbatasan waktu yang dari pihak pimpinan untuk berkomunikasi *face to face* (tatap muka) kepada pegawainya hingga menyebabkan ketidakpuasan karyawan dalam berkomunikasi.

Fenomena lain yang terjadi berkaitan dengan komunikasi internal di organisasi masih terjadi kendala yakni berupa tidak adanya saling koordinasi yang jelas diantara para unit kerja dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi oleh setiap bidangnya karena kurangnya koordinasi dalam menciptakan kinerja yang diharapkan. Sehingga berdampak menjadi kurangnya pelayanan, perhatian serta kurangnya tanggung jawab dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Peristiwa komunikasi seperti yang telah dideskripsikan sebelumnya dipastikan dapat mengakibatkan dampak buruk di kemudian hari bagi perilaku serta hasil kinerja tenaga kerja sekaligus organisasi dengan menyeluruh. Meskipun penting akan tetap hingga detik ini belum ditemukan analisis komprehensif yang memiliki bukti empiris dan valid atas komunikasi internal dan menanamkan budaya organisasi pada Klinik Siaga Bhakti.

Peneliti memiliki ketertarikan menjalankan penelitian ini berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dengan judul **“Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi di Klinik Siaga Bhakti Pernalang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang bisa diciptakan berlandaskan pada penjelasan latar belakang yang sudah diuraikan yaitu: bagaimana komunikasi internal dalam menanamkan budaya organisasi pada Klinik Siaga Bhakti?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis komunikasi internal dan menanamkan budaya organisasi pada Klinik Siaga Bhakti.

## **D. Manfaat Penelitian**

Studi ini diharapkan sekurang-kurangnya mampu mendatakan dua manfaat yaitu manfaat akademis dan praktis yang akan dijabarkan lebih lanjut di bawah ini:

### **1. Manfaat Akademis**

Munculnya peningkatan serta kemajuan ilmu komunikasi semoga diperoleh dengan keikutan penelitian ini sehingga manfaat dari dilaksanakan studi ini akan terlihat lebih jelas di bidang komunikasi, terkhusus bagi komunikasi internal, melalui dijadikannya penelitian ini sebagai bahan acuan pada penelitian di kemudian hari terkait komunikasi organisasi.

### **2. Manfaat Praktis**



Diharapkan penelitian dijadikan bahan pertimbangan bagi Klinik Siaga Bhakti dalam merencanakan sekaligus menerapkan komunikasi internal dengan jelas dibarengi dengan terciptanya budaya organisasi ke arah yang lebih baik lagi.



## E. Tinjauan Pustaka

Tabel 1  
Telaah Pustaka

No	Judul Artikel	Nama Peneliti dan Sumber Jurnal	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Komunikasi Internal dalam membangun Budaya Organisasi	Wijaya, Siregar, Barus, Zahraini, Della, dan Munawaroh, <i>Jurnal Pendidikan Tambusai</i> , 6(2), 13310-13318	Diketahui melalui penelitian ini ditemukan pengaruh komunikasi internal pada pembangunan kebudayaan organisasi, yakni aspek salah satunya berupa kekuatan leadership yang akan dijadikan sebagai pedoman oleh para karyawan. Peranan pemimpin yang kuat dalam mengarahkan serta memulai dengan proses komunikasi yang bagus akan direspon positif oleh pihak karyawan dikala melaksanakan pekerjaan serta memperoleh hasil optimal.	Terdapat persamaan pada variabel komunikasi internal dan budaya organisasi.	Perbedaannya terdapat pada subjek penelitian yang digunakan, dan metode pendekatan yang dipergunakan. Metode yang dipakai pada penelitian selanjutnya yaitu melalui metode kualitatif sedangkan dalam studi sebelumnya menggunakan pendekatan <i>mix method</i> . Indikator penelitian yang digunakan sebagai pengukuran variabel komunikasi internal dan budaya organisasi berbeda dengan penelitian sebelumnya.
2	<b>Strategi Komunikasi Internal Dalam</b>	Sumarni dan Gusfa, <i>MEDIAKOM Jurnal Ilmiah</i>	Melalui penyajian data yang tersedia, diperlukan perubahan sekaligus pengembangan budaya organisasi pada Rumah Sakit sehingga dalam	Terdapat persamaan pada variabel strategi	Perbedaannya terdapat pada subjek penelitian yang digunakan. Indikator penelitian yang digunakan sebagai pengukuran variabel

No	Judul Artikel	Nama Peneliti dan Sumber Jurnal	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<b>Sosialisasi Budaya Baru (Studi Kasus Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang)</b>	<i>Ilmu Komunikasi</i> , 8(1), 79-92.	situasi kompetisi persaingan di banyak rumah sakit swasta dapat tetap mempertahankan keberadaannya.	komunikasi internal dan budaya organisasi	komunikasi internal serta budaya organisasi memiliki ketidaksamaan pada penelitian sebelumnya.
3	Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi	Agustini dan purnaningsih, <i>Jurnal Komunikasi Pembangunan</i> , 16(1), 89-108.	Diketahui bahwasannya terdapat pengaruh dari hasil komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi, yakni sebagai aspek salah satunya adalah kemampuan leadership yang dijadikan pedoman oleh karyawan. Peranan pemimpin yang kuat dalam mengarahkan dimulai dari proses berkomunikasi dengan baik, sehingga akan didapatkan respon positif dari pihak karyawan kemudian akan dihasilkan kinerja yang optimal dari karyawannya.	Terdapat persamaan pada variabel strategi komunikasi internal dan budaya organisasi	Perbedaannya terdapat pada penggunaan subjek penelitiannya. Pendekatan yang dipergunakan dalam studi selanjutnya yakni menggunakan metode kualitatif sedangkan dalam studi sebelumnya menggunakan pendekatan <i>mix method</i> . Indikator penelitian yang digunakan sebagai pengukuran variabel komunikasi internal dan budaya organisasi berbeda dengan penelitian sebelumnya.

## **F. Landasan Teori**

### **1. Komunikasi Internal**

#### **a. Pengertian Komunikasi Internal**

Kata komunikasi diketahui berasal dari serapan bahasa Inggris yaitu *communication* sedangkan asal sebenarnya istilah ini adalah bahasa Latin *communicatio*, dengan sumber kata *communis* (sama). Maksud dari kata sama di sini adalah memiliki pemahaman yang sama dengan pihak lainnya yang memiliki keterlibatan dalam melakukan komunikasi (Ilahi, 2010:4).

Tindakan komunikasi bertujuan memberikan ide, gagasan maupun informasi dari tiap-tiap individu yang melakukan komunikasi agar makna yang sama mampu dicapai. Harapan daripada dilaksanakannya sebuah komunikasi yaitu untuk meningkatkan dampak positif serta keefektivitas dalam berkomunikasi. Perihal tersebut dapat berupa terjadinya penerimaan pesan dari pihak khalayak umum, yang merupakan dampak pesan baik secara langsung atau tidak yakni melalui penggunaan media informasi hingga terjadilah perubahan yang disesuaikan pada keinginan pihak, dimana pada titik ini komunikasi dapat dinyatakan efektif (Prasanti, 2017).

Brennan dalam Suprpto (2011) menyatakan komunikasi internal merupakan aktivitas pertukaran ide maupun pendapat di antara administrator dengan karyawannya yang bernaung pada sebuah organisasi ataupun jawatan hingga memicu kemunculan organisasi maupun jawatan tersebut secara utuh dengan struktur tertentu (organisasi), dan saling tukar

pikiran tersebut dapat dilakukan secara horizontal bahkan juga dapat dilakukan secara vertikal di dalam organisasi hingga mengakibatkan terlaksananya suatu kinerja (manajemen operasi).

Pada hakikatnya kesesuaian informasi pada komunikasi internal haruslah sebanding dengan kebutuhannya (tidak berlebihan maupun kekurangan) serta informasi terkait dengan tugas setiap karyawan lengkap, inilah yang menyebabkan komunikasi timbal balik antara pimpinan dan karyawannya menjadi penting (Putranto, 2012). Menurut Andjani dan Prianti (2010) anggapan komunikasi internal merupakan upaya yang dapat ditempuh dalam menyelesaikan suatu persoalan internal organisasi adalah benar adanya, dimana peran dari komunikasi internal dimulai dengan melakukan perbaikan hubungan antara karyawan dan atasan ataupun sebaliknya, serta hubungan karyawan dengan sesamanya (Agustini & Purnaningsih, 2018).

Komunikasi internal menurut Kalla (2005) (dalam Ragusa, 2010:7) memiliki tujuan melakukan pengaturan komunikasi antara karyawan dengan organisasinya. Usaha yang dilakukan oleh komunikasi internal yaitu menciptakan kebutuhan karyawan dan organisasi bisa dipenuhi dengan merata, tanpa ada salah satu pihak yang dikorbankan. Pada prosesnya, peran strategis wajib dipakai supaya bisa efektif dalam menjalankan pekerjaan. peran dari strategis ini yaitu komunikasi wajib selaras di suatu strategi organisasi serta diakui anjuran dan efek yang ditimbulkan. Tingkatan manajemen di sebuah organisasi mengamati suatu

komunikasi internal hanya untuk proses penyajian pesan kepada para karyawan, tanpa harus memfokuskan perhatian pada aspek penting yang ada di sebuah konten tersebut. Komunikasi yang bisa memberikan sebuah informasi, memberikan motivasi serta menempatkan para karyawan di semua lini pada lokasi strategis serta impian yang dimiliki suatu organisasi bisa disebut dengan komunikasi yang memunculkan sebuah hasil.

Effendy (2015:122) mengemukakan bahwa komunikasi internal dikelompokkan menjadi dua dimensi, yaitu:

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas, adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan (*two-way traffic communication*).

2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal ialah komunikasi yang dilakukan oleh sesama anggota staf, sesama karyawan, dan lain-lain yang pelaksanaannya dilakukan dengan mendatar.

Fungsi yang di kedua arus komunikasi pada organisasi diuraikan oleh Adler dan Rodman (2008:140) menjadi berikut:

- 1) *Downward Communication*, yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirim pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:

*Downward Communication*, ialah pelaksanaan komunikasi saat pengiriman pesan yang dilakukan oleh seseorang di tataran manajemen kepada para bawahan. Arus komunikasi dari atas ke bawah ini memiliki fungsi:

- a) Memberikan sebuah perintah pekerjaan.
  - b) Pemimpin menjelaskan tentang tugas yang wajib dijalankan.
  - c) Memberikan informasi tentang aturan yang ada di sebuah organisasi.
  - d) Karyawan diberikan motivasi agar bisa lebih baik lagi dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan.
- 2) *Upward Communication*, ialah pelaksanaan komunikasi saat pengiriman pesan yang dilakukan seorang bawahan kepada atasan. Arus komunikasi dari bawah ke atas ini memiliki fungsi:
- a) Pemberitahuan mengenai informasi pekerjaan yang telah dijalankan.
  - b) Pemberitahuan mengenai informasi masalah yang dihadapi para bawahan seperti tidak selesainya sebuah pekerjaan.
  - c) Bawahan memberikan informasi berupa saran kepada atasan.
  - d) Bawahan memberitahukan informasi keluhan yang dialami dirinya atau pekerjaan yang dijalankan (Sumarni & Gusfa, 2018).

#### b. Tujuan Komunikasi Internal

Manfaat yang didapat dari sebuah komunikasi internal yang sifatnya terbuka yaitu:

- 1) Sebuah organisasi bisa memperoleh citra positif apabila menerapkan sebuah koordinasi serta keterbukaan.
- 2) Karyawan bisa lebih paham tentang tugas yang harus dikerjakan serta bisa berbagi informasi.
- 3) Informasi terbaru bisa didapatkan dimana hal tersebut bisa memberikan efek berupa peningkatan produktivitas tim dalam menjalankan pekerjaan dengan rasa semangat.
- 4) Memberikan motivasi serta kreativitas dimana hal tersebut bisa memberikan efek berupa terpacunya para karyawan untuk bisa bekerja dengan baik dan selalu ingin memiliki peran.
- 5) Keakraban dan kerja sama bisa menyelesaikan suatu permasalahan. Cooley (dalam Soekanto, 1982) mendeskripsikan munculnya kerja sama yaitu saat masing-masing pihak mempunyai kebutuhan yang sama pada waktu yang bersamaan, pengetahuan dan bisa melakukan pengendalian diri supaya tujuan bisa dicapai.
- 6) Kesejahteraan serta kelangsungan pada jangka panjang adalah tujuan yang ingin dicapai, berupa target kerja bisa wujudkan.
- 7) Memberi sebuah manfaat pada lingkungan sosial, dikarenakan pendapatan serta keuntungan bisa diperoleh dari kesuksesan program sosial yang dijalankan.
- 8) *Multiplayer effect* dari sebuah pendapatan serta pembayaran pajak merupakan usaha yang bisa dilaksanakan dalam memberikan bantuan kepada perekonomian bangsa.



- 9) Organisasi yang semakin berkembang disebabkan dari pelaksanaan dalam pengurangan pengangguran (Trihastuti, 2019:4-5).

## 2. Budaya Organisasi

### a. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi memiliki hubungan dengan cara pegawai memberikan sebuah tanggapan terhadap ciri khas dari budaya yang ada di organisasi, bukan dengan apa yang disukai atau tidak disukai budaya tersebut. Budaya itu adalah istilah deskriptif. Budaya organisasi ialah sebuah tanggapan yang dianut anggota organisasi keseluruhan.

Pendeskripsian dari budaya organisasi menurut Robert Kreitner dan Angelo Kinicki (2005:68) ialah nilai serta keyakinan bersama yang melandasi identitas dari organisasi. Tiga karakteristik yang memiliki peranan penting dalam budaya organisasi menurut Kraitner dan Kinici antara lain:

- 1) Pegawai baru diberikan budaya organisasi dengan menggunakan aktivitas sosialisasi.
- 2) Tingkah laku para pegawai di pekerjaan dipengaruhi oleh budaya organisasi.
- 3) Terdapat 2 level berbeda yang dipakai oleh budaya organisasi dalam menjalankan pekerjaannya.

Pendeskripsian dari budaya organisasi menurut Robins (1999) (dalam Sutrisno, 2018:16) yaitu sistem nilai bersama di sebuah organisasi yang menetapkan bagaimana karyawannya melaksanakan aktivitas yang

nantinya sebuah organisasi bisa mendapatkan impian yang diinginkan. Pendeskripsian lain dari budaya organisasi menurut Luthans (dalam Laksmi, 2017:6) yaitu norma serta nilai yang bisa membimbing tingkah laku para anggota organisasi. Masing-masing anggota nantinya akan melakukan tingkah laku yang selaras dengan budaya yang ada di organisasi tersebut.

Efektivitas kinerja organisasi bisa dikembangkan oleh budaya organisasi, sehingga budaya organisasi memegang peran penting pada hal tersebut. Salah satu contoh dari peningkatannya yaitu pada kinerja pegawai baik pada jangka panjang atau jangka pendek. Budaya organisasi memiliki fungsi guna memberikan petunjuk kepada organisasi, menerangkan tentang larangan serta perintah yang ada di lingkungan organisasi, cara melakukan pengelolaan terhadap sumber daya organisasi serta alat untuk memecahkan masalah yang timbul di sebuah organisasi. Terdapat 4 fungsi budaya organisasi yang diterangkan oleh Kreitner dan Kinicki (2005:83):

- 1) Pemberian identitas untuk para karyawan.
- 2) Memberikan kemudahan dalam komitmen kolektif.
- 3) Melakukan promosi stabilitas sistem sosial.
- 4) Menciptakan tingkah laku dengan memberikan bantuan kepada manajer merasakan posisinya. Masing-masing ciri khas ini berada di sebuah kontinum rendah ke tinggi. Maka 7 ciri khas ini dipakai

sebagai landasan penilaian kepada organisasi, dan nantinya tampilan majemuk dari budaya organisasi bisa didapatkan.

Terdapat 3 jenis budaya organisasi secara umum yang dipopulerkan oleh Kreitner dan Kinicki (2005:86):

1) Budaya konstruktif

Budaya konstruktif ialah budaya yang memberikan dorongan kepada karyawan supaya menjalankan aktivitas interaksi dengan orang lain serta menjalankan tugas dengan metode memberikan sebuah batuan kepada mereka serta kebutuhan yang menunjang tumbuh kembang bisa terpenuhi. Tipe dari budaya ini meyakinkan bahwa secara normatif memiliki keterkaitan dengan tercapainya impian dari aktualisasi diri, penghargaan yang manusiawi serta persatuan.

2) Budaya pasif-defensif

Ciri khas yang ada di budaya pasif-defensif yaitu berupa keyakinan terhadap adanya interaksi yang dilakukan oleh para pegawai dengan tidak adanya ancaman kepada keamanan kerjanya. Budaya ini meyakinkan secara normatif mengenai hubungan dengan persetujuan, ketergantungan, konvensional, serta penghidupan.

3) Budaya agresif *defensive*

Aktivitas yang ada di sebuah budaya agresif defensif yaitu menciptakan baruan kepada para karyawan guna menjalankan tugas yang diberikan dengan kerja keras dimana hak tersebut berfungsi memberikan perlindungan kepada keamanan kerja serta status para

karyawan. Ciri khas yang ada di budaya ini yaitu keyakinan normatif yang menggambarkan sebuah kekuasaan, perfeksionis, oposisi, serta kompetitif.

b. Indikator Budaya Organisasi

Menurut Hanum (2018) indikator budaya organisasi diantaranya yaitu:

- 1) Ketanggapan, pada pelaksanaan perintah organisasi, karyawan membutuhkan ketanggapan, selain untuk pelaksanaan perintah juga dipakai dalam berpikir serta menetapkan sebuah sikap.
- 2) Dorongan, pimpinan wajib memberikan dorongan kepada para pegawai supaya tugas yang diberikan bisa dikerjakan dengan baik.
- 3) Kepemimpinan, berguna untuk menetapkan nilai dan perilaku yang diimplementasikan dalam sebuah organisasi oleh pemimpinnya.
- 4) Keramahan, pemimpin wajib selalu bersikap ramah kepada karyawan serta bisa menjadi contoh yang baik untuk para pegawai.
- 5) Kemampuan, budaya organisasi memegang peran penting dalam tercapainya impian yang dimiliki sebuah organisasi karena keahlian yang dimiliki pemimpin nantinya mendapatkan hasil yang baik (Hanum, 2018).

**G. Kerangka Pemikiran**

Komunikasi dalam organisasi sebagai salah satu aspek yang merangkai organisasi untuk salah satu bentuk kerja sama yang dapat dicapai dengan simbolis. Pada susunan sebuah organisasi seseorang dihubungkan dengan seseorang lain

yang bisa membuat suatu wujud operasional, yang mempunyai wujud atau pengaruh yang komplek. Komunikasi atas ke bawah, komunikasi bawah ke atas, dan integratif yang memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi dan pesan merupakan wujud dari sebuah komunikasi organisasi, dengan hal ini diperlukan adanya sebuah komunikasi yang baik dengan meminimalkan kesalahpahaman yang terdapat di suatu komunikasi. Koordinasi kerja yang berjalan kurang baik disebabkan oleh tidak adanya suatu komunikasi.

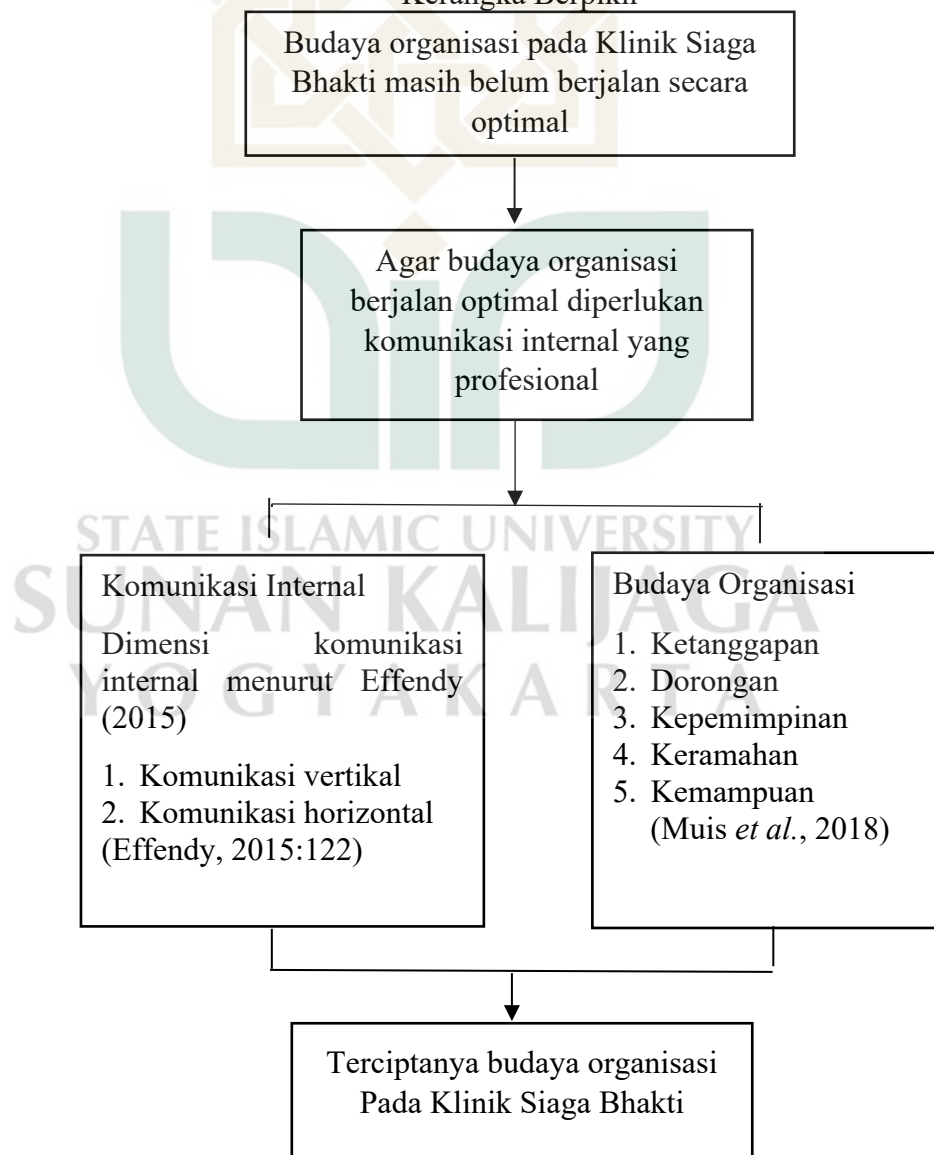
Perkembangan sebuah organisasi dipengaruhi oleh aktivitas yang terdapat di sebuah organisasi tersebut. Perilaku anggota organisasi juga ikut berpengaruh terhadap perkembangan dari sebuah organisasi. Budaya organisasi bisa diterapkan menggunakan informasi tentang nilai dari suatu organisasi kepada para anggota. Keadaan dari sebuah organisasi serta mengerti tujuan yang diberikan dari budaya organisasi bisa diamati oleh para anggota dengan pemberian informasi tentang nilai budayanya.

Pada suatu organisasi, budaya organisasi memegang peranan yang penting dikarenakan memiliki fungsi membentuk perbedaan dengan organisasi lainya, membentuk identitas dari sebuah organisasi, serta memberikan kemudahan dalam pembentukan sebuah komitmen yang luas dan dipakai untuk kepentingan kelompok. Budaya memiliki tujuan untuk melengkapi anggotanya dengan memakai identitas dari organisasi tersebut serta menciptakan suatu komitmen kepada nilai yang ada di dalam organisasi. Organisasi wajib memberikan nilai organisasi untuk anggotanya, dilakukannya hal ini agar bisa terpenuhinya tujuan

memupuk budaya organisasi di kawasan tenaga medis. Komunikasi internal bisa dipakai dalam menyampaikan nilai budaya organisasi tersebut.

Tujuan dari dijalankannya komunikasi internal yaitu menciptakan serta merawat hubungan yang memiliki manfaat sama pada organisasi serta karyawan, pada hal ini karyawan merupakan penentu dari sukses atau tidaknya komunikasi ini bisa terwujud. Maka dari itu pada pembangunan kehidupan budaya organisasi diperlukan keterlibatan dari komunikasi internal.

Gambar 1  
Kerangka Berpikir



## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2019:18) mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dimana filsafat postpositivisme dipakai menjadi landasan dalam menjalankan penelitian pada objek yang wujudnya alamiah, instrumen kunci pada penelitian kualitatif yaitu peneliti itu sendiri, data penelitian dikumpulkan dengan metode triangulasi, analisis data sifatnya induktif, serta hasil yang diperoleh lebih ditekankan pada makna daripada generalisasi.

Metode deskriptif dideskripsikan oleh Nazir (2014:43) sebagai cara yang dipakai untuk meneliti objek, sistem pemikiran, peristiwa yang terjadi saat ini, sekelompok manusia serta kondisi. Penelitian deskriptif memiliki tujuan yaitu membentuk gambaran, deskripsi dengan terstruktur, akurat, serta faktual tentang fakta, sifat serta keterkaitan dengan fenomena yang diamati.

Pada penelitian kualitatif dipilih sesuaikan dengan objek penelitian dimana peneliti melakukan analisis budaya organisasi yang terjadi di Klinik Bhakti Siaga Bhakti yang ditinjau dari komunikasi internal di klinik tersebut.

### **2. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang ada di penelitian kualitatif dideskripsikan sebagai orang yang memiliki keterlibatan di latar penelitian dan dijadikan sebagai sumber informasi. Fungsi dari sebuah subjek penelitian yaitu

mendapatkan informasi mengenai kondisi serta keadaan obyek penelitian. Penelitian kualitatif memakai sebuah kriteria dalam menetapkan obyek penelitian. 1) orang tersebut sudah lama memiliki keterkaitan dengan aktivitas atau bidang yang digunakan sebagai kajian penelitian. 2) orang tersebut terlibat dan berperan penting pada aktivitas tersebut. 3) orang tersebut mempunyai waktu luang saat dimintai informasi (Rahmadi, 2011:62).

Terkait dengan konteks penelitian ini, subyek penelitian yang diambil adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi berkaitan secara langsung dengan objek penelitian, dimana subjek tersebut meliputi Manager Klinik yakni Fita Nurdiani dan perawat yakni Rino Wahyu dan Tulus Pujiyono yang memiliki relevansi dengan topik yang dikaji.

### **3. Objek Penelitian**

Mengambil dari definisi objek penelitian yang diungkapkan oleh Sugiyono (2019:39), objek penelitian ialah sebuah atribut dari seseorang, objek, atau aktivitas yang memiliki ragam pilihan yang ditetapkan oleh peneliti yang nantinya akan dipelajari selanjutnya diambil sebuah kesimpulan.

Terkait dengan riset ini, adapun yang menjadi objek penelitian adalah komunikasi internal pada Klinik Siaga Bhakti dalam membangun atau menanamkan budaya-budaya organisasi di antara petugas dan karyawan



klinik tersebut. Adapun Klinik Siaga Bhakti berada di alamat R8H9+9V7, Beluk Atas, Beluk, Kec. Belik, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah 52356.

#### 4. Alat Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:224) pendeskripsian dari teknik pengumpulan data yaitu sebuah cara strategis di suatu penelitian, yang diaman tujuan utama penelitian yaitu memperoleh sebuah data. Peneliti tidak bisa memperoleh data yang sudah ditetapkan tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang dipakai. Metode yang dipakai yaitu:

a. Observasi

Observasi ialah semua dasar pada ilmu pengetahuan, observasi dipakai untuk memahami sebuah tingkah laku, serta makna yang terkandung didalamnya. Pemakaian metode ini guna melihat peristiwa secara langsung yang dijadikan sebagai fokus utama dalam penelitian (Sugiyono, 2019:297). Adapun fenomena yang diamati adalah segala bentuk komunikasi yang dilakukan oleh manajer, karyawan dan petugas kesehatan yang terjadi dalam organisasi Klinik Siaga Bhakti Pemalang.

b. Wawancara

Pendeskripsian dari sebuah wawancara menurut Esterberg (2002) yaitu komunikasi antara dua orang yang saling bertukar ide serta informasi dengan menggunakan tanya jawab yang kemudian bisa disusun pada sebuah topik khusus. Fungsi dari sebuah wawancara yaitu mengetahui aspek lebih rinci mengenai partisipan dalam mendefinisikan kondisi serta fenomena yang ada yang mana hal ini tidak dapat diketahui

dengan menggunakan observasi saja. Peneliti akan menggali informasi dengan cara mewawancarai manajemen klinik (Sugiyono, 2019:304).

Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Sampel diambil menggunakan teknik ini tetap menggunakan pertimbangan khusus yang selaras dengan syarat yang diinginkan guna menetapkan jumlah sampel yang dipakai (Sugiyono, 2019: 96). Kriteria yang dimaksud yaitu informan yang memahami atau berkaitan secara langsung dengan proses komunikasi internal dan budaya organisasi di Klinik Siaga Bhakti. Berikut adalah informan yang dipakai:

- 1) Fita Nurdiani sebagai Manajer Sumber Daya (MSDM) Klinik Siaga Bhakti Pemasang, informan dipilih karena berperan dan bertanggung jawab secara langsung terhadap pengelolaan hubungan, kompetensi, dan kinerja para karyawan di Klinik Siaga Bhakti Pemasang.
- 2) Rino Wahyu sebagai perawat di Klinik Siaga Bhakti Pemasang, informan dipilih karena berkaitan secara langsung dalam menjalankan instruksi dan perintah dari manajemen rumah sakit khususnya berkaitan dengan penanaman budaya organisasi dalam konteks komunikasi internal.
- 3) Tulus Pujiono sebagai perawat di Klinik Siaga Bhakti Pemasang, informan dipilih karena berkaitan secara langsung dalam menjalankan instruksi dan perintah dari manajemen rumah sakit khususnya berkaitan dengan penanaman budaya organisasi dalam konteks komunikasi internal.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dideskripsikan sebagai catatan peristiwa yang sudah terjadi dengan berwujud gambar, tulisan, atau karya monumental yang berasal dari seseorang. Studi dokumen sifatnya melengkapi pemakaian metode wawancara serta observasi. Maksud dari teknik dokumentasi yaitu struktur dari sebuah organisasi, catatan persediaan, serta laporan pembelian yang ada di sebuah organisasi dan pelaksanaan penelitian (Sugiyono, 2019:314).

**5. Teknik Analisis Data**

Pendeskripsian dari sebuah teknik analisis data yaitu proses mencari data serta merangkai data tersebut dengan terstruktur yang didapatkan dari kegiatan wawancara, catatan di lapangan, serta dokumentasi yang nantinya bisa diambil sebuah kesimpulan.

Miles and Huberman (1984) dalam bukunya mendeskripsikan bahwasannya kegiatan di analisis data kualitatif caranya dengan interaktif dan kontinyu sampai akhir hingga data penelitian bersifat jenuh (Sugiyono, 2019:321). Disarankan agar metode atau teknik data kualitatif dapat dilaksanakan dalam beberapa tahapan, yaitu berikut ini:

a) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi atau triangulasi (gabungan ketiga metode tersebut) (Sugiyono, 2019:322).

b) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti (Sugiyono, 2019:323).

c) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data penelitian kualitatif berupa bagan, uraian singkat, flowchart, hubungan antar kelompok, dan lain-lain. Miles and Huberman (1984) menerangkan bahwa teks naratif merupakan yang sering dipakai dalam penyajian data penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019:325).

d) Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

**6. Uji Keabsahan Data**

Keabsahan data didefinisikan sebagai ukuran kebenaran data sebuah penelitian. Lebih memberikan fokus ke data daripada situasi atau jumlah seseorang (Moleong, 2016). Teknik triangulasi dipakai pada penelitian ini dengan jenis triangulasi Sumber dan triangulasi teknik. Ini adalah penggunaan sesuatu selain data untuk tujuan verifikasi atau perbandingan. Triangulasi sumber merupakan membandingkan dan periksa tingkat keandalan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Adapun

untuk menentukan absah tidaknya pada triangulasi sumber, peneliti melakukan wawancara terhadap tiga orang pasien baik yang sedang menjalani rawat inap atau rawat jalan pada Klinik Siaga Bhakti, hal ini dilakukan untuk memvalidasi data yang diperoleh dari informan kunci atau utama dalam penelitian ini.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan terkait komunikasi internal dan budaya organisasi di Klinik Siaga Bhakti Pematang dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi yang terdapat di Klinik Siaga Bhakti yaitu 5S yang merupakan singkatan dari senyum, sapa, salam, sopan dan santun. Dimana hal ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para pasien dalam menggunakan layanan Kesehatan yang disediakan oleh Klinik Siaga Bhakti Pematang.

Penanaman atau internalisasi dilakukan terhadap setiap individu yang tergabung di lingkungan Klinik Siaga Bhakti melalui komunikasi internal baik secara horizontal maupun vertikal. Komunikasi vertikal yang ditemukan terdapat dua bentuk, yakni komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi vertikal dilakukan dengan melalui rapat rutin, halal bi halal, dan apel rutin. Sementara itu komunikasi horizontal dilakukan sesama karyawan dengan koordinasi baik secara langsung dalam mempersiapkan diri saat melakukan tugas maupun memanfaatkan media whatsapp untuk berinteraksi dalam sesama departemen.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang berjudul Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi di Klinik Siaga Bhakti Pemasang. Maka saran peneliti yang sekiranya bermanfaat yakni sebagai berikut:

1. Hendaknya klinik memberi contoh dalam melakukan budaya organisasi bukan sekadar memberi instruksi kepada staf atau perawat karena dengan adanya contoh membuat staf mempercayai bahwa budaya organisasi bukan sekadar instruksi atau himbuan semata, melainkan satu aturan yang harus dilakukan bersama yang meliputi seluruh unsur pegawai klinik.
2. Klinik hendaknya lebih sering mengkomunikasikan budaya organisasi secara formal ataupun informal dan tidak hanya disampaikan di awal supaya budaya organisasi tersebut dapat diterapkan secara terus menerus dan dalam jangka panjang.
3. Baik Staf ataupun pimpinan klinik hendaknya saling mengingatkan terkait penerapan budaya organisasi dengan komunikasi yang baik dan tidak menyinggung satu sama lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2015). Analisis Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Provinsi Gorontalo. *Penelitian Dosen Pemula*, 1(1377).
- Abidin, Y. Z. (2015). *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Adler, R.B., & Rodman, G. (2008). *Understanding Human Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Agustini, N. A. (2018). Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Studi Pustaka*.
- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89-108.
- Alfarizi, M., & Nuryana, A. (2019). Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Ettisal: Journal of Communication*, 4(2), 151-162.
- Algadri, R. A., Muis, M., & Munir, A. R. (2021). Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Di PT. Primissima Sleman. *YUME: Journal of Management*, 3(3), 26-43.
- Arifani, M. A., Anita, A. F., Fauziyah, A. N., & Gunawan, A. (2022). Efektivitas Penerapan Budaya 5s (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dalam Perwujudan Pelayanan Prima Di Kantor Kelurahan Cisarupan Kota Bandung. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(1), 59-69.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Chabibah, A. N. (2018). Kualitas Fungsional Dan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Dan Dokter Gigi Di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 143-148.
- Chihocky, Janet, & Bullard, M. (2009). How Strategical Internal Communications Can Positively Affect Your Business. *White Paper Janson Communication*, 1-9.
- Clampitt, P.G. (2017). *Communication for Managerial Effectiveness: Challenges, Strategies, Solutions, Sixth Edition*. SAGE: USA
- Dedy, Mulyana. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.



- Efendy, Onong Uchana. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung:Remaja Rosda Karya
- Effendy, Onong Uchjana. (2015). *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti
- Fadillah, D. (2014). Strategi Komunikasi Pembentukan Budaya Organisasi Baitul Arqam sebagai Sarana Pembentukan Budaya Organisasi Ala Kh Ahmad Dahlan di Amal USAha Muhammadiyah YOGYAKARTA (Studi Kasus Universitas Ahmad Dahlan YOGYAKARTA). *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 14(1).
- Fahny, P. H., & Suherman, M. (2022). Strategi Marketing Public Relations dalam Meningkatkan Brand Awareness. In *Bandung Conference Series: Public Relations* (Vol. 2, No. 1, pp. 369-375).
- Faturahman, B. M. (2018). Kepemimpinan dalam budaya organisasi. *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan*, 10(1), 1-11.
- Gusmarani, K., & Rajiyem, R. (2022). Strategi komunikasi internal dalam perubahan organisasi di masa transisi tahun 2019-2020. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 6(2), 137-162.
- Gutama, T. A. (2010). Peran komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Sosiologi Dilema*, 25(2), 107-113.
- Hanum, F. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Bisnis Corporate*, 3(2).
- Hardjana, A. (2014). Audit komunikasi internal. *Jurnal InterAct*, 3(2), 1-17.
- Hasan, V. M. (2022). Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 1(1), 35-42.
- Hasugian, M. (2017). Upaya Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 5(4), 13-25.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta : Erlangga
- Ilahi, W. (2010). *Komunikasi Dakwah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kalundang, A. (2020). Merajut Kebersamaan dalam Praktik Halal Bihalal di Masjid Al-Muhajirin Kema Satu di Tengah Masyarakat Majemuk. *Mello: Jurnal Mahasiswa Kristen*, 1(2), 1-9.
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN WAKTU TANGGAP (RESPONSE TIME) PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT

RUMAH SAKIT GRANDMED. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 2(2), 172-180.

Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Mardiana, S. S., Kristina, T. N., & Sulisno, M. (2019). Penerapan komunikasi SBAR untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan dokter. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(2), 273-282.

Martianov, A., & Wirman, W. (2016). Strategi Komunikasi Riau Vaper Community dalam Kampanye Anti Rokok pada Usia Remaja di Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Riau University).

Maysaroh, D. (2023). *Penanaman Karakter Religius Dan Disiplin Melalui Kegiatan Apel Kamis Studi Kasus Di Kelas 4 Dan 5 MIN 7 Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).

Moleong, Lexy. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

Ningrum, M. E. (2020). Peranan komunikasi internal di lingkungan kerja. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, 3(1).

Nusantara, F., Asmuji, & Komarudin. (2019). Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Balung Kabupaten Jember. *Concept and Communication*, 3(23), 301–316

Prasanti, D. (2017). Strategi Komunikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pondok Pesantren Salafi (Studi Kasus tentang Strategi Komunikasi Pengembangan SDM Pondok Pesantren Miftahul Huda Tasikmalaya). *Jurnal Nomosleca*, 3(1).

Putranto DI. (2012). Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Kimia Farma Plant Semarang. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/1623/1617>

Purwaningsih, D. F. (2015). Strategi Meningkatkan Perilaku Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1-6.

Ragusa, Antonio. (2010). *Internal Communication Management*. London: Antonio Ragusa and Ventus Publishing ApS.

Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.

Razali, G., & Kom, M. I. (2022) *Pengantar Ilmu Komunikasi, Hakikat Dan Unsur-Unsur Komunikasi. Ilmu Komunikasi Dan Informasi & Transaksi Elektronik*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.

- Rismawaty, Desayu Eka, S. Juliano. (2014). *Pengantar ilmu komunikasi (Welcome to the world of communications)*. Bandung : Rekayasa Sains.
- Romadona, M. R., & Setiawan, S. (2020). Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan Communication of Organizations in Organizations Change's Phenomenon in Research and Development Institution. *Jurnal Pekommas*, 5(1), 91-104.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sumarni, M., & Gusfa, H. (2018). Strategi komunikasi internal dalam sosialisasi budaya baru (studi kasus rumah sakit bakti timah pangkalpinang). *MEDIAKOM Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 8(1), 79-92.
- Suprpto T. (2011). *Pengantar Ilmu Komunisasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Suprpto, Tommy. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*, Jakarta : PT. Buku Seru.
- Suyanto, Bagong. (2005). *Metode penelitian Sosial*. Jakarta: kencana Prenada Media Group.
- Swandhana, H. (2017). Peranan Komunikasi Horizontal Dalam Peningkatan Kinerja Pada Prime Sauce. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 2(2), 228-234.
- Trihastuti, A. E. (2019). *Komunikasi Internal Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wijaya, C., Siregar, E. R., Barus, R. A. B., Zahraini, A., Della MY, F., & Munawaroh, S. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13310-13318.
- Wijaya, F. (2015). Strategi Komunikasi Internal PT X Dalam Membina Employee Engagement. *Jurnal E-Komunikasi*, 3(1).
- Effendi, Hermiana E. 2022. "Digawangi Pejabat dan Pengusaha, Ini Kiprah Yayasan Serulingmas di Banyumas Raya." *SerayuNews*. <https://serayunews.com/digawangi-pejabat-dan-pengusaha-ini-kiprah-yayasan-serunglimas-di-banyumas-raya/> (Februari 1, 2023).
- Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.