

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA RSUD MAKARTI JAYA BANYUASIN**



SKRIPSI

Nama : Muhammad Ridho

NIM : 212020182

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA RSUD MAKARTI JAYA BANYUASIN**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Muhammad Ridho

NIM : 212020182

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Ridho
NIM : 212020182
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2024



Muhammad Ridho

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin
Nama : Muhammad Ridho
NIM : 212020182
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

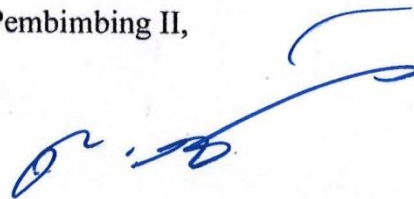
Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Mei 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. H. M. Idris, S.E., M.Si
NIDN: 0213106001



Hj. Mardiana Puspasari, S.E., M.Si
NIDN: 0226107001

Mengetahui,
Dekan

u.b Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Q.S. Al-Baqarah: 286)

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”
(Ali Bin Abi Thalib)

“Tekad dan mimpi yang kuat mengalahkan keraguan”
(Penulis)

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Orang tua tercinta Ibunda Tita Asia, S.Pd dan Ayahanda M. Naim, S.Pd
2. Saudara-Saudaraku tercinta Miftahull Hassana, S.Gz dan Izzi Hanif, S.ST
3. Pembimbing skripsiku Bapak Dr. H. M. Idris, S.E., M.Si dan Ibu Hj. Mardiana Puspasari, S.E., M.Si
4. Sahabat Seperjuangan
5. Almamater Kebanggaanku

PRAKATA



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan juga karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom, DS, S.E., M.Si., selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Dr. H. M. Idris, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Hj. Mardiana Puspasari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah dengan sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan dan masukan yang sangat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Ahmad Adi Arifai, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengajaran yang bermanfaat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi.

8. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayah M.Naim, S.Pd dan Ibu Tita Asia, S.Pd yang dengan penuh kasih sayang dan kesabaran telah membesarkan, mendidik, memberikan doa, semangat, motivasi serta memberikan segalanya baik materil maupun immateril.
9. Saudara-saudara terbaikku, Miftahull Hassana, S.Gz dan Izzi Hanif, S.ST yang selalu memberikan dukungan baik selama perkuliahan berlangsung maupun dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Pimpinan dan karyawan RSUD Makarti Jaya Banyuasin yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
11. Teman seperjuangan (Ruki, Wahid, Yopi, Adi, Aldi, Handi, Fajar, Aal, Fuja, Niken, Salimah, Sherley, dan teman-teman lainnya).

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, Mei 2024

Muhammad Ridho

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II	
KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ...	14
A. Landasan Teori	14
B. Penelitian Sebelumnya	24
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	32

BAB III

METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Operasionalisasi Variabel	34
D. Populasi dan Sampling	35
E. Data yang diperlukan	37
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Analisis Data dan Teknik Analisis Data	39

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian	61

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN	70
A. Simpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Pelayanan RSUD Makarti Jaya	5
Tabel 1.2 Hasil Pra Riset Kinerja Karyawan RSUD Makarti Jaya Banyuasin	7
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya ..	27
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel III.2 Data Jumlah Karyawan RSUD Makarti Jaya Banyuasin Berdasarkan Profesi Karyawan	36
Tabel IV.1 Distribusi Jawaban Karyawan Variabel Kinerja Karyawan	50
Tabel IV.2 Distribusi Jawaban Karyawan Variabel Komunikasi	51
Tabel IV.3 Distribusi Jawaban Karyawan Variabel Motivasi Kerja.....	53
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas	55
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel IV.6 Regresi Linier Berganda	57
Tabel IV.7 Hasil Uji F	59
Tabel IV.8 Hasil Uji t	60
Tabel IV.9 Koefisien Determinasi (R^2)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar IV.1 Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar IV.2 Karyawan Berdasarkan Pendidikan	48
Gambar IV.3 Karyawan Berdasarkan Masa Kerja	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Jadwal Penelitian

Lampiran : Kuesioner

Lampiran : Tabel Rekapitulasi Jawaban Karyawan

Lampiran : Hasil Uji Instrumen Data

Lampiran : Frekuensi Jawaban Karyawan

Lampiran : Tabel Distribusi F

Lampiran : Tabel Distribusi t

Lampiran : Tabel Distribusi r

Lampiran : Surat Keterangan Lunas BPP

Lampiran : Surat Keterangan Selesai Riset dari Tempat Penelitian

Lampiran : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran : Cek Plagiat Turnitin

Lampiran : Sertifikat AIK

Lampiran : Sertifikat Aplikasi Komputer

Lampiran : Sertifikat Aplikasi Komputer dan Bisnis

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan Pengelolaan Bisnis

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan Job Analysis

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan Kesehatan Keselamatan Kerja (K3)

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan Etika dan Kepribadian

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan SPSS

Lampiran : Biodata Penulis

ABSTRAK

Muhammad Ridho / 212020182 / 2024 / Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh komunikasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin. Jenis penelitian yang digunakan ini yaitu menggunakan penelitian asosiatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 58 responden dari total populasi 67 karyawan tetap dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *Simple Random Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui *interview*, observasi, kuesioner (angket), dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dan kualitatif, dengan cara menggunakan skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji F (simultan), uji t (parsial) dan koefisien determinasi. Hasil penelitian berdasarkan regresi linier berganda menunjukkan komunikasi dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin. Hasil uji hipotesis F menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan komunikasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin. Hasil uji hipotesis t menunjukkan bahwa ada pengaruh komunikasi dan motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa komunikasi dan motivasi kerja mampu berkontribusi terhadap perubahan kinerja karyawan pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin sebesar 61,8 % sedangkan sisanya dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kinerja karyawan, Komunikasi, Motivasi kerja

ABSTRACT

Muhammad Ridho / 212020182 / 2024 / The effect of communication and work motivation on the performance of employees of RSUD Makarti Jaya Banyuasin

The purpose of this study was to determine whether there is an effect of communication and work motivation on the performance of employees of RSUD Makarti Jaya Banyuasin. This type of research used is associative research. The sample used in this study was 58 respondents from a total population of 67 permanent employees. The sampling technique used was the Simple Random Sampling technique. The data collection method used is through interview, observation, questionnaires and documentation. Data analysis used in this research is quantitative and qualitative data analysis, using a Likert scale. The data analysis technique used in this study is using multiple linear regression analysis, F test (simultaneous), t test (partial) and the coefficient of determination. The results of the research based on multiple linear regression show that communication and work motivation have a positive effect on the performance of employees at RSUD Makarti Jaya Banyuasin. The results of the F hypothesis test show that there is a significant effect of communication and work motivation on the performance of employees of RSUD Makarti Jaya Banyuasin. The results of the t hypothesis test show that there is a partial effect of communication and work motivation on the performance of employees of RSUD Makarti Jaya Banyuasin. The results of the coefficient of determination show that the variables of communication and work motivation can contribute to the ups and downs of performance of employees at RSUD Makarti Jaya Banyuasin by 61,8 % while the rest are influenced by other variables not included in this study.

Keyword: employee performance, communication, and work motivation

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang persaingan di sektor kesehatan sangatlah sengit. Rumah sakit dituntut untuk memiliki kemampuan yang kuat di berbagai aspek seperti fasilitas, operasional, sumber daya manusia (SDM), dan juga mutu pelayanan. Berbagai macam usaha kesehatan bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki agar dapat bertahan dalam menarik pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan pelayanan dari rumah sakit, maka diperlukan adanya sebuah kebijakan yang dibuat oleh kepala rumah sakit dalam mencapai tujuan rumah sakit. Oleh karena itu banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang baik diantaranya adalah komunikasi dan motivasi sangat dibutuhkan pada rumah sakit agar sistem pelayanan yang baik dapat berjalan dengan semestinya. Peran dari kepala rumah sakit dibutuhkan dalam memberi masukan kepada seluruh karyawan agar meningkatkan kinerja karyawan yang lebih efektif dan efisien.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah salah satu bidang dalam manajemen yang khususnya mempelajari hubungan dan peranan manusia pada sebuah organisasi. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencanaan, pelaku dan menjadi penentu terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Peranan MSDM juga sangat dibutuhkan dalam terwujudnya tujuan organisasi selain mampu

cakap, dan terampil juga tidak kalah pentingnya kemampuan mereka untuk bekerja secara efektif dan efisien.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan sebuah kegiatan mengenai perencanaan, pengadaan, pemeliharaan, pengembangan, dan pemanfaatan SDM dalam mewujudkan tujuan secara perseorangan serta kelompok (Edy Sutrisno, 2016:6). Tujuan MSDM tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif dari karyawan meskipun rumah sakit memiliki alat yang maju dan canggih. Untuk mengembangkan sumber daya manusia (SDM) agar lebih baik lagi rumah sakit harus memperhatikan Komunikasi dan Motivasi Kerja Serta Kinerja Karyawan.

Akan tetapi tidak semua kinerja karyawan yang dihasilkan baik disebabkan tingkat kerja yang berbeda. Karyawan memiliki cara yang berbeda untuk meningkatkan kinerja yang sesuai dengan harapan rumah sakit. Kinerja karyawan adalah tolak ukur yang digunakan untuk menilai suatu keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan kemampuan dan pengalaman karyawan tersebut. Berdasarkan teori kinerja karyawan menurut Edison (2016:188), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Komunikasi juga mempengaruhi kinerja karyawan, karena komunikasi sangat penting dan kunci keberhasilan pada rumah sakit yang berpengaruh pada kinerja karyawan. Komunikasi adalah upaya untuk mencapai tujuan yang dipengaruhi oleh sikap, cara dan perilaku seorang pimpinan terhadap karyawan,

bagaimana komunikasi antara pimpinan dan karyawan itu berjalan dengan baik agar tidak terjadi mis komunikasi. Berdasarkan teori komunikasi menurut Robbins dan Judge (2017:107), komunikasi adalah proses dimana pesan disampaikan dan dipahami oleh pihak yang terlibat. Hal ini berarti bahwa ide atau pesan tidak memiliki makna jika tidak dimengerti oleh orang lain.

Komunikasi akan berjalan dengan baik dan lancar ketika suatu informasi tersebut tidak terjadi hambatan. Dan jika pada komunikasi tersebut terjadi hambatan, maka hal itu dapat menimbulkan kesalahan informasi berdampak pada tujuan yang diinginkan tidak berhasil dicapai. Oleh karena hal tersebut komunikasi memiliki peranan yang vital pada rumah sakit yang mengarahkan pada tujuan yang ingin dicapai atau yang diharapkan.

Motivasi kerja, seperti halnya komunikasi, turut mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi kerja pada rumah sakit sangat penting untuk diperhatikan karena dengan memberikan motivasi kepada karyawan, karyawan secara sukarela mengalokasikan tenaga dan pikiran mereka untuk menyelesaikan tugas. Akan tetapi dalam memotivasi karyawan tidak semudah yang dibayangkan disebabkan pada diri karyawan adanya keinginan, kebutuhan dan sebuah harapan yang tidak selaras antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Motivasi kerja adalah dorongan semangat dalam diri seseorang atau keinginan untuk bekerja lebih giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya. Berdasarkan teori motivasi kerja menurut Busro (2020:51), motivasi adalah penggerak dari dalam individu untuk melakukan aktivitas tertentu dalam mencapai tujuan. Dengan memberikan motivasi yang

tepat, karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya.

RSUD Makarti Jaya didirikan pada tanggal 18 Februari 2015 diatas tanah yang telah dihibahkan dari tanah lokasi pasar lama Kelurahan Makarti Jaya dengan ukuran 96 M x 100 M. RSUD Makarti Jaya merupakan Rumah Sakit pertama di daerah perairan Banyuasin yang aktif melayani pasien sejak tahun 2016. RSUD Makarti Jaya bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat daerah perairan dalam pengadaan sarana dan prasarana kesehatan yang memenuhi standar pelayanan untuk menunjang pelayanan kesehatan yang prima, dan menjadikan RSUD Makarti Jaya sebagai pusat rujukan daerah perairan di Kabupaten Banyuasin. Lokasi RSUD Makarti Jaya terletak di Kabupaten Banyuasin dengan wilayah perairan sebagai pemisah. Sehingga untuk mencapai RSUD Makarti Jaya dari Kota Palembang hanya dapat ditempuh dengan menggunakan transportasi air. Dalam merujuk pasien ke Rumah sakit yang lebih tinggi dari aspek rasio jarak lebih dekat ke daerah perkotaan terutama Palembang yang dapat ditempuh dengan jarak 60 km dengan rentan waktu ± 1 s/d 2 jam perjalanan dengan akses boat air. Bila kita mengacu ke RSUD Banyuasin maka akan menempuh lebih banyak waktu dan rasio jarak yang sangat jauh ± 110 km dengan waktu 3,5 sd 5 jam perjalanan.

Sampai pada saat ini RSUD Makarti Jaya terus berusaha untuk meningkatkan fasilitas kesehatan yang memadai sehingga mencapai tujuan menjadi Rumah Sakit rujukan pertama di perairan Kabupaten Banyuasin. Beberapa fasilitas yang telah disediakan oleh RSUD Makarti Jaya meliputi

Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, fasilitas instalasi rawat inap dan rawat jalan, dan instalasi gizi, instalasi farmasi, dan laboratorium sederhana.

Tabel 1.1
Kinerja Pelayanan
RSUD Makarti Jaya Banyuasin

No	Uraian	Kondisi (tahun)			Satuan
		2021	2022	2023	
1	2	3	4	5	6
1	Jumlah Tempat Tidur	30	30	30	Buah
2	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan	3924	5212	2625	Orang
3	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap	254	237	265	Orang
4	Kasus Hukum Rumah Sakit	0	0	0	kasus

Sumber: *Rekam Medik RSUD Makarti Jaya Banyuasin, tahun 2021-2023*

Berdasarkan data dari tabel 1.1, kunjungan rawat inap di RSUD Makarti Jaya Banyuasin selama tiga tahun terakhir (2021-2023) mengalami penurunan jumlah pasien. RSUD Makarti Jaya Banyuasin merupakan rumah sakit yang bergerak disektor jasa yang menyediakan pelayanan kesehatan sehingga sumber daya manusia memiliki peranan utama dalam menjalankan operasional rumah sakit dengan lancar. Oleh karena itu, kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) yang kompeten sangat penting agar RSUD Makarti Jaya Banyuasin tetap menjadi pilihan utama masyarakat di sekitarnya terutama didaerah perairan kabupaten Banyuasin.

Selain itu dapat diketahui bahwa kunjungan rawat jalan pasien di RSUD Makarti Jaya selama tiga tahun terakhir (2021-2023) menunjukkan keadaan fluktuatif atau naik turun khususnya pada tahun 2023. Kunjungan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan,

serta didukung oleh kinerja karyawan pada saat pemberian pelayanan kepada pasien yang datang. Peneliti telah melakukan pra penelitian untuk mengetahui fenomena pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin dengan menggunakan kusioner (angket). Berikut hasil pra riset peneliti pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin:

Tabel 1.2
Hasil Pra Riset Terhadap RSUD Makarti Jaya Banyuasin

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
Kinerja Karyawan			
1	Karyawan memiliki kualitas yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditetapkan	26	4
2	Setiap karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kuantitas pekerjaan yang telah ditetapkan	28	2
3	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	10	20
4	Karyawan selalu melakukan pekerjaan dengan baik dan sungguh-sungguh meskipun tidak adanya pengawasan langsung dari pimpinan	27	3
5	Hubungan antar karyawan terjalin dengan baik sehingga menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan bagi setiap karyawan	9	21
Komunikasi			
6	Setiap karyawan dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan	11	19
7	Komunikasi yang terjadi sehari-hari berlangsung dalam suasana yang menyenangkan	13	17
8	Proses komunikasi saat ini mampu mempengaruhi sikap karyawan lain dalam bekerja	12	18
9	Komunikasi yang terjadi pada lingkungan rumah sakit saat ini mampu menciptakan hubungan yang semakin baik antar karyawan dan pimpinan	13	17
10	Karyawan melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan oleh pimpinan atau karyawan lainnya	24	6
Motivasi Kerja			
11	Tempat kerja atau lingkungan kerja karyawan mempunyai kondisi yang nyaman untuk melaksanakan pekerjaan	8	22
12	Adanya hubungan yang baik interpersonal kerja antar sesama rekan kerja/karyawan	26	4
13	Adanya pemberian penghargaan yang diberikan oleh rumah sakit kepada karyawan	13	17
14	Adanya kesempatan yang diberikan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan	9	21

Sumber: *Data Lampiran Pra Riset, 2023*

Berdasarkan tabel 1.2 pada poin ketiga banyak karyawan yang tidak setuju terhadap pernyataan karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, hal ini terjadi karena RSUD Makarti Jaya kekurangan sumber daya manusia yang saat ini masih berjumlah 62 orang tenaga medis dan 5 orang non medis sehingga jumlah karyawan yang kurang memadai di setiap *shift* atau pergantian jam kerja ini dapat menyebabkan karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Seperti jumlah perawat di *shift* malam dimana jumlah pasien yang perlu dilayani tidak sesuai dengan jumlah karyawan yang bertugas, sehingga karyawan sulit menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit.

Pada poin kelima juga banyak karyawan yang menjawab tidak setuju terhadap pernyataan hubungan antar karyawan terjalin dengan baik sehingga menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan bagi setiap karyawan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, hal ini disebabkan karena komunikasi yang tidak efektif pada saat pergantian jam kerja (*shift*) di rumah sakit terutama *shift* malam. Kesempatan untuk berkomunikasi dan bertukar informasi antar karyawan terbatas maka hal ini dapat menghambat kolaborasi dan transfer informasi terkait pasien sehingga kesalahpahaman mungkin terjadi dan mempengaruhi kerjasama dan kepercayaan antar karyawan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada pasien di rumah sakit. Indikator waktu dan hubungan antar karyawan dalam hal ini mewakili variabel kinerja karyawan.

Pada poin keenam, banyak karyawan yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan setiap karyawan dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, hal ini disebabkan oleh pesan tersebut seringkali tidak disampaikan dengan jelas antar sesama karyawan pada saat pergantian *shift* karena seringkali hanya melalui catatan kecil di buku operan jaga pasien sehingga dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpahaman dalam pemahaman isi pesan. Rumah sakit adalah lingkungan yang sangat kolaboratif dimana karyawan dari berbagai profesi bekerja bersama untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien.

Pada poin ketujuh banyak juga karyawan yang memberikan jawaban tidak setuju terhadap pernyataan komunikasi yang terjadi sehari-hari berlangsung dalam suasana yang menyenangkan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, lingkungan rumah sakit dipenuhi dengan situasi stress dan tekanan. Karyawan dihadapkan pada tugas-tugas yang mendesak, memiliki tanggung jawab besar terhadap pasien, dan seringkali harus bekerja dalam waktu yang terbatas. Stres ini dapat mempengaruhi komunikasi, membuat suasana menjadi tegang dan kurang menyenangkan.

Kemudian pada poin kedelapan juga masih banyak karyawan yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan proses komunikasi saat ini mampu mempengaruhi sikap karyawan lain dalam bekerja, dimana komunikasi yang terjadi saat ini belum mampu dalam mempengaruhi sikap karyawan lain dalam bekerja. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, hal ini disebabkan oleh komunikasi yang tidak berjalan dengan baik sehingga belum mampu

mempengaruhi sikap karyawan lain. Komunikasi yang baik melibatkan saling mendengarkan dan saling bertukar informasi secara aktif antar karyawan. Seperti komunikasi efektif antar bagian instalasi rumah sakit. Ketika karyawan antar bagian atau instalasi di rumah sakit merasa bahwa ada ruang untuk menyampaikan informasi dan pendapat saat berkoordinasi yang berkaitan kondisi pasien ini dapat meningkatkan rasa keterlibatan dalam mendukung kinerja.

Lalu pada poin kesembilan banyak karyawan yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan komunikasi yang terjadi pada lingkungan rumah sakit saat ini mampu menciptakan hubungan yang semakin baik antar karyawan dan pimpinan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, hal ini disebabkan oleh pesan yang kurang tepat dan kurangnya penjelasan yang memadai atau penyampaian pesan yang terlalu formal kemudian menyebabkan salah pengertian atau ketidaksepahaman antar karyawan dan pimpinan. Penjelasan yang tidak memadai dari pimpinan karena masih kurangnya pengawasan langsung terhadap karyawan di rumah sakit dapat menyebabkan ketidakpuasan karyawan. Karyawan mungkin merasa lelah dan tidak memiliki semangat sehingga dapat berdampak pada produktivitas dan kinerja. Dalam hal ini indikator pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, dan hubungan yang semakin baik mewakili variabel komunikasi.

Pada poin kesebelas, banyak karyawan yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tempat kerja atau lingkungan kerja karyawan mempunyai kondisi yang nyaman untuk melaksanakan pekerjaan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, hal ini merupakan akibat dari kekurangan fasilitas yang terus

berlanjut, termasuk ruangan pelayanan yang terbatas, peralatan yang tidak lengkap, dan kebutuhan akan ruang pasien yang belum terpenuhi secara memadai. Kondisi ini dapat mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu area parkir yang terbatas, mess tenaga medis yang belum memadai, fasilitas makanan yang terbatas juga mempengaruhi kenyamanan dan aksesibilitas bagi karyawan yang berada di rumah sakit untuk merawat dan mendukung pasien.

Pada poin ketiga belas, banyak karyawan yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan adanya pemberian penghargaan yang diberikan oleh rumah sakit kepada karyawan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, rumah sakit mungkin menghadapi keterbatasan anggaran atau sumber daya manusia yang membuat penghargaan menjadi kurang diutamakan. Pimpinan lebih berfokus pada menangani isu sehari-hari yang mendesak seperti masalah kebutuhan pasien sehingga pemberian penghargaan akan menjadi beban tambahan pada sumber daya yang sudah terbatas.

Selanjutnya pada poin keempat belas banyak karyawan menjawab tidak setuju terhadap pernyataan adanya kesempatan yang diberikan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, rendahnya sumber daya rumah sakit baik dalam bentuk waktu, tenaga ataupun biaya menyebabkan rumah sakit belum bisa memberikan kesempatan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Karyawan memiliki jadwal serta beban kerja yang padat sehingga kesempatan untuk memperoleh pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan *skill* sulit untuk terpenuhi. Rumah sakit juga memiliki keterbatasan finansial karena obat-obatan dan peralatan medis juga diperoleh dari

bantuan Dinas Kesehatan setempat. Sehingga sumber daya biaya yang terbatas itu tidak cukup untuk mendukung karyawan dalam meningkatkan prestasi kerja. Dalam hal ini indikator kebutuhan rasa aman, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri ini mewakili variabel motivasi kerja.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin.

B. Rumusan Masalah

1. Adakah Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin?
2. Adakah Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin?
3. Adakah Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin?
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin?
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Makarti Jaya Banyuasin?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran praktek dan teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi sumber daya manusia.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dan menjadi pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak rumah sakit untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru:Zanafa Publishing.
- Asiati, D. I., & Dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: Noer Fikri.
- Busro, M. 2020. *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 1)*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Djazuli, Abid., Dan Mahrom, Yudha DS, Dkk. (2022). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Edison, Emron., dkk. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Fauzi, Muhammad. (2017). (Skripsi). *Pengaruh Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Medika Tembung*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Ganyang, M. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: In Media.
- Ginting, D. (2017). *Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*. PT. Elex Media Komputindo.
- Hariati, 2015. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dicoffee Shop Hotel Pangeran Pekanbaru*. Jurnal Ilmu Administrasi. (1-14).
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan Belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herdiansyah, Imam. (2021). (Skripsi). *Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Dr. H. M. Rabain Muara Enim*. Palembang : Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Kasmir. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Depok: Rajawali Pers.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maslow Abraham H. 2017. *Motivasi Dan Kepribadian (Teori Motivasi Dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia)*. PT. PBP, Jakarta.
- Muntaha, Dan Mufriah., Mazayatul. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Soedarso Pontianak*. Jurnal Samudera Ekonomi Dan Bisnis Vol. 3 (1).
- Novianti, Resti. (2022). (Skripsi). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Priansa, Dan Juni. (2018). *Perencanaan Dan Pengembangan SDM*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Robbins, SP. Dan Judge, TA. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Samallo, Glenn Erlando. (2020). (Skripsi). *Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi*

- Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Swasta Di Surabaya.* Surabaya : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sugiyono. (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&B,* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sutardji. (2016). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Edisi Pertama. Yogyakarta: Dee Publish.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jakarta: Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wibowo (2017). *Manajemen Kinerja.* Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Wijaya, Agus. (2017). (Skripsi). *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo.* Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Winata, Hartriansyah. (2019). (Skripsi). *Pengaruh Komunikasi Dan Displin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Koordinator Medan.* Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.