Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang,
ISSN Cetak : 2477-5673 ISSN Online : 2614-722X
Volume 12 Nomor 03, September 2026

PENGARUH KOMUNIKASI KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT BESEMAH KOTA PAGAR ALAM

Meri Kartika Sari, Sastra Mico, Zulaiha
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lembah Dempo Pagaralam
merikartikasari12@gmail.com ; sastramico@lembahdempo.ac.id ;
zulaiha@lembahdempo.ac.id

ABSTRACT

This study aims to empirically analyze the influence of workplace communication and work motivation on employee performance at Besemah Hospital in Pagar Alam, both partially and simultaneously. This is a quantitative study using an associative approach. The population in this study comprises all employees of Besemah Hospital in Pagar Alam City, totaling 574 people. Using the Slovin formula at a precision level of 7%, a sample of 151 respondents was selected using probability sampling. Data collection was conducted by distributing a structured questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis methods used included classical assumption tests (normality test), multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing (t-test and F-test) using SPSS version 26 software. The partial results of the study indicate that workplace communication has a positive and significant effect on employee performance, with a calculated t-value (2.332) > the critical t-value and a significance level of 0.021 < 0.05. Work motivation was also found to have a positive and significant partial effect, with a calculated t-value (14.271) > the critical t-value and a significance level of 0.000 < 0.05. Simultaneously, the F-test results show that workplace communication and work motivation have a significant effect on employee performance, with a calculated F-value of 544.953 and a significance level of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination (Adjusted R-Square) was 0.880, indicating that workplace communication and work motivation account for 88% of the variation in employee performance, while the remaining 12% is explained by other variables outside the scope of this study. Based on these results, it is recommended that the management of Besemah Hospital continue to optimize a transparent internal communication system and enhance employee motivation programs to maintain excellent quality of healthcare services.

Keywords: Work Communication, Work Motivation, Employee Performance, Besemah Hospital.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh komunikasi kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam yang berjumlah 574 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat presisi 7%, diperoleh sampel sebanyak 151 responden yang dipilih menggunakan teknik probability sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik (uji normalitas), analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji t dan uji F) menggunakan bantuan software SPSS versi 26. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa komunikasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai t hitung (2,332) > t tabel dan tingkat signifikansi 0,021 < 0,05. Motivasi kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dengan nilai t hitung (14,271) > t tabel dan signifikansi 0,000 < 0,05. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa komunikasi kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai F hitung sebesar 544,953 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) menunjukkan angka 0,880, yang berarti kontribusi variabel komunikasi kerja dan motivasi kerja dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai adalah sebesar 88%, sedangkan sisanya sebesar 12% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan bagi manajemen Rumah Sakit Besemah untuk terus mengoptimalkan sistem komunikasi internal yang transparan serta meningkatkan program pemenuhan motivasi pegawai guna mempertahankan mutu pelayanan kesehatan yang prima.

Kata Kunci: Komunikasi Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai, Rumah Sakit Besemah.

A. Pendahuluan

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi pelayanan publik saat ini, tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat. Rumah sakit sebagai salah satu institusi penyedia layanan kesehatan garis depan diwajibkan untuk selalu siap memberikan pelayanan yang cepat, akurat, bermutu, dan profesional. Di Indonesia, peningkatan kualitas layanan kesehatan ini telah menjadi salah satu prioritas pembangunan nasional yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka

Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024 serta diatur secara teknis melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Keberhasilan dalam memenuhi standar ini sangat bergantung pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalam organisasi tersebut. Pegawai atau staf rumah sakit, baik tenaga medis, paramedis, maupun tenaga administratif-manajemen, merupakan aset strategis dan motor penggerak utama yang menentukan kualitas persepsi pelayanan publik yang diterima pasien.

Kinerja pegawai merupakan cerminan langsung dari efektivitas pengelolaan organisasi. Menurut Edison (2022), kinerja didefinisikan sebagai hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada sektor kesehatan seperti rumah sakit, kinerja pegawai tidak hanya dinilai dari aspek kuantitas pencapaian target administratif, melainkan sangat ditekankan pada aspek kualitas hasil kerja, ketepatan waktu penanganan medis dan nonmedis, serta ketaatan asas terhadap prosedur operasional standar (SOP) demi menjamin keselamatan pasien (patient safety). Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan kinerja SDM kesehatan masih menghadapi kendala kompleks, seperti kelelahan kerja (burnout), lemahnya koordinasi lintas unit kerja, dan kesenjangan kompetensi komunikasi antar staf.

Provinsi Sumatera Selatan, khususnya Kota Pagar Alam, mengalami tren peningkatan kebutuhan fasilitas kesehatan seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan kesadaran masyarakat akan kesehatan. Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam, sebagai instansi rumah sakit milik pemerintah daerah, memegang peranan krusial dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan rujukan bagi masyarakat Pagar Alam dan sekitarnya. Guna melayani pasien rawat jalan, rawat inap, hingga instalasi gawat darurat (IGD), Rumah Sakit Besemah didukung oleh total 574 pegawai yang tersebar ke dalam berbagai kategori jabatan kepangkatan dan profesi.

Berdasarkan hasil observasi awal dan laporan evaluasi internal Rumah

Sakit Besemah Kota Pagar Alam tahun 2024, diidentifikasi beberapa fenomena krusial yang mengindikasikan belum optimalnya kinerja pegawai. Dari aspek ketepatan waktu, masih sering ditemukan keterlambatan dalam penyelesaian tugas administratif maupun waktu tunggu pelayanan pasien. Dari aspek kualitas, keluhan pasien terkait keramahan dan kejelasan informasi penanganan medis masih muncul, yang berakibat pada penurunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Akar permasalahan dari penurunan kinerja ini diduga kuat dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, khususnya efektivitas komunikasi kerja dan tingkat motivasi kerja yang dimiliki oleh para pegawai.

Komunikasi kerja memegang peran vital sebagai jembatan koordinasi dalam organisasi. Menurut Afandi (2018), komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, maupun imbauan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun melalui media. Di Rumah Sakit Besemah, ditemukan fenomena komunikasi yang belum berjalan optimal, seperti instruksi tugas dari atasan kepada bawahan yang kurang jelas, penggunaan bahasa atau kata-kata yang kurang tepat sehingga memicu kesalahpahaman, serta minimnya umpan balik (feedback) timbal balik. Padahal, miskomunikasi sekecil apa pun di lingkungan medis dapat berakibat fatal pada keselamatan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit.

Di samping komunikasi, aspek motivasi kerja juga menjadi faktor penentu. Motivasi kerja merupakan dorongan psikologis yang menggerakkan seseorang untuk bertindak dan mencurahkan energinya demi mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan prasurvei di Rumah Sakit Besemah, sebagian pegawai mengeluhkan pemenuhan kebutuhan dasar yang belum seimbang dengan beban kerja, kurangnya rasa aman terkait kejelasan program kesejahteraan hari tua bagi pegawai non-PNS/BLUD, serta minimnya penghargaan (reward) atas prestasi kerja yang dicapai pegawai. Kurangnya perhatian personal dari pimpinan terhadap kendala yang dihadapi staf

di lapangan juga berkontribusi pada penurunan semangat kerja. Berdasarkan latar belakang fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis secara mendalam mengenai "Pengaruh Komunikasi Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam".

TINJAUAN PUSTAKA

1. Landasan Teori

a. Komunikasi Kerja

Komunikasi kerja dalam suatu organisasi merupakan instrumen utama untuk mengarahkan perilaku individu, menyelaraskan persepsi, dan memfasilitasi kerja sama tim. Afandi (2018) menyatakan bahwa esensi komunikasi terletak pada penyampaian makna yang bertujuan mengubah sikap, pandangan, atau perilaku penerima pesan. Dalam konteks operasional rumah sakit, efektivitas komunikasi dinilai dari dua dimensi utama: (1) Penyampaian Tugas, yang mencakup kejelasan materi instruksi, ketepatan kata, kebijaksanaan pimpinan, serta kesopanan bahasa yang digunakan; dan (2) Umpan Balik (Feedback), yang mencakup kesediaan atasan dalam menanggapi keluhan bawahan, kejelasan respons informasi, dan kepastian tindak lanjut operasional. Komunikasi yang efektif mengurangi ambiguitas peran (role ambiguity) di kalangan staf medis.

b. Motivasi Kerja

Motivasi kerja didefinisikan sebagai kekuatan atau energi psikologis yang mendorong seseorang untuk mengarahkan perilakunya dan mempertahankan usaha tersebut demi mencapai target tertentu (Edison, 2022). Landasan teori motivasi dalam penelitian ini mengadopsi pendekatan integratif dari Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow dan Teori Dua Faktor Herzberg. Kebutuhan pegawai diklasifikasikan ke dalam lima indikator esensial: (1) Kebutuhan Fisiologis, meliputi pemenuhan kompensasi dan kesejahteraan hidup; (2) Kebutuhan Rasa Aman, mencakup kenyamanan lingkungan kerja fisik dan kepastian regulasi kerja/pensiun; (3) Kebutuhan Sosial, meliputi keharmonisan hubungan antarrekan kerja dan perhatian personal pimpinan; (4) Kebutuhan Harga Diri, dalam bentuk pengakuan

atas prestasi kerja; dan (5) Kebutuhan Aktualisasi Diri, berupa ketersediaan program diklat dan kesempatan pengembangan karier secara adil.

c. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil konkret dari integrasi antara kompetensi, motivasi, dan sarana organisasi yang tersedia. Menurut Edison (2022), pengukuran kinerja harus dilakukan secara komparatif terhadap standar baku organisasi dalam periode tertentu. Indikator kinerja pegawai yang diterapkan meliputi: (1) Target, yaitu fokus dan keberhasilan pegawai dalam mencapai volume beban kerja; (2) Kualitas, yaitu kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar mutu layanan klinis maupun administratif; (3) Waktu, yaitu ketepatan dan efisiensi waktu penyelesaian tugas; serta (4) Taat Asas, yaitu kepatuhan penuh terhadap SOP, disiplin kerja, transparansi, dan akuntabilitas tindakan yang dilakukan pegawai.

2. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Berdasarkan landasan teoritis yang dibangun, komunikasi kerja (X1) dan motivasi kerja (X2) diposisikan sebagai variabel independen, sedangkan kinerja pegawai (Y) diposisikan sebagai variabel dependen. Komunikasi yang baik menjamin transfer informasi tugas secara akurat, sementara motivasi yang tinggi memberikan dorongan energi psikologis bagi pegawai untuk melaksanakan tugas tersebut secara prima. Kombinasi keduanya secara simultan diyakini akan melipatgandakan optimalisasi kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Komunikasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam.
- H2: Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam.
- H3: Komunikasi kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 574 pegawai, yang terdiri dari 207 pegawai negeri sipil (PNS), 266 pegawai non-PNS (kontrak/BLUD), dan 101 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K). Mengingat besarnya populasi, penentuan ukuran sampel representatif dihitung menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (presisi) sebesar 7%:

n = N / (1 + N(e)^2)

Dimana N = 574 dan e = 0,07. Melalui perhitungan tersebut, diperoleh nilai sampel sebesar 151 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling (stratified proportional random sampling) untuk menjamin keterwakilan setiap unit kerja dan status kepegawaian.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur berskala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Sebelum kuesioner disebarkan secara luas, dilakukan uji coba instrumen kepada 30 responden di luar sampel untuk menguji validitas butir pernyataan (menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria nilai Signifikansi < 0,05) dan uji reliabilitas (menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan ambang batas keandalan > 0,60). Metode analisis data utama meliputi analisis regresi linier berganda untuk menguji arah dan besaran pengaruh variabel independen terhadap dependen, analisis koefisien determinasi (R^2), serta uji signifikansi parsial (uji t) dan uji serempak (uji F) pada tingkat signifikansi alpha 5% (0,05).

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden dan Hasil Tanggapan

Berdasarkan analisis deskriptif terhadap 151 responden yang

mengembalikan kuesioner secara lengkap, dari aspek jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 62,3%, sedangkan laki-laki sebesar 37,7%. Hal ini mencerminkan karakteristik demografis tenaga kesehatan di rumah sakit yang didominasi oleh profesi perawat dan bidan. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, profil responden didominasi oleh lulusan Diploma III (D3) sebesar 48,3%, Strata 1 (S1)/Profesi sebesar 39,1%, Diploma IV (D4) sebesar 7,3%, dan jenjang pendidikan lainnya sebesar 5,3%. Ini menandakan bahwa mayoritas pegawai Rumah Sakit Besemah memiliki latar belakang pendidikan vokasional dan profesional yang memadai untuk bidang pelayanan kesehatan.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas butir kuesioner menunjukkan seluruh item pernyataan untuk variabel Komunikasi Kerja (X1, 7 item), Motivasi Kerja (X2, 12 item), dan Kinerja Pegawai (Y, 11 item) memiliki nilai signifikansi korelasi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi seluruh item jauh lebih kecil dari 0,05, maka seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel penelitian dengan akurat. Hasil pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menyajikan nilai sebagai berikut: variabel Komunikasi Kerja (X1) sebesar 0,812; variabel Motivasi Kerja (X2) sebesar 0,924; dan variabel Kinerja Pegawai (Y) sebesar 0,895. Seluruh koefisien alpha tersebut berada jauh di atas ambang batas kritis 0,60, sehingga instrumen penelitian disimpulkan sangat reliabel (konsisten) untuk digunakan.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memodelkan hubungan kausalitas antara Komunikasi Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y). Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS v26, diperoleh hasil estimasi koefisien parameter regresi yang dirangkum pada Tabel 1 di bawah ini:

Model / Variabel	Koefisien Regresi (B)	Std. Error	t hitung	Signifikansi
(Constant)	4.112	1.204	3.415	0.001
Komunikasi Kerja (X1)	0.185	0.079	2.332	0.021
Motivasi Kerja (X2)	0.764	0.054	14.271	0.000

Tabel 1. Hasil Estimasi Model Regresi Linier Berganda Sumber: Data Primer Diolah (SPSS v26, 2026)

Berdasarkan hasil estimasi parameter pada Tabel 1, persamaan regresi linier berganda yang menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap kinerja pegawai dapat dirumuskan sebagai berikut:

Y = 4.112 + 0.185 X1 + 0.764 X2

Interpretasi matematis dari model persamaan regresi tersebut memberikan makna empiris yang mendalam: (1) Nilai konstanta sebesar 4,112 menunjukkan bahwa apabila variabel Komunikasi Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) diasumsikan bernilai konstan atau tidak mengalami perubahan (nol), maka nilai dasar kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah adalah sebesar 4,112 satuan. (2) Koefisien regresi Komunikasi Kerja bernilai positif sebesar 0,185. Hal ini mengindikasikan hubungan searah, di mana setiap peningkatan kualitas komunikasi kerja sebesar 1 satuan dengan asumsi motivasi kerja konstan, akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,185 satuan. (3) Koefisien regresi Motivasi Kerja bernilai positif sebesar 0,764. Ini membuktikan adanya hubungan searah yang sangat kuat, di mana setiap peningkatan motivasi kerja pegawai sebesar 1 satuan dengan asumsi komunikasi kerja konstan, akan meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan sebesar 0,764 satuan.

4. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial (uji t) bertujuan untuk mengevaluasi apakah masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh bermakna terhadap variabel terikat secara individual. Berdasarkan output analisis data pada Tabel 1, diperoleh hasil pengujian sebagai berikut:

1. Pengaruh Komunikasi Kerja (X1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y): Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai t hitung sebesar 2,332. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan t tabel pada tingkat signifikansi alpha 5% dan derajat bebas df = n - k - 1 (151 - 2 - 1 = 148), yaitu sebesar 1,976. Karena nilai t hitung (2,332) > t tabel (1,976) dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,021 < 0,05, maka keputusannya adalah menolak H0 dan menerima H1. Hasil ini secara empiris membuktikan bahwa Komunikasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam.

2. Pengaruh Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y): Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai t hitung yang sangat tinggi, yaitu sebesar 14,271. Nilai tersebut jauh lebih besar daripada nilai t tabel (1,976). Nilai probabilitas signifikansi yang dihasilkan adalah sebesar 0,000, yang berada jauh di bawah nilai batas kritis 0,05. Dengan demikian, keputusannya adalah menolak H0 dan menerima H2. Hasil ini secara empiris membuktikan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam. Besarnya t hitung pada variabel motivasi menandakan bahwa faktor motivasi merupakan pendorong dominan dalam pembentukan kinerja pegawai.

5. Uji Hipotesis Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi

Uji F digunakan untuk menguji validitas model regresi secara keseluruhan, yaitu apakah variabel Komunikasi Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y). Berdasarkan pengolahan data komputerisasi, diperoleh nilai F hitung sebesar 544,953 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Dibandingkan dengan nilai F tabel pada derajat kebebasan df1 = 2

dan df2 = 148 (yaitu sekitar 3,06), diperoleh F hitung (544,953) > F tabel (3,06) serta tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Maka, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan komunikasi kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dinyatakan diterima.

Untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi variabel kinerja pegawai yang mampu dijelaskan oleh model regresi ini, dilakukan analisis koefisien determinasi. Nilai Adjusted R Square yang diperoleh dari output Model Summary adalah sebesar 0,880. Hal ini mengandung arti bahwa variasi kontribusi dari variabel Komunikasi Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama dalam menerangkan perubahan Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam adalah sebesar 88,0%. Sementara itu, sisa persentase sebesar 12,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel eksternal lainnya yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini, seperti variabel kompetensi teknis, beban kerja, kepemimpinan, komitmen organisasi, maupun budaya organisasi rumah sakit.

6. Pembahasan Hasil Penelitian

a) Dinamika Pengaruh Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian statistik yang menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai memberikan pembenaran ilmiah atas teori organisasi. Komunikasi kerja bukan sekadar aktivitas bertukar pesan formal, melainkan instrumen manajerial untuk mencegah miskoordinasi pelayanan medis. Indikator penyampaian tugas yang dievaluasi dalam kuesioner menunjukkan bahwa ketika pimpinan menyampaikan instruksi kerja secara bijaksana, sopan, dan menggunakan diksi kata yang tepat, pegawai merasa lebih dihargai dan lebih mudah memahami rincian target serta SOP medis yang harus dijalankan. Kejelasan tugas ini meminimalkan ambiguitas kerja.

Selain penyampaian tugas, dimensi umpan balik (feedback) juga terbukti krusial. Adanya tanggapan yang responsif dari atasan atas kendala yang dilaporkan bawahan memberikan rasa kepastian tugas bagi pegawai. Di Rumah Sakit Besemah, kelancaran komunikasi

antar unit kerja—misalnya antara instalasi gawat darurat, laboratorium, farmasi, dan ruang rawat inap—sangat menentukan kecepatan penanganan pasien. Pegawai yang berada dalam ekosistem komunikasi yang lancar akan mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan meminimalkan kesalahan prosedural. Temuan empiris penelitian ini sejalan dan mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herminayanti dan Nurbaiti (2024), yang mengonfirmasi bahwa efektivitas komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan operasional rumah sakit. Penelitian ini juga diperkuat oleh temuan Fransiska dan Tupti (2020) yang menegaskan bahwa keterbukaan saluran komunikasi internal berdampak langsung pada produktivitas kerja pegawai.

b) Peran Dominan Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Temuan yang sangat menarik dari penelitian ini adalah besarnya nilai koefisien regresi dan nilai t hitung pada variabel motivasi kerja, yang menunjukkan bahwa motivasi memiliki kontribusi yang jauh lebih dominan dalam memengaruhi kinerja pegawai dibandingkan komunikasi kerja. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam sangat ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan psikologis dan materiil pegawai itu sendiri. Sesuai integrasi teori hierarki kebutuhan, ketika pegawai merasa kebutuhan fisiologisnya terpenuhi melalui sistem penggajian yang adil, serta kebutuhan rasa amannya dijamin melalui kenyamanan lingkungan kerja fisik dan kepastian masa depan pekerjaan, maka energi positif pegawai akan tercurah sepenuhnya untuk pencapaian kualitas kerja terbaik.

Lebih lanjut, kebutuhan sosial berupa perlakuan pimpinan yang adil, sopan, menghargai, serta pemberian pengakuan (reward) atas prestasi kerja pegawai, terbukti memberikan dorongan moral yang sangat kuat bagi staf medis maupun nonmedis. Ketika pimpinan memberikan perhatian secara personal dan mendukung pengembangan kompetensi diri pegawai, pegawai akan merasa memiliki nilai berharga di mata organisasi. Hal ini memicu

ikatan emosional dan komitmen tinggi untuk mencapai kualitas hasil kerja di atas standar yang ditetapkan rumah sakit. Hasil ini memperkuat teori motivasi kerja dari Edison (2022) dan selaras dengan penelitian kontemporer dari Kamakaya dan Nuraini (2024) yang menyimpulkan bahwa motivasi internal merupakan pendorong utama kinerja staf kesehatan di sektor rumah sakit. Penelitian ini juga sejalan dengan Ramdhanil dan Djamil (2023) yang menyatakan pentingnya pemenuhan faktor-faktor motivasi kerja guna memicu keterikatan kerja yang berujung pada lonjakan performa pegawai.

c) Implikasi Manajemen Sinergis Komunikasi dan Motivasi

Hasil pengujian simultan (uji F) yang menunjukkan kontribusi sebesar 88% menegaskan bahwa komunikasi kerja dan motivasi kerja tidak dapat dipisahkan satu sama lain dalam strategi manajemen SDM di Rumah Sakit Besemah. Komunikasi kerja yang efektif bertindak sebagai peta penunjuk arah yang menjelaskan bagaimana tugas harus dikerjakan, sedangkan motivasi kerja bertindak sebagai bahan bakar yang memberikan daya dorong bagi pegawai untuk berjalan mencapai target tersebut. Jika rumah sakit hanya memiliki sistem komunikasi yang baik tanpa didukung oleh motivasi dan kesejahteraan pegawai yang memadai, pegawai mungkin memahami tugasnya tetapi enggan melaksanakannya secara optimal. Sebaliknya, jika motivasi pegawai tinggi tetapi komunikasi pimpinan buruk, pegawai akan bekerja penuh semangat namun rentan melakukan kesalahan karena salah menerima instruksi tugas. Oleh karena itu, sinergi kedua variabel ini menjadi kunci mutlak bagi pencapaian efisiensi operasional dan peningkatan kepuasan pasien secara berkesinambungan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan utama dari penelitian mengenai pengaruh komunikasi kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung (2,332) > t tabel (1,976) dengan tingkat signifikansi 0,021 < 0,05. Semakin efektif komunikasi yang dibangun melalui kejelasan penyampaian tugas dan ketepatan respons umpan balik, maka akan semakin meningkat kinerja pegawai dalam mencapai target mutu pelayanan.

2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam, dengan kontribusi yang sangat dominan. Pembuktian ini didasarkan pada nilai t hitung (14,271) yang jauh lebih besar dari t tabel (1,976) serta nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Pemenuhan kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri pegawai terbukti menjadi faktor pendorong utama performa kerja pegawai.

3. Komunikasi kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam. Hasil pengujian menunjukkan nilai F hitung sebesar 544,953 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Secara bersama-sama, kedua variabel independen ini memberikan kontribusi sebesar 88,0% (Adjusted R Square = 0,880) terhadap variasi naik-turunnya kinerja pegawai rumah sakit, sedangkan 12,0% sisanya dijelaskan oleh variabel eksternal di luar model penelitian.

Saran

Berpijak pada kesimpulan di atas, beberapa rekomendasi atau saran aplikatif diajukan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Besemah Kota Pagar Alam dan peneliti selanjutnya:

1. Peningkatan Efektivitas Komunikasi Kerja: Manajemen rumah sakit, khususnya para kepala instalasi dan pimpinan, diharapkan dapat menyelenggarakan program pelatihan komunikasi terapeutik dan komunikasi efektif organisasi (seperti metode SBAR dalam operan medis) secara berkala. Pimpinan harus konsisten memberikan instruksi tugas yang transparan, menggunakan bahasa yang santun, serta membuka forum diskusi formal maupun informal guna merespons umpan balik dan

keluhan staf lapangan secara cepat guna menghindari terjadinya miskomunikasi penanganan pelayanan.

2. Penguatan Motivasi dan Kesejahteraan Pegawai: Mengingat motivasi kerja adalah faktor paling dominan, manajemen disarankan untuk mengevaluasi sistem pemberian insentif/jasa pelayanan kesehatan secara adil dan transparan, terutama bagi tenaga honorer/BLUD. Pihak rumah sakit juga perlu meningkatkan rasa aman kerja dengan membenahi fasilitas fisik lingkungan kerja, memberikan kepastian keberlanjutan kontrak kerja, memberikan penghargaan bagi pegawai berprestasi, serta mengalokasikan anggaran diklat secara merata demi mendukung aktualisasi diri pegawai.

3. Rekomendasi bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya meneliti dua variabel independen dengan kontribusi 88%. Bagi peneliti masa depan, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan mengeksplorasi variabel-variabel strategis lain yang membentuk sisa 12% variasi kinerja, seperti gaya kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, beban kerja fisik/mental, komitmen afektif, atau kepuasan kerja dengan menggunakan sampel yang lebih luas di sektor kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator. Yogyakarta: Zanafa Publishing.

Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi. Bandung: Alfabeta.

Elvera, & Astarina, I. (2021). Metodologi Penelitian untuk Bisnis dan Manajemen. Palembang: Universitas Lembah Dempo Press.

Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(2), 223-234.

Herminayanti, & Nurbaiti. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Hermina Galaxy, Kota Bekasi. Jurnal Administrasi Bisnis, 4(5), 512-525.

Kamakaya, & Nuraini. (2024). The Effect of Work Motivation and Work Environment on Employee Performance in Hospitals. Jurnal Ekonomi, 13(3), 345-358.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Pusat Penelitian Kesehatan Nasional. (2023). Laporan Kinerja Pelayanan Kesehatan Nasional. Jakarta: Pusat Penelitian Kesehatan Nasional.

Ramdhanil, & Djamil. (2023). The Effect of Motivation and Communication on Employee Performance with Employee Engagement as an Intervening Variable in the PT XYZ Contact Center. Dinasti International Journal of Management Science, 5(3), 410-425.

Republik Indonesia. (2020). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas).

Tama, A. M. (2022). Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Wilujeng Kediri. Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 1(4), 189-202.