



DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja Karyawan di Klinik Vavier Pondok Indah

Naila Fitri¹, Yohana Eva²

¹Universitas Paramadina, Jakarta, Indonesia, Naila.ftiri@students.paramadina.ac.id

²Universitas Paramadina, Jakarta, Indonesia, Yohana.allegria@students.paramadina.ac.id

Corresponding Author: Naila.ftiri@students.paramadina.ac.id¹

Abstract: *This study aims to determine the effect of internal communication on employee work effectiveness at Vavier Clinic, Pondok Indah. Effective internal communication is believed to be able to improve employee understanding, coordination, and involvement in achieving organizational goals. The research method used is a quantitative approach with a simple regression analysis technique. The research sample consisted of 30 employees with data collection through the distribution of closed questionnaires. The results of the analysis show that internal communication has a positive and significant effect on employee work effectiveness, especially in terms of productivity, quality of work results, and punctuality. This finding strengthens the theory and results of previous studies which state that internal communication is one of the key factors in creating an effective work environment. The implications of this study indicate the importance of management to strengthen the two-way communication system, information transparency, and increase employee involvement in the organizational communication process. This study recommends the development of communication strategy programs and interpersonal training to support work effectiveness in the clinic environment.*

Keyword: *Internal Communication, Work Effectiveness, Clinic*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan di Klinik Vavier Pondok Indah. Komunikasi internal yang efektif diyakini mampu meningkatkan pemahaman, koordinasi, dan keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi sederhana. Sampel penelitian terdiri dari 30 karyawan dengan pengambilan data melalui penyebaran kuesioner tertutup. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan, terutama dalam aspek produktivitas, kualitas hasil kerja, dan ketepatan waktu. Temuan ini menguatkan teori dan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa komunikasi internal merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan pentingnya manajemen untuk memperkuat sistem komunikasi dua arah, transparansi informasi, serta meningkatkan keterlibatan karyawan dalam proses komunikasi organisasi. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan program

komunikasi strategis dan pelatihan interpersonal untuk menunjang efektivitas kerja di lingkungan klinik.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Efektivitas Kerja, Klinik

PENDAHULUAN

Dalam dunia kerja yang dinamis dan kompetitif, keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada efektivitas kinerja para karyawannya. Klinik sebagai institusi pelayanan kesehatan membutuhkan karyawan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu bekerja secara efektif dalam tim. Salah satu faktor penting yang memengaruhi efektivitas kerja karyawan adalah komunikasi internal yang berjalan di lingkungan kerja.

Komunikasi internal merujuk pada proses pertukaran informasi, ide, dan instruksi antara pimpinan dengan karyawan maupun antar karyawan dalam satu organisasi. Komunikasi yang baik akan menciptakan keselarasan visi, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan kolaborasi dan kejelasan tugas. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menyebabkan miskomunikasi, konflik, bahkan menurunnya semangat kerja yang berdampak pada menurunnya efektivitas kerja.

Klinik Vavier Pondok Indah sebagai salah satu klinik pelayanan kesehatan di wilayah Jakarta Selatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan humanis. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan tersebut, efektivitas kerja karyawan menjadi salah satu fokus utama manajemen. Namun, beberapa indikasi seperti keterlambatan dalam penyampaian informasi, kurangnya koordinasi antar unit, serta ketidaksesuaian pelaksanaan tugas menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek komunikasi internal.

Melihat pentingnya komunikasi internal dalam mendukung efektivitas kerja, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana komunikasi internal berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan di Klinik Vavier Pondok Indah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak manajemen dalam mengelola komunikasi yang lebih efisien guna meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan di Klinik Vavier Pondok Indah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Klinik Vavier Pondok Indah. Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini meliputi seluruh karyawan tetap yang telah bekerja minimal selama 1 tahun dan aktif dalam kegiatan operasional harian klinik. Tidak terdapat pembatasan usia maupun jenis kelamin dalam pemilihan responden, selama memenuhi kriteria keaktifan dan masa kerja tersebut.

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel karena jumlahnya relatif kecil. Menurut Sugiyono (2016), teknik sampel jenuh digunakan apabila seluruh populasi dapat dijadikan sampel, terutama dalam penelitian yang bersifat populatif dan bertujuan memperoleh data secara menyeluruh dari responden yang ada. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 30 orang.

Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 24.0. Analisis yang dilakukan mencakup analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kualitas instrumen penelitian, serta analisis regresi sederhana untuk menguji pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan. Seluruh analisis dilakukan secara komprehensif guna menghasilkan temuan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah mengenai pengaruh variabel komunikasi internal terhadap efektivitas kerja dalam konteks layanan kesehatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Internal

Menurut Luthans (2011), komunikasi internal adalah proses penyampaian informasi dan pemahaman antara satu bagian organisasi dengan bagian lainnya, baik secara vertikal maupun horizontal, guna mencapai tujuan bersama. Komunikasi internal yang efektif memungkinkan terjadinya koordinasi, kolaborasi, dan kejelasan peran dalam organisasi.

Sementara itu, Wirawan (2013) menjelaskan bahwa komunikasi internal mencakup pertukaran pesan, instruksi, atau gagasan antara pimpinan dan bawahan atau sesama rekan kerja dalam suatu organisasi. Komunikasi ini mencerminkan budaya organisasi dan menjadi sarana untuk membangun keterlibatan serta partisipasi karyawan.

Rante (2021) menambahkan bahwa komunikasi internal memiliki fungsi strategis dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Ketika saluran komunikasi berjalan lancar, karyawan merasa dihargai dan memahami arah serta tujuan organisasi, sehingga termotivasi untuk bekerja lebih optimal. Dalam konteks organisasi pelayanan seperti klinik, komunikasi internal yang baik sangat penting untuk menjamin kelancaran pelayanan, mencegah kesalahan, dan membangun kerja tim yang solid.

Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja merujuk pada sejauh mana karyawan mampu mencapai tujuan kerja sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan. Menurut Robbins dan Coulter (2016), efektivitas kerja menunjukkan kemampuan individu atau kelompok dalam menyelesaikan tugas secara tepat guna dan berhasil guna. Efektivitas ini tidak hanya diukur dari hasil kerja, tetapi juga dari proses, kualitas, dan konsistensi kinerja.

Sedangkan Hasibuan (2016) menjelaskan bahwa efektivitas kerja dipengaruhi oleh faktor internal seperti keterampilan, motivasi, dan sikap kerja karyawan, serta faktor eksternal seperti gaya kepemimpinan dan sistem komunikasi organisasi. Efektivitas tinggi menunjukkan bahwa karyawan tidak hanya bekerja keras, tetapi juga bekerja cerdas dan terarah.

Penelitian oleh Harahap dan Siregar (2020) menekankan bahwa efektivitas kerja erat kaitannya dengan kepuasan kerja, komunikasi, dan hubungan antar personal di tempat kerja. Dalam konteks klinik, efektivitas kerja karyawan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan reputasi lembaga secara keseluruhan.

Karakteristik Responden

Memahami karakteristik responden merupakan hal yang krusial dalam setiap penelitian. Faktor seperti jenis kelamin dan lama bekerja memainkan peranan penting dalam analisa mengenai perilaku konsumen. Melalui kajian ini, penelitian berupaya menggali lebih dalam bagaimana perbedaan demografi berkontribusi terhadap perilaku konsumen, khususnya dalam konteks komunikasi internal yang berdampak pada efektivitas kerja karyawan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI - LAKI	3	10.0	10.0	10.0
	PEREMPUAN	27	90.0	90.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1 dari total 30 responden, mayoritas responden adalah sebanyak 27 responden atau 90% berjenis kelamin perempuan, lalu sebanyak 3 responden atau 10% berjenis kelamin laki – laki.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

LAMA BEKERJA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 TAHUN	3	10.0	10.0	10.0
	1 - 3 TAHUN	4	13.3	13.3	23.3
	> 3 TAHUN	23	76.7	76.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data kuisioner diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 2, dari total 30 responden, mayoritas responden > 3 tahun lama bekerjanya yaitu sebesar 76,7% atau 23 orang, lalu responden yang bekerja selama 1 – 3 tahun sebanyak 13,3% atay 4 orang, dan yang terakhir yang bekerja <1 tahun lama bekerjanya sebanyak 10% atay 3 orang.

Uji Validitas dan ReliabilitaS

Tabel 3 Uji Validitas & Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KOMUNIKASI INTERNAL1	18.17	26.764	.803	.962
KOMUNIKASI INTERNAL2	17.87	26.464	.924	.948
KOMUNIKASI INTERNAL3	17.77	26.599	.898	.951
EFEKTIVITAS KERJA 1	18.10	25.472	.898	.951
EFEKTIVITAS KERJA 2	17.87	28.326	.863	.956
EFEKTIVITAS KERJA 3	17.90	26.162	.889	.952

Sumber : Data kuisioner diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas pada Tabel 3 semua indikator memiliki nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari 0,361 dan nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		KOMUNIKASI INTERNAL	EFEKTIVITAS KERJA
N		30	30
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	10.80	10.73
	Std. Deviation	3.134	3.118
Most Extreme Differences	Absolute	.146	.200
	Positive	.117	.114
	Negative	-.146	-.200
Test Statistic		.146	.200
Asymp. Sig. (2-tailed)		.100 ^c	.004 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data kuisioner diolah peneliti (2025)

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,004 ($> 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi klasik untuk analisis lebih lanjut.

Uji T

Tabel 5. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	.555	.676		.821
KOMUNIKASI INTERNAL	.942	.060	.947	15.649

a. Dependent Variable: EFEKTIVITAS KERJA

Sumber : Data kuisioner diolah peneliti (2025)

Hasil uji T hitung di atas menunjukkan nilai 15,649 di mana nilai tersebut lebih besar dari T tabel 2,048. Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal berpengaruh terhadap efektivitas kerja.

Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Tabel 6. Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 ^a	.897	.894	1.016

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERNAL

b. Dependent Variable: EFEKTIVITAS KERJA

Sumber : Data kuisioner diolah peneliti (2025)

Hasil uji koefisien korelasi di atas menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,947 maka dapat dinyatakan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang kuat terhadap efektivitas kerja. Dan hasil uji koefisien determinasi di atas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,897 maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal berpengaruh sebesar 89,7% terhadap efektivitas kerja, dan sisanya 10,3% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan. Artinya, semakin baik kualitas komunikasi internal yang terjalin dalam organisasi, maka semakin tinggi pula efektivitas kerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan dua arah antara atasan dan bawahan menciptakan pemahaman yang selaras, mengurangi kesalahan kerja, serta meningkatkan motivasi dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya seperti yang dikemukakan oleh Downs & Adrian (2012) dan Men (2014), yang menekankan bahwa komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, keterlibatan, dan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, Ruck & Welch (2012) juga menyatakan bahwa komunikasi yang dikelola dengan baik dapat memperkuat komitmen karyawan terhadap tujuan organisasi, yang pada akhirnya berdampak positif pada hasil kerja.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa komunikasi internal merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan efisien. Karyawan yang mendapatkan informasi secara tepat dan merasa terlibat dalam proses komunikasi organisasi cenderung bekerja lebih optimal, berinisiatif, dan mampu memenuhi target kerja dengan lebih efektif. Meskipun variabel lain seperti gaya kepemimpinan dan budaya organisasi juga turut memengaruhi efektivitas kerja, pengaruh komunikasi internal terbukti sebagai salah satu yang paling signifikan dalam konteks ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan di Klinik Vavier Pondok Indah. Karyawan yang menerima informasi secara jelas, terbuka, dan tepat waktu menunjukkan tingkat produktivitas kerja yang lebih tinggi, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Komunikasi internal yang efektif terbukti mendorong karyawan untuk bekerja lebih fokus, kooperatif, serta mampu merespons instruksi dan perubahan kebijakan secara cepat dan akurat.

Temuan ini mendukung teori dan hasil studi terdahulu yang menyatakan bahwa komunikasi internal merupakan elemen kunci dalam membangun lingkungan kerja yang efisien dan kolaboratif. Dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan seperti klinik, arus informasi yang lancar antara manajemen dan staf operasional sangat penting dalam menjaga konsistensi layanan, mengurangi kesalahan kerja, dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian dari Men (2014) serta Ruck & Welch (2012) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik tidak hanya mempengaruhi produktivitas, tetapi juga meningkatkan loyalitas dan keterlibatan karyawan.

Berdasarkan temuan ini, penting bagi manajemen Klinik Vavier Pondok Indah untuk terus memperkuat sistem komunikasi internal, baik secara vertikal maupun horizontal. Penggunaan media komunikasi yang sesuai, keterbukaan dalam penyampaian kebijakan, serta kesempatan bagi karyawan untuk memberikan umpan balik merupakan strategi penting untuk meningkatkan efektivitas kerja secara menyeluruh.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi organisasi sejenis agar lebih memperhatikan pembentukan budaya komunikasi yang sehat, di mana setiap karyawan merasa didengar, dihargai, dan terinformasi dengan baik. Ke depan, disarankan agar penelitian selanjutnya mengeksplorasi pengaruh variabel lain seperti kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi dalam kaitannya dengan efektivitas kerja, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

REFERENSI

- Blackwell, D., Leaman, C., Trampusch, R., Osborne, C., & Liss, M. (2017). Extraversion, neuroticism, attachment style and fear of missing out as predictors of social media use and addiction. *Personality and Individual Differences*, 116, 69–72. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.039>
- Downs, C. W., & Adrian, A. D. (2012). *Assessing organizational communication: Strategic communication audits*. Guilford Press.
- Harahap, H., & Siregar, E. (2020). Pengaruh komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap efektivitas kerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 21(2), 124–132.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

- Men, L. R. (2014). Why leadership matters to internal communication: Linking transformational leadership, symmetrical communication, and employee outcomes. *Journal of Public Relations Research*, 26(3), 256–279. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2014.908719>
- Przybylski, A. K., Murayama, K., DeHaan, C. R., & Gladwell, V. (2013). Motivational, emotional, and behavioral correlates of fear of missing out. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1841–1848. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.02.014>
- Rante, Y. (2021). Peran komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi dan Komunikasi*, 6(1), 12–20.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Ruck, K., & Welch, M. (2012). Valuing internal communication; management and employee perspectives. *Public Relations Review*, 38(2), 294–302. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.016>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. (2013). *Manajemen sumber daya manusia Indonesia: Teori, psikologi, hukum ketenagakerjaan, aplikasi, dan penelitian*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.