

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI RUMAH SAKIT HUSADA

(Studi Deskriptif Iklim Komunikasi Organisasi di RS Krian Husada Sidoarjo)

SKRIPSI



Oleh :

FAJAR ADIGUNA  
0843010269

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

SURABAYA

2013

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'Alamiin, sujud syukur pada Allah SWT yang tiada hentinya memberikan segala rahmat, karunia, hidayah dan barokah-Nya yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hikmat kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi berjudul “Iklim Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Husada”, disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan materi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang penulis hadapi dapat teratasi. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setinggi-tingginya dan tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Juwito, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Negeri “Veteran” Jawa Timur.
3. Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si, selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Negeri “Veteran” Jawa Timur.

4. Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si, selaku dosen pembimbing Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Negeri “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Negeri “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan pengetahuan dan jasanya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan
7. Ayah dan ibu tercinta yang telah membesarkan dan mengorbankan sebagian besar waktu dan tenaganya demi penulis, serta kakak-adik yang selalu bersedia menampung keluh kesah penulis.
8. Untuk istriku tercinta yang selalu setia ketika aku sakit, sehat, sedih, dan gembira. Banyak hal yang telah kita lalui bersama. Terima kasih atas doa dan dukungan untuk selalu dapat menyelesaikan tugas ini.
9. Kakak–kakak iparku Mas Dadang-Mbak Tyas, Mas Tatang-Mbak Moedah, Mas Roby-Mbak Winda, & Mas Icha – Kakak kandungku, Adisti terima kasih atas perhatian dan doa yang sudah diberikan untuk selalu mengingatkanku menyelesaikan tugas ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama penulis menyusun skripsi ini.

Akhirnya segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis semoga dapat menjadi karunia yang tidak terhingga dalam hidupnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca khususnya para mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Surabaya, 18 Oktober 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                   | Halaman |
|-----------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....               | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN .....          | ii      |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....         | iii     |
| KATA PENGANTAR .....              | iv      |
| ABSTRAK - ABTRACT .....           | vii     |
| DAFTAR ISI .....                  | viii    |
| DAFTAR TABEL .....                | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....               | xiv     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....             | xv      |
| <br>                              |         |
| BAB I PENDAHULUAN                 |         |
| 1.1. Latar Belakang Masalah ..... | 1       |
| 1.2. Perumusan Masalah .....      | 9       |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....      | 9       |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....     | 10      |
| <br>                              |         |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA             |         |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....   | 11      |
| 2.2. Landasan Teori .....         | 12      |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.1. Pengertian Komunikasi .....   | 13 |
| 2.2.2. Pengertian Organisasi .....   | 16 |
| 2.2.3. Karakteristik dan Fungsi Organisasi .....                               | 17 |
| 2.2.4. Komunikasi Organisasi .....   | 20 |
| 2.2.5. Komunikasi Organisasi Suatu Perusahaan .....                            | 24 |
| 2.2.6. Iklim Komunikasi Organisasi .....                                       | 26 |
| 2.2.7. Iklim Komunikasi Organisasi Suatu Perusahaan .....                      | 34 |
| 2.2.8. Proses Komunikasi di Perusahaan .....                                   | 35 |
| 2.2.9. Komunikasi sebagai Hubungan yang Berinteraksi<br>dalam Perusahaan ..... | 36 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian .....                                       | 38 |

### BAB III METODE PENELITIAN

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ..... | 42 |
| 3.1.1. Iklim Komunikasi Organisasi .....                | 42 |
| 3.1.2. Pengukuran Variabel .....                        | 43 |
| 3.2. Populasi dan Sampel .....                          | 51 |
| 3.2.1. Populasi .....                                   | 52 |
| 3.2.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....       | 52 |
| 3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....           | 53 |
| 3.4. Metode Analisis Data .....                         | 55 |

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

|   |     |
|---|-----|
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                               | 60  |
| 4.1.1. Rumah Sakit Krian Husada .....                                   | 60  |
| 4.1.2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Krian Husada .....               | 61  |
| 4.2. Penyajian Data dan Analisis Data .....                             | 65  |
| 4.2.1. Identitas Responden .....  | 66  |
| 4.2.1.1. Jenis Kelamin .....  | 66  |
| 4.2.1.2. Usia .....   | 67  |
| 4.2.1.3. Pendidikan Terakhir .....                                      | 67  |
| 4.2.1.4. Pengalaman di Rumah Sakit Krian Husada .....                   | 69  |
| 4.2.2. Iklim Komunikasi Organisasi di Rumah Sakit Krian<br>Husada ..... | 70  |
| 4.2.2.1. Kepercayaan .....  | 71  |
| 4.2.2.2. Pembuatan Keputusan Bersama .....                              | 75  |
| 4.2.2.3. Kejujuran .....  | 80  |
| 4.2.2.4. Keterbukaan dalam Komunikasi ke Bawah .....                    | 85  |
| 4.2.2.5. Mendengarkan dalam Komunikasi ke Atas .....                    | 89  |
| 4.2.2.6. Perhatian pada Tujuan Berkinerja Tinggi .....                  | 95  |
| 4.2.2.7. Nilai Iklim Komposit .....                                     | 100 |
| 4.3. Pembahasan .....   | 102 |

|       |                      |     |
|-------|----------------------|-----|
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN |     |
| 5.1.  | Kesimpulan.....      | 108 |
| 5.2.  | Saran.....           | 109 |
|       | DAFTAR PUSTAKA       | 111 |
|       | LAMPIRAN             | 113 |

## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| 4.1. Jenis Kelamin Responden .....  | 66      |
| 4.2. Usia Responden .....   | 67      |
| 4.3. Pendidikan Responden.....  | 68      |
| 4.4. Pengalaman di Rumah Sakit Krian Husada .....   | 69      |
| 4.5. Kepercayaan Atasan Terhadap Bawahan.....   | 71      |
| 4.6. Kepercayaan Bawahan Terhadap Atasan.....   | 73      |
| 4.7. Kepercayaan .....  | 74      |
| 4.8. Atasan melakukan Komunikasi dalam Pengambilan<br>Keputusan dan Penetapan Tujuan Bersama .....      | 76      |
| 4.9. Anggota Dapat Berkomunikasi dan Berkonsultasi<br>Mengenai Kebijakan Organisasi.....                | 77      |
| 4.10. Pembuatan Keputusan Bersama .....   | 78      |
| 4.11. Adanya Keterusterangan dan Kejujuran di antara Atasan<br>terhadap Bawahan.....                    | 81      |
| 4.12. Adanya Kebebasan bagi Anggota dalam Mengungkapkan<br>Isi Hati.....                                | 82      |
| 4.13. Kejujuran .....   | 83      |
| 4.14. Adanya Keterbukaan dari Pimpinan dalam Memberikan<br>Informasi Mengenai Kebijakan Organisasi..... | 86      |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.15. | Kemudahan bagi anggota dalam memperoleh informasi yang berhubungan dengan tugas.....                                     | 87 |
| 4.16. | Keterbukaan dalam Komunikasi ke Bawah .....  | 88 |
| 4.17. | Atasan menganggap Penting Pendapat dan Pemikiran Anggota untuk dilaksanakan .....  | 90 |
| 4.18. | Atasan mendengar dan berpikiran luas atas saran dan laporan anggota.....   | 92 |
| 4.19. | Mendengarkan dalam Komunikasi ke Atas.....   | 93 |
| 4.20. | Pemimpin memberikan Motivasi dan Penghargaan kepada Bawahan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan loyalitas ..... | 96 |
| 4.21. | Komitmen terhadap Tujuan Berkinerja Tinggi (Produktivitas Tinggi, Kualitas Tinggi, Biaya Rendah).....                    | 97 |
| 4.22. | Perhatian pada Tujuan Berkinerja Tinggi .....  | 98 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                              | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| 2.1. Model Komunikasi Interpersonal | 15      |
| 2.2. Kerangka Berpikir Penelitian   | 41      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran |  | Halaman |
|----------|--|---------|
| I        | Kuesioner .....                              | 113     |
| II       | Struktur Organisasi .....                    | 119     |
| III      | Daftar Pegawai Rumah Sakit Krian Husada..... | 120     |
| IV       | Data Responden .....                         | 122     |

## ABSTRAK

Fajar Adiguna. Iklim Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Husada (Studi Deskriptif Iklim Komunikasi Organisasi di Rumah Sakit Krian Husada Sidoarjo)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang iklim komunikasi organisasi yang ada di Rumah Sakit Krian Husada. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Pace dan Faules mengenai iklim komunikasi organisasi.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, di mana sampel adalah keseluruhan jumlah populasi, yaitu sebanyak 60 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan tabel frekuensi data yang telah diklasifikasikan dan dihitung untuk ditampilkan dalam persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi di Rumah Sakit Krian Husada masuk dalam kategori negatif, menunjukkan bahwa komunikasi di antara karyawan Rumah Sakit Krian Husada belum berjalan secara terbuka, sehingga kurang mendukung dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Kata Kunci: Iklim Komunikasi, Organisasi, Rumah Sakit, Krian Husada

## ABSTRACT

Fajar Adiguna. Organizational Communication Climate in Husada Hospital (Deskriptive Study of Organizational Communication Climate in Krian Husada Hospital, Sidoarjo)

The purpose of this research is to know about organization communication climate in Rumah Sakit Krian Husada. Theoretical basis used in this research is the theory of Pace and Faules about organizational communication climate.

This study used survey method with quantitative approach. The data used in this study is primary data in the form of questionnaire. The sampling technique of the current research used total sampling, which is the sample including all population, 60 respondents. Data analysis was performed using frequency tables of data which classified and counted to be displayed as a percentage.

The results indicate that the organizational communication climate in Rumah Sakit Krian Husada include in the negative category, conclude that communication between the board of Rumah Sakit Krian Husada has not run smoothly, resulting in less support in realizing the organization's goal.

Keywords: Communication Climate, Organizational, Hospital, Krian Husada

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi sebagai suatu wadah berkumpulnya banyak orang dari berbagai latar belakang yang berbeda harus mampu menyatukan anggotanya untuk mencapai tujuan. Organisasi menurut Kuswarno (2001) dapat diartikan sebagai suatu sistem individu yang relatif stabil yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama melalui struktur hierarki dan pembagian kerja. Terpenuhinya tujuan organisasi menunjukkan bahwa organisasi telah berkembang. Perkembangan suatu organisasi tidak dapat dilepaskan dari interaksi antar anggota organisasi. Interaksi antar anggota organisasi dilakukan dengan cara komunikasi, sehingga informasi dan gagasan mengenai kemajuan organisasi dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi. Komunikasi sebagai proses pemindahan makna memerlukan pula pemahaman penerima pada makna yang disampaikan. Komunikasi yang baik terjadi ketika pemikiran yang digambarkan oleh si pengirim tersampaikan sedemikian rupa sehingga penerima mempunyai gambaran mental yang sama. Jika penerima tidak mampu memahami makna yang ingin disampaikan pengirim maka dapat terjadi salah pengertian. Kesalahpahaman antar anggota karena adanya komunikasi yang tidak lancar akan menimbulkan konflik dalam organisasi dan menghambat kinerja organisasi.

Komunikasi merupakan proses yang menghubungkan antar manusia dan antar kelompok dalam sebuah organisasi (Lubis, 2008). Proses komunikasi dapat diartikan sebagai transfer informasi atau pesan dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima sebagai komunikan. Proses komunikasi bertujuan untuk mencapai saling pengertian (mutual understanding) antara kedua pihak yang terlibat. Dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota/karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Komunikasi antar individu dan kelompok dalam organisasi menciptakan harapan, yang kemudian akan menghasilkan peran-peran tertentu yang harus diemban untuk mencapai tujuan organisasi. Terpenuhinya harapan anggota/karyawan dalam berorganisasi akan menyebabkan para karyawan berusaha untuk tetap bekerja dengan baik karena karyawan merasa memiliki hubungan yang erat terhadap organisasi, sehingga mampu menggerakkan karyawan untuk menggunakan seluruh kemampuan terbaiknya demi kemajuan organisasi. Komunikasi dapat dikatakan berjalan baik dan efektif apabila setiap anggota memperoleh keterangan-keterangan yang jelas dalam melaksanakan pekerjaannya. Melalui komunikasi rasa ingin tahu juga dapat tersalurkan, sehingga mampu mendorong semangat kerja dan menyatukan anggota organisasi untuk bekerja sama.

Suasana komunikasi yang harmonis dan proses komunikasi yang efektif dapat dipengaruhi oleh peran pemimpin organisasi. Pimpinan dituntut tidak hanya mampu memberikan perintah kerja atau tugas kepada bawahan, namun harus pula mau mendengarkan dan menerima gagasan atau keluhan dari bawahan. Pimpinan organisasi juga harus turut serta dalam memberikan solusi untuk memecahkan persoalan yang berkaitan dengan pekerjaan anggota. Hambatan komunikasi seringkali menjadi penyebab utama kurang harmonisnya hubungan antara bawahan dan pimpinan. Peran pemimpin organisasi yang menghargai kinerja bawahan akan menciptakan komunikasi yang efektif, karena kedua belah pihak merasa puas dan nyaman dalam menjalani hubungan organisasi.

De Vito dalam Lubis (2008) menyebutkan jaringan komunikasi sebagai saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain dalam organisasi. Jaringan organisasi ini berbeda besar dan strukturnya pada masing-masing organisasi, disesuaikan dengan kepentingan dan tujuan organisasi. Secara umum jaringan komunikasi dalam organisasi dapat dibedakan atas dua bagian yaitu jaringan komunikasi formal dan jaringan komunikasi informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang terjadi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*). Komunikasi ke bawah adalah pola komunikasi yang terjadi antara atasan kepada bawahannya. Komunikasi ke atas adalah

proses komunikasi dari karyawan kepada pimpinan, sementara komunikasi horizontal merupakan komunikasi antar rekan kerja yang selevel. Ketiga pola komunikasi tersebut bersifat formal karena umumnya berorientasi terhadap pekerjaan. Sedangkan komunikasi informal tidak tergantung pada struktur organisasi, seperti contohnya komunikasi antar sejawat yang lebih berorientasi kepada individu atau pribadi. Suasana yang tercipta dari komunikasi yang dilakukan dalam organisasi mempengaruhi cara hidup orang-orang di dalam organisasi tersebut. Jaringan komunikasi formal dan informal dalam suatu organisasi bersifat saling melengkapi dan saling mengisi. Apabila terdapat banyak hambatan dalam komunikasi formal, maka komunikasi informal akan lebih berkembang. Wofford dalam Suprpto (2009:114) mengemukakan bahwa komunikasi informal selalu merupakan derajat kepentingan dalam suatu organisasi, walaupun saluran-saluran formal tidak berfungsi secara memadai.

Komunikasi dalam organisasi menurut Robbins dan Jager (2008:5) memiliki empat fungsi utama, yaitu sebagai kontrol, motivasi, ekspresi emosional, dan informasi. Kontrol terhadap perilaku anggota organisasi dilakukan komunikasi dengan cara mewajibkan karyawan untuk mematuhi kebijakan perusahaan. Komunikasi menjaga motivasi karyawan dengan memberikan penjelasan kepada karyawan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kinerja. Fungsi komunikasi sebagai ekspresi emosional tampak dalam rasa frustrasi dan rasa puas yang ditunjukkan oleh anggota organisasi sebagai pemenuhan kebutuhan sosial. Fungsi terakhir komunikasi sebagai

pemberi informasi berhubungan dengan perannya dalam menyampaikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif yang ada. Organisasi dapat berjalan efektif jika pemimpin dapat melakukan kontrol atas para anggota, merangsang para anggota untuk bekerja, menyediakan cara bagi anggota untuk meluapkan ekspresi emosional, dan mengambil keputusan atas berbagai pilihan. Oleh sebab itu komunikasi yang lancar mempunyai peran penting untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi, maka diperlukan perhatian khusus dalam mengelola iklim komunikasi suatu organisasi agar dapat berjalan dengan baik.

Terdapat berbagai macam aktivitas dalam organisasi sehingga diperlukan iklim komunikasi yang sesuai dengan harapan anggota, karena iklim komunikasi yang memuaskan dapat mendorong produktivitas kerja sehingga tujuan organisasi lebih mudah tercapai. Pace dan Faules (2006:149) menyatakan bahwa iklim komunikasi organisasi terdiri dari persepsi atas unsur-unsur organisasi dan pengaruh unsur-unsur tersebut terhadap komunikasi. Pengaruh ini didefinisikan, disepakati, dikembangkan, dan dikokohkan secara berkesinambungan melalui interaksi dengan anggota organisasi lainnya. Pengaruh ini menghasilkan pedoman bagi keputusan dan tindakan-tindakan individu, dan mempengaruhi pesan-pesan mengenai organisasi. Peran individu diperlukan untuk membentuk iklim komunikasi yang memuaskan karena tiap anggota akan merasa puas jika pesan atau informasi dari organisasi

dapat diterima dengan baik. Namun jika anggota organisasi merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerja, maka akan tercipta iklim komunikasi yang tidak memuaskan, menyebabkan anggota tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Sebuah organisasi pasti memiliki hukum dan peraturan yang harus ditaati, yang akan mempengaruhi iklim komunikasi organisasi. Iklim komunikasi organisasi bergantung pada persepsi anggota organisasi mengenai nilai hukum dan peraturan tersebut. Terbentuknya iklim komunikasi organisasi yang baik, maka akan memberikan kinerja organisasi yang baik pula.

Iklim komunikasi organisasi sangat penting karena berhubungan dengan konteks organisasi dalam hal konsep, perasaan, dan harapan anggota organisasi. Iklim organisasi tidak dapat dilepaskan dari sifat dan ciri yang terdapat dalam suatu lingkungan kerja yang timbul terutama karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak sadar, dan dianggap mempengaruhi perilaku. Persepsi dan perilaku individu masing-masing anggota organisasi akan dipengaruhi oleh persepsi dan perilaku anggota lain dalam sistem organisasi tersebut. Pace dan Faules (2006) mengemukakan bahwa pengaruh komunikasi dalam organisasi dapat diukur melalui Inventaris Iklim Komunikasi (IIK). IIK terdiri dari enam aspek meliputi kepercayaan para anggota, pembuatan keputusan bersama, kejujuran antara anggota, keterbukaan dalam komunikasi bersama, mendengarkan dalam komunikasi ke atas, serta perhatian pada

tujuan berkinerja tinggi. Keenam aspek tersebut mampu menunjukkan gambaran mengenai iklim komunikasi yang ada dalam suatu organisasi.

Rumah sakit sebagai sebuah organisasi memerlukan iklim komunikasi yang memuaskan agar tujuan dalam melayani masyarakat yang memerlukan bantuan di bidang kesehatan dapat berjalan dengan baik. Rumah Sakit (RS) Krian Husada di Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu rumah sakit swasta yang beroperasi sejak tahun 2000, didirikan oleh delapan orang dokter yang bertindak sebagai pemilik saham sekaligus pemimpin yang mengatur berbagai aktivitas organisasi. Pada awal pendirian, seluruh pemilik saham bekerja sama untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih lengkap bagi seluruh masyarakat di wilayah Krian dan sekitarnya. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat di RS Krian Husada selain ditangani oleh dokter umum juga menyediakan pelayanan dokter spesialis di antaranya, spesialis bedah umum, kebidanan dan kandungan, penyakit dalam, anak, THT (telinga hidung tenggorokan), gigi dan mulut, anestesi, radiologi, dan mata. Kehadiran dokter spesialis dalam melayani masyarakat diharapkan mampu meningkatkan perkembangan RS Krian Husada.

Namun setelah berjalan selama tiga belas tahun, RS Krian Husada belum mengalami perkembangan yang berarti. Hal ini dapat dilihat pada semakin menurunnya jumlah kunjungan pasien serta kondisi fisik bangunan yang kurang memadai. Dari pengamatan yang dilakukan, penulis melihat fasilitas ruang rawat inap yang disediakan oleh RS Krian

Husada menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna karena setiap kamar hanya dibatasi dengan triplek. Berdasarkan keterangan yang diperoleh, perbaikan fasilitas fisik RS Krian Husada tidak dapat dilakukan dengan maksimal karena adanya perbedaan pendapat di antara pemilik saham. Di satu pihak ada pemilik saham yang berkeinginan agar pengembangan dilakukan dengan membangun sarana Unit Gawat Darurat (UGD), namun di lain pihak ada pula yang berkeinginan agar fasilitas yang telah ada seperti ruang rawat inap lebih ditingkatkan kualitasnya. Direktur rumah sakit sebagai pelaksana tidak dapat membuat kebijakan tegas dalam melaksanakan pembangunan fasilitas fisik karena pemilik saham selalu berperan dalam pengambilan keputusan. Kondisi fasilitas fisik yang kurang memadai tersebut membuat pengunjung memilih mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat lain, sehingga jumlah pasien terus mengalami penurunan. Jumlah pasien yang terus menurun juga disebabkan belum adanya kerjasama antara RS Krian Husada dengan JAMSOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), sehingga pasien yang menggunakan asuransi kesehatan tidak dapat dilayani.

Hubungan antara para karyawan RS Krian Husada juga tidak terjalin dengan baik, karena ada yang merasa memberikan kontribusi lebih bagi rumah sakit sehingga membuat karyawan di bagian lain merasa tidak nyaman. Hal ini diketahui penulis dari wawancara dengan dokter yang bekerja di rumah sakit tersebut. Pemasukan terbesar RS Krian Husada diperoleh dari bagian kebidanan dan kandungan, yang menyebabkan

karyawan di bagian tersebut merasa kedudukannya lebih tinggi. Kondisi ini menyebabkan timbulnya kekurangharmonisan di antara karyawan, yang mengakibatkan aktivitas pelayanan berjalan kurang lancar. Kualitas pelayanan yang menurun dirasakan pula oleh masyarakat sehingga tidak terjadi peningkatan yang signifikan dalam jumlah pasien.

Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut, maka penulis ingin mengetahui apakah iklim komunikasi di RS Krian Husada berjalan dengan baik, berdasarkan enam aspek yang terdapat dalam Inventaris Iklim Komunikasi (IIK). Untuk itu diperlukan adanya analisis yang mendalam mengenai iklim organisasi yang ada di RS Krian Husada Kabupaten Sidoarjo.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana iklim komunikasi organisasi yang ada di RS Krian Husada Kabupaten Sidoarjo?”

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari skripsi ini adalah untuk mengetahui tentang iklim komunikasi organisasi yang ada di RS Krian Husada Kabupaten Sidoarjo.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

##### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Bagi penulis, penelitian ini diharapkan sebagai tambahan pengetahuan di bidang komunikasi, khususnya komunikasi dalam organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik yang ada di Indonesia.

##### 1.4.2. Manfaat Praktis

1. Sebagai masukan bagi pemimpin maupun staf RS Krian Husada, khususnya bagi para pemimpin dalam menggunakan pola komunikasi yang tepat terhadap karyawan sehingga tercipta iklim yang memuaskan untuk meningkatkan kinerja;
2. Sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa lain yang akan mengambil penelitian yang berhubungan dengan iklim komunikasi organisasi, khususnya pada komunikasi di bidang pelayanan publik.