

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI,
KEPUASAN KOMUNIKASI DAN KINERJA TENAGA
KEPERAWATAN
(STUDI PADA RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN
PAINAN)**



Pembimbing 1 : Dr. Mulyanti Syas, M.Si
Pembimbing 2 : Dr. Elfitra, M.Si

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

ABSTRAK
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI, KEPUASAN
KOMUNIKASI DAN KINERJA TENAGA KEPERAWATAN
(STUDI PADA RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN)

Oleh :
Fefni Kaldian
BP. 1420869026

Pembimbing :
Dr. Mulyanti Syas, M.Si dan Dr. Elfitra, M.Si

Komunikasi memegang peranan penting dalam peningkatkan kinerja tenaga keperawatan khususnya dalam menyampaikan informasi mengenai pembagian jasa pelayanan jaminan kesehatan nasional (JKN). Untuk terjadinya peningkatan dan perubahan dalam kinerja tenaga keperawatan diperlukan komunikasi yang efektif antara pihak manajemen atau pengelola jasa pelayanan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dengan tenaga keperawatan tersebut. Komunikasi efektif dalam upaya penyampaian informasi mengenai pembagian jasa pelayanan harus memiliki aspek kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya. Kepuasan komunikasi juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja tenaga keperawatan, karena kepuasan komunikasi merupakan kepuasan terhadap informasi, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga keperawatan, mengetahui pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan komunikasi tenaga keperawatan, mengetahui pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kinerja melalui kepuasan komunikasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah populasi 262 tenaga keperawatan. Jumlah sampel adalah 72 orang yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Menentukan jumlah sampel masing-masing ruangan menggunakan *Proportional Random Sampling*, dan untuk memilih sampel masing-masing ruangan menggunakan *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan *analisis Path* (analisis jalur), yaitu penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*causal*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel efektivitas komunikasi organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga keperawatan. Variabel efektivitas komunikasi organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan komunikasi dan variabel efektivitas komunikasi organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja keperawatan melalui kepuasan komunikasi.

Kata Kunci :Efektivitas komunikasi organisasi, Kinerja tenaga keperawatan, Kepuasan komunikasi.

ABSTRACT
**THE EFFECTIVENESS OF ORGANIZATION COMMUNICATION,
COMMUNICATION SATISFACTION AND THE PERFORMANCE OF
NURSING PERSONNEL**
(STUDY IN Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN HOSPITAL)

By :
Fefni Kaldian
Bp. 1420869026

Lecturer Guide:
Dr. Mulyanti Syas, M.Si and Dr. Elfitra, M.Si

Communication plays an important role in improving the performance of nursing personnel, especially in conveying information about distribution of services of the national health insurance (JKN). For the occurrence of the increase and change in the performance of nursing personnel required effective communication between management or manager of services in Dr. Muhammad Zein Painan Hospital with nursing personnel. The effective communication in an effort to deliver information about distribution of services should have the aspect of clarity, accuracy, context, flow and culture. Communication satisfaction also has an important role in improving the performance of nursing personnel, because communication satisfaction is the satisfaction of the information, media and relationships within the organization. The purpose of this study to know the influence of the effectiveness of organization communication on the performance of nursing personnel, to know the influence of the effectiveness of organization communication on the satisfaction of nursing personnel communication, to know the influence of the effectiveness of organization communication on the performance through communication satisfaction.

This study uses a quantitative approach with a population of 262 nursing personnel. The number of samples is 72 people who are determined using the Slovin's formula. Determine the number of samples of each room using Proportional Random Sampling, and to select a sample of each room using Simple Random Sampling. Data collected through questionnaires. Data analysis using path analysis, namely the use of regression analysis to estimate the causal relationships between variables (causal) predetermined based on the theory. The result of the study revealed that the variable of effectiveness of organization communication is not positive and significant impact on the performance of nursing personnel. The variable of effectiveness of organization communication affect positively and significantly related to the communication satisfaction and the performance of nursing through communication satisfaction.

Keywords : The effectiveness of organization communication, Communication Satisfaction , the performance of nursing personnel