



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 26920-26930

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Peran Komunikasi Internal Bagi Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan pada Klinik Julitasari di Jakarta Barat

Rahma Noor Azizah¹ Widia Astuti²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

rahmanoorazizah20@gmail.com, dosen01265@unpam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi internal bagi karyawan dalam meningkatkan kepuasan kerja di Klinik Julita Sari Jakarta Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada pimpinan sebagai key informant dan empat karyawan sebagai informan, serta didukung oleh observasi, dokumentasi, dan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal, baik secara vertikal maupun horizontal, telah berjalan secara efektif. Hal tersebut ditunjukkan melalui penyampaian informasi yang jelas dan terbuka dari pimpinan, adanya komunikasi dua arah, serta hubungan kerja antar karyawan yang harmonis dengan suasana kekeluargaan. Kondisi tersebut turut mendorong kepuasan kerja karyawan, khususnya melalui aspek supervisi, hubungan dengan rekan kerja, dan kelancaran komunikasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Meskipun demikian, penelitian masih menemukan beberapa keterbatasan, yaitu terbatasnya waktu bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat serta belum terstrukturanya evaluasi komunikasi internal. Hasil analisis IFAS memperoleh skor sebesar 3,20, yang terdiri atas kekuatan sebesar 2,40 dan kelemahan sebesar 0,80. Sementara itu, analisis EFAS memperoleh skor sebesar 2,60, terdiri atas peluang sebesar 1,60 dan ancaman sebesar 1,00. Titik koordinat (1,60; 0,60) menempatkan Klinik Julita Sari pada Kuadran I dengan arah strategi agresif (SO). Klinik disarankan mengoptimalkan komunikasi internal melalui pelatihan komunikasi, pemanfaatan teknologi, evaluasi berkala, serta penguatan budaya saling menghargai guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Kepuasan Kerja, Karyawan, Analisis SWOT

1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan komponen strategis yang menggerakkan seluruh aktivitas organisasi dan menentukan keberhasilan pencapaian tujuan. Organisasi tidak hanya membutuhkan modal, teknologi, dan sarana kerja, tetapi juga memerlukan karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan komitmen dalam melaksanakan pekerjaan. Anwar dan Herlina (2022) menempatkan manajemen sumber daya manusia strategis sebagai instrumen organisasi untuk membangun keunggulan bersaing dan meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mengelola dan mengembangkan kemampuan karyawan secara terarah agar mereka mampu menghadapi tantangan, memanfaatkan peluang, meningkatkan produktivitas, dan berkontribusi terhadap pencapaian target organisasi.

Manajemen sumber daya manusia mencakup proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karier, pemberian kompensasi, retensi, dan evaluasi kinerja karyawan. Perkembangan teknologi digital mendorong organisasi untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam berbagai fungsi pengelolaan SDM, seperti rekrutmen daring, pelatihan digital, pengelolaan data kepegawaian, dan penilaian kinerja berbasis sistem informasi. Adawiah et al. (2023) menjelaskan bahwa penerapan teknologi dalam praktik manajemen sumber daya manusia dapat meningkatkan efisiensi organisasi dan memperkuat kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan kerja. Sumaryono (2023) juga menyatakan bahwa penerapan electronic human resource management dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pembelajaran, penilaian kinerja, kompensasi, kepuasan, dan kinerja karyawan. Selain penguasaan teknologi, organisasi perlu mengembangkan kemampuan komunikasi dan kerja sama serta menciptakan lingkungan kerja yang menghargai keberagaman. Santosa et al. (2022) menegaskan bahwa integrasi keberagaman dan inklusi ke dalam budaya organisasi memerlukan komitmen pimpinan, kebijakan inklusif, kesadaran budaya, dan keterlibatan karyawan. Dengan demikian, organisasi perlu mengelola SDM sebagai individu yang memiliki kemampuan, potensi, dan kebutuhan agar produktivitas serta kesejahteraan berkembang secara seimbang.

Pelayanan kesehatan merupakan sektor strategis yang berkontribusi terhadap peningkatan derajat kesehatan dan kualitas hidup masyarakat. Pada tataran global, fasilitas pelayanan kesehatan seperti klinik menjalankan fungsi penting sebagai lini terdepan pelayanan kesehatan primer. World Health Organization (WHO) menempatkan pelayanan kesehatan primer sebagai komponen fundamental dalam sistem kesehatan karena pelayanan tersebut membantu masyarakat memperoleh layanan yang mudah mereka jangkau, terjangkau secara biaya, dan berkelanjutan. Klinik menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara langsung kepada pasien. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan, masyarakat juga menuntut peningkatan mutu pelayanan klinik. Oleh karena itu, klinik perlu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, menempatkan tenaga kesehatan yang kompeten, serta membangun komunikasi kerja yang efektif untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Ardianto et al. (2021) menunjukkan bahwa kesesuaian kompetensi petugas dengan tuntutan jabatan menentukan kemampuan klinik dalam menjaga kualitas pelaksanaan pekerjaan. Haposan Saragih et al. (2023) juga mengidentifikasi kompetensi SDM serta ketersediaan peralatan dan sarana prasarana sebagai kekuatan penting dalam pengembangan pelayanan klinik. Temuan tersebut menegaskan bahwa klinik perlu mengintegrasikan kesiapan fasilitas dan kualitas SDM dalam pengelolaan mutu pelayanan.

Di Indonesia, pertumbuhan dan perkembangan klinik kesehatan meningkat sejalan dengan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang cepat dan mudah mereka akses. Masyarakat dapat memilih klinik sebagai alternatif selain rumah sakit karena klinik menawarkan prosedur pelayanan yang relatif lebih sederhana serta biaya yang lebih terjangkau. Dalam konteks Klinik Nyeri Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang, Haposan Saragih et al. (2023) menemukan bahwa tarif yang lebih rendah, SDM yang kompeten, serta peralatan dan sarana prasarana yang baik menjadi keunggulan pelayanan klinik. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa klinik dapat memperkuat posisinya sebagai pilihan pelayanan melalui efisiensi biaya, kompetensi petugas, dan kelengkapan fasilitas. Meskipun demikian, klinik kesehatan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia. Permasalahan yang kerap muncul mencakup lemahnya koordinasi antarpegawai, penyampaian informasi yang belum efektif, serta komunikasi antara pimpinan dan karyawan yang belum optimal. Kondisi tersebut dapat menurunkan kinerja karyawan dan mutu pelayanan kepada pasien. Dengan demikian, pengelola klinik perlu membangun komunikasi internal yang baik untuk meningkatkan efektivitas organisasi pelayanan kesehatan.

Klinik Julita Sari merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di Jakarta Barat dan memberikan layanan medis kepada masyarakat umum. Sebagai institusi pelayanan kesehatan, Klinik Julita Sari memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Klinik ini mengandalkan kolaborasi tenaga medis dan nonmedis untuk menjalankan kegiatan operasional dan mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, sedangkan kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang membentuk kualitas kinerja tersebut. Veonardo et al. (2022) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja berkaitan dengan kinerja SDM pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Prashanantyo et al. (2023) juga menemukan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dokter. Oleh karena itu, Klinik Julita Sari perlu memperhatikan kepuasan kerja karena kondisi psikologis tersebut dapat memengaruhi motivasi, kinerja, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi.

Menurut Wexley dan Yukl (2005, dalam Edison, Anwar, & Komariyah, 2021), kepuasan kerja menggambarkan perasaan atau respons yang dimiliki seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dijalankannya. Sementara itu, Brury (2016, dalam Edi & Gloria, 2021) menjelaskan bahwa dalam suatu organisasi, setiap pegawai akan mengalami perasaan puas maupun tidak puas selama melaksanakan pekerjaannya, sehingga kedua kondisi tersebut merupakan hal yang wajar terjadi dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan yang muncul pada diri karyawan sebagai bentuk evaluasi terhadap pekerjaan yang dilaksanakannya. Perasaan tersebut dapat berupa kepuasan maupun ketidakpuasan yang merupakan hal yang lazim terjadi dalam suatu organisasi. Tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan dapat memberikan pengaruh terhadap motivasi, semangat kerja, serta kualitas kinerja dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, kepuasan kerja menjadi salah satu elemen penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan karyawan serta organisasi dalam meraih tujuan yang telah ditentukan.

Tabel 1.1
Data Fenomena Kepuasan Kerja Karyawan pada Klinik Julita Sari di Jakarta Barat

No	Informan	Fenomena	Keterangan
1	Karyawan Senior (Bekerja Lebih 1 tahun)	Gaya supervisi pimpinan cukup tegas namun kurang terbuka.	Pimpinan memperhatikan kedisiplinan kerja, tetapi karyawan merasa kurang dibimbing saat terjadi

No	Informan	Fenomena	Keterangan
			kesalahan sehingga menimbulkan rasa sungkan untuk bertanya.
2		Hubungan antar rekan kerja berjalan harmonis dan saling mendukung.	Karyawan merasa nyaman karena adanya kerja sama yang baik antar bagian, terutama saat beban kerja meningkat.
3		Komunikasi internal memengaruhi kepuasan kerja.	Karyawan merasa komunikasi antar rekan sudah baik, namun komunikasi dari pimpinan sering tidak konsisten dan menyebabkan keterlambatan pekerjaan, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan kerja.

Sumber : Data Pra Survey

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Klinik Julita Sari, diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya hubungan antar rekan kerja, gaya kepemimpinan, serta sistem komunikasi yang diterapkan dalam organisasi. Hubungan antarpegawai dinilai cukup harmonis dan saling mendukung dalam pelaksanaan tugas. Namun demikian, dalam aspek supervisi, pimpinan cenderung bersikap tegas dan belum sepenuhnya memberikan pembinaan secara terbuka ketika terjadi kesalahan. Hal tersebut menyebabkan sebagian karyawan merasa kurang nyaman dalam berinteraksi atau menyampaikan pendapat kepada pimpinan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi

Komunikasi internal merupakan elemen penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi internal yang efektif memungkinkan penyampaian informasi berlangsung secara jelas dan akurat, meminimalkan kesalahpahaman, serta meningkatkan koordinasi antara pimpinan dan karyawan.

Menurut Onong Uchjana Effendy (2017), yang mengutip pendapat Lawrence D. Brennan, komunikasi internal merupakan proses penyampaian dan pertukaran gagasan antara pimpinan dan karyawan di dalam suatu organisasi. Komunikasi tersebut berlangsung secara vertikal maupun horizontal sehingga mampu mendukung terciptanya koordinasi, struktur organisasi yang efektif, serta kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Ami (2016:4) dalam Rahman Safiih dan Putri (2025), komunikasi merupakan proses pertukaran informasi secara verbal maupun nonverbal yang dilakukan antara pengirim dan penerima pesan dengan tujuan memengaruhi atau mengubah perilaku.

Sementara itu, Prianti (2010, dalam Abner & Wulan, 2022) menjelaskan bahwa komunikasi internal berperan sebagai sarana untuk membangun hubungan antara atasan dan karyawan, maupun antarsesama karyawan. Selain itu, komunikasi internal juga berfungsi sebagai media dalam menyelesaikan berbagai konflik yang terjadi di lingkungan organisasi melalui komunikasi formal maupun informal, sehingga tercipta hubungan kerja yang lebih baik.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi, ide, maupun pesan yang terjadi di dalam organisasi, baik antara pimpinan dengan karyawan maupun antarsesama karyawan. Komunikasi ini dapat berlangsung secara vertikal, horizontal, serta melalui jalur formal maupun informal. Penerapan komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam menciptakan koordinasi yang baik, memperkuat hubungan kerja, membantu penyelesaian konflik, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi melalui perubahan perilaku dan peningkatan efektivitas pelaksanaan pekerjaan. Dengan komunikasi yang efisien, baik dalam bentuk formal maupun informal, suatu organisasi dapat membangun kerja sama yang lebih baik, menguatkan ikatan antar individu, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan optimal.

Tabel 1. 2
Data Fenomena Analisis Peran Komunikasi Internal pada Klinik Julita Sari di Jakarta Selatan

No	Informan	Fenomena	Keterangan
1	Karyawan Senior (Bekerja Lebih 1 tahun)	Penyampaian informasi dari pimpinan sering tidak merata atau terlambat.	Informasi kerja biasanya disampaikan melalui grup WhatsApp atau briefing pagi, tetapi ketika pimpinan sibuk, informasi diberikan lewat koordinator bagian,

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13327>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

No	Informan	Fenomena	Keterangan
			sehingga terkadang menimbulkan kebingungan dan ketidaktepatan pelaksanaan tugas.
2		Kurangnya forum komunikasi formal antara pimpinan dan karyawan.	Karyawan merasa dapat menyampaikan saran dan keluhan kepada atasan, namun penyampaian tersebut dilakukan secara informal tanpa jadwal khusus, sehingga tindak lanjutnya tidak selalu terpantau.
3		Komunikasi antar rekan kerja lebih baik dibanding komunikasi dengan atasan.	Hubungan antar rekan kerja bersifat terbuka dan saling mendukung, sedangkan komunikasi vertikal masih dinilai kaku dan kurang transparan.

Sumber : Data Pra Survey

Berdasarkan hasil observasi awal, komunikasi internal di Klinik Julita Sari dilakukan melalui kegiatan briefing, komunikasi langsung, serta penggunaan media komunikasi seperti pesan singkat. Akan tetapi, pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan secara optimal, khususnya dalam komunikasi vertikal antara pimpinan dan karyawan. Karyawan cenderung kurang terbuka dalam menyampaikan pendapat maupun permasalahan yang dihadapi, sementara pimpinan belum sepenuhnya memberikan ruang komunikasi dua arah secara maksimal. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi internal memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di Klinik Julita Sari

Berdasarkan uraian fenomena tersebut, komunikasi internal menjadi aspek yang penting untuk diteliti dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan di lingkungan Klinik Julita Sari. Komunikasi yang efektif diyakini dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan motivasi, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi

2. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif mempunyai beberapa ciri khas yang membedakannya dari metode penelitian kuantitatif. Menurut Sutopo dan Arief (2010) dalam Pahleviannur et.al (2022), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berfokus pada pendeskripsian dan analisis berbagai fenomena, seperti peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, serta pemikiran individu maupun kelompok. Penelitian ini dilakukan secara terencana untuk memperoleh pemahaman yang mendalam melalui proses menggambarkan, mengungkapkan, dan menjelaskan fenomena berdasarkan informasi yang diperoleh. Fokus utama dari penelitian ini adalah pelaksanaannya dalam konteks alami, di mana peneliti berfungsi sebagai alat utama dalam pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi. Ini memungkinkan peneliti untuk merekam realitas sosial secara keseluruhan tanpa adanya intervensi yang menghambat

Selanjutnya, pendekatan ini menekankan analisis data secara induktif, yang berarti peneliti membangun pola, kategori, dan konsep berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena berupaya untuk menggambarkan fenomena yang ada, dengan menjawab pertanyaan seperti "apa", "mengapa", dan "bagaimana". Selain itu, penekanan pada proses lebih penting daripada hasil, karena interaksi yang terjadi selama proses sering kali menjadi kunci pemahaman terhadap fenomena tertentu. Studi ini juga adaptif dalam aspek desain, yang bisa disesuaikan dengan keadaan di lapangan, sambil selalu memperhatikan etika penelitian, seperti menjaga privasi dan kenyamanan narasumber saat memberikan informasi

3. Hasil dan Diskusi

SWOT Analisis

Menurut Asma, et.al dalam Azizah & Jusniati : 2023 , dalam analisis SWOT, menganalisis situasi internal suatu organisasi dapat menemukan kemampuan khusus, sedangkan memeriksa situasi eksternal dapat menentukan keberhasilan potensial organisasi.

Analisis yang dipakai adalah model analisis SWOT (Strengths, Weakness, Opportunities, Threats). Strengths (kekuatan) dan weakness (kelemahan), keduanya merupakan faktor internal dari Klinik Julitasari di Jakarta Barat. Sedangkan Opportunities (peluang) dan Threats (ancaman) merupakan faktor eksternal dari Klinik Julitasari di Jakarta Barat

1. Analisis Internal

a. Kekuatan (*Strengths*)

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13327>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- 1) Komunikasi internal antara pimpinan dan karyawan berjalan dengan baik dan efektif.
 - 2) Penyampaian informasi dilakukan secara jelas, terbuka, dan mudah dipahami oleh karyawan.
 - 3) Terciptanya komunikasi dua arah yang memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan saran dan keluhan.
 - 4) Hubungan antar karyawan bersifat harmonis dan didukung dengan kerja sama yang baik.
 - 5) Lingkungan kerja yang nyaman dan bersifat kekeluargaan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- b. Kelemahan (*Weaknesses*)
- 1) Terdapat keterbatasan waktu bagi sebagian karyawan dalam menyampaikan pendapat kepada pimpinan.
 - 2) Masih diperlukan peningkatan dalam hal saling menghargai antara pimpinan dan karyawan.
 - 3) Evaluasi komunikasi belum dilakukan secara sistematis dan terstruktur.
 - 4) Ketergantungan pada komunikasi informal yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman
2. Analisis Eksternal
- a. Peluang (*Opportunities*)
- 1) Adanya peluang untuk meningkatkan kualitas komunikasi melalui pelatihan komunikasi internal.
 - 2) Perkembangan teknologi komunikasi dapat dimanfaatkan untuk memperlancar penyampaian informasi.
 - 3) Meningkatnya kesadaran organisasi terhadap pentingnya kepuasan kerja karyawan.
 - 4) Kesempatan untuk mengembangkan budaya kerja yang lebih profesional dan terstruktur.
- b. Ancaman (*Treats*)
- 1) Potensi kesalahpahaman komunikasi jika tidak dikelola dengan baik.
 - 2) Risiko menurunnya kepuasan kerja apabila komunikasi tidak dipertahankan kualitasnya.
 - 3) Perbedaan persepsi antar karyawan yang dapat memengaruhi hubungan kerja.
 - 4) Kemungkinan munculnya konflik apabila komunikasi tidak dijaga secara konsisten.
3. Pilihan Strategi Berdasarkan Martik Tows

Matrik TOWS dapat di gunakan sebagai alat atau metode untuk menyusun faktor-faktor strategis baik secara eksternal dan internal. Matrik TOWS mampu menunjukan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman yang akan di hadapi perusahaan dan disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Matrik TOWS kemudian memiliki empat sel alternative strategis yaitu strategi SO, strategi ST, staregi WO, strategi WT. Matrik TOWS juga memiliki 9 sel (kolom) dan terdapat 4 sel faktor kunci yaitu T.O.W.S faktor kunci tersebut diperoleh setelah menyelesaikan matrik IFAS (Internal Strategic Factors Analysis Summary) atau Analisis Faktor Strategi Internal dan EFAS (External Strategic Factors Analysis Summary) atau Analisis Faktor Strategi Eksternal.

Selanjutnya empat faktor tersebut di masukan kedalam matrik TOWS. Faktor kunci S dan W dimasukkan ke kolom paling atas kemudian untuk faktor O dan T di masukan ke kolom paling kiri dan kolom kiri paling atas dibiarkan kosong. Berikutnya adalah tahap mencocokkan dan mencatat pada setiap kolom yang telah di tentukan dan berikan juga catatan dari jenis (S1,O1,W1,T1) pada bagian belakang setiap strategi berfungsi untuk menggambarkan setiap dasar pemikiran strategi. Dari data yang telah dimasukkan ke dalam rincian faktor intenal dan eksternal kemudian akan di analisa dan di nilai untuk menentukan rumusan strategi apa yang tepat. Seperti yang tertera pada Tabel 4.11 di bawah ini.

Tabel 4.1
Analisis SWOT

Kekuatan (Faktor Internal)	Kelemahan (Faktor Internal)
1. Komunikasi internal berjalan dengan baik dan efektif 2. Penyampaian informasi jelas dan mudah dipahami 3. Adanya komunikasi dua arah antara pimpinan dan karyawan 4. Hubungan kerja antar karyawan harmonis dan saling mendukung 5. Lingkungan kerja nyaman dan kekeluargaan	1. Keterbatasan waktu dalam menyampaikan pendapat 2. Perlu peningkatan dalam saling menghargai 3. Evaluasi komunikasi belum terstruktur 4. Ketergantungan pada komunikasi informal
Peluang (Faktor Eksternal)	Ancaman (Faktor Eksternal)
1. Peluang peningkatan komunikasi melalui pelatihan 2. Pemanfaatan teknologi komunikasi	1. Potensi kesalahpahaman komunikasi 2. Risiko penurunan kepuasan kerja 3. Perbedaan persepsi antar karyawan

3. Meningkatnya kesadaran pentingnya kepuasan kerja	4. Potensi konflik kerja
4. Pengembangan budaya kerja yang lebih profesional	

Sumber : Data Diolah 2026

Berdasarkan hasil analisis SWOT yang telah dilakukan, tahap selanjutnya adalah menyusun matriks TOWS untuk merumuskan alternatif strategi organisasi. Matriks TOWS digunakan dengan mengombinasikan faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sehingga menghasilkan empat alternatif strategi, yaitu strategi SO (*Strengths Opportunities*), strategi WO (*Weaknesses Opportunities*), strategi ST (*Strengths Threats*), dan strategi WT (*Weaknesses Threats*). Hasil penyusunan strategi berdasarkan kombinasi faktor internal dan eksternal tersebut dapat dilihat pada tabel matriks TOWS berikut

Tabel 4.2
Matriks TOWS

Internal Faktor	KEKUATAN	KELEMAHAN
Eksternal Faktor		
PELUANG	STRATEGI SO 1. Memanfaatkan komunikasi internal yang efektif untuk meningkatkan kualitas komunikasi melalui pelatihan komunikasi internal. 2. Memanfaatkan teknologi komunikasi untuk meningkatkan koordinasi kerja antarpegawai. 3. Mempertahankan hubungan kerja harmonis untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.	STRATEGI WO 1. Menggunakan teknologi komunikasi untuk mengatasi keterbatasan waktu penyampaian pendapat. 2. Melakukan pelatihan komunikasi untuk meningkatkan evaluasi komunikasi internal. 3. Membuat sistem komunikasi yang lebih terstruktur agar mengurangi komunikasi informal.
ANCAMAN	STRATEGI ST 1. Memanfaatkan komunikasi terbuka untuk mencegah kesalahan penyampaian informasi. 2. Mempertahankan komunikasi dua arah untuk menjaga kepuasan kerja karyawan. 3. Memperkuat hubungan kerja harmonis untuk mengurangi konflik.	STRATEGI WT 1. Menyusun prosedur komunikasi yang lebih terstruktur untuk mengurangi kesalahpahaman. 2. Melakukan evaluasi komunikasi secara berkala untuk menjaga kepuasan kerja. 3. Meningkatkan keterbukaan komunikasi untuk mengurangi perbedaan persepsi.

Sumber : Data Diolah 2026

Setelah dilakukan identifikasi faktor internal melalui analisis SWOT, selanjutnya dilakukan analisis IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) untuk mengetahui kondisi internal organisasi. Analisis IFAS digunakan untuk memberikan penilaian terhadap faktor kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weaknesses*) melalui pemberian bobot, rating, dan skor tertimbang pada setiap faktor strategis. Hasil perhitungan IFAS menunjukkan tingkat kekuatan internal organisasi yang menjadi dasar dalam menentukan posisi strategis organisasi. Adapun hasil analisis IFAS dapat dilihat pada tabel berikut

Setelah dilakukan identifikasi faktor internal melalui analisis SWOT, selanjutnya dilakukan analisis IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) untuk mengetahui kondisi internal organisasi. Analisis IFAS digunakan

untuk memberikan penilaian terhadap faktor kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weaknesses*) melalui pemberian bobot, rating, dan skor tertimbang pada setiap faktor strategis. Hasil perhitungan IFAS menunjukkan tingkat kekuatan internal organisasi yang menjadi dasar dalam menentukan posisi strategis organisasi. Adapun hasil analisis IFAS dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3
Analisis IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (Strengths)				
1	Komunikasi internal berjalan dengan baik dan efektif	0,15	4	0,60
2	Penyampaian informasi jelas dan mudah dipahami	0,15	4	0,60
3	Adanya komunikasi dua arah antara pimpinan dan karyawan	0,10	4	0,40
4	Hubungan kerja antar karyawan harmonis dan saling mendukung	0,10	4	0,40
5	Lingkungan kerja nyaman dan kekeluargaan	0,10	4	0,40
Total Kekuatan		0,60		2,40
Kelemahan (Weaknesses)				
6	Keterbatasan waktu dalam menyampaikan pendapat	0,10	2	0,20
7	Perlu peningkatan dalam saling menghargai	0,10	2	0,20
8	Evaluasi komunikasi belum terstruktur	0,10	2	0,20
9	Ketergantungan pada komunikasi informal	0,10	2	0,20
Total Kelemahan		0,40		0,80
Total IFAS		1,00		3,20

Sumber : Data Diolah 2026

Selain faktor internal, organisasi juga perlu melakukan analisis terhadap faktor eksternal melalui matriks EFAS (*External Factor Analysis Summary*). Analisis EFAS digunakan untuk mengidentifikasi dan memberikan penilaian terhadap faktor peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*) yang berasal dari lingkungan eksternal organisasi. Perhitungan dilakukan melalui pemberian bobot, rating, dan skor tertimbang untuk mengetahui kemampuan organisasi dalam memanfaatkan peluang serta menghadapi ancaman yang ada. Hasil analisis EFAS dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.4
Analisis EFAS (External Factor Analysis Summary)

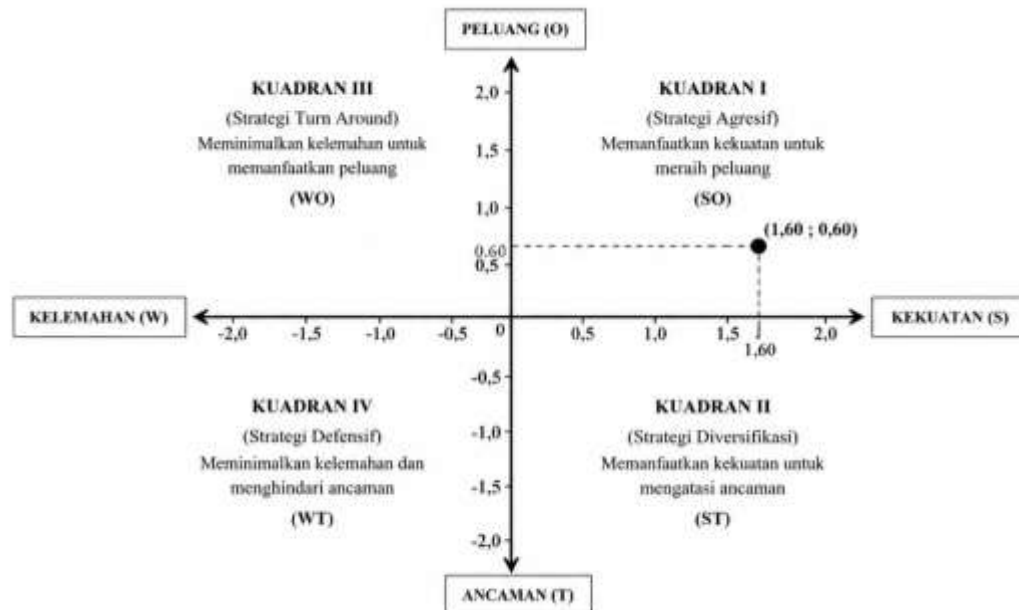
No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peluang (Opportunities)				
1	Peluang peningkatan komunikasi melalui pelatihan	0,15	4	0,60
2	Pemanfaatan teknologi komunikasi	0,10	3	0,30
3	Meningkatnya kesadaran pentingnya kepuasan kerja	0,10	4	0,40
4	Pengembangan budaya kerja yang lebih profesional	0,10	3	0,30
Total Peluang		0,45		1,60
Ancaman (Threats)				
5	Potensi kesalahpahaman komunikasi	0,15	2	0,30
6	Risiko penurunan kepuasan kerja	0,15	2	0,30
7	Perbedaan persepsi antar karyawan	0,15	2	0,30
8	Potensi konflik kerja	0,10	1	0,10
Total Ancaman		0,55		1,00
Total EFAS		1,00		2,60

Sumber : Data Diolah 2026

Berdasarkan hasil perhitungan matriks IFAS dan EFAS, menghasilkan titik kordinat yang di tunjukan pada diagram kuadran SWOT berikut:

Uraian	Perhitungan	Nilai
Sumbu X (Internal)	Total Kekuatan – Total Kelemahan = 2,40 – 0.80	1,60

Sumbu Y (Eksternal)	Total Peluang – Total Ancaman = 1,60 – 1,00	0,60
Titik Kordinat	(X;Y)	(1,60 ; 0,60)



Berdasarkan diagram kuadran SWOT di atas, titik koordinat berada pada (1,60 ; 0,60) yang terletak di Kuadran I (Strategi Agresif). Hal ini Menunjukkan bahwa kondisi internal Klinik Julita Sari Memiliki kekuatan yang lebih dominan serta didukung oleh peluang eksternal yang tersedia. Dengan demikian, strategi yang tepat adalah strategi SO (*Strenght-Opportunity*), yaitu memanfaatkan kekuatan komunikasi internal yang telah berjalan efektif untuk memaksimalkan peluang yang ada guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan sebagai key informan serta beberapa karyawan sebagai informan di Klinik Julita Sari, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal di lingkungan kerja telah terlaksana dengan baik dan efektif. Tidak ditemukan adanya perbedaan yang berarti antara harapan pimpinan dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Komunikasi yang terjalin mampu mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan sekaligus menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi karyawan.

Hasil wawancara dengan pimpinan menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki peranan yang penting dalam mengarahkan serta mengoordinasikan kinerja karyawan. Pimpinan menyampaikan bahwa proses komunikasi dilakukan secara jelas, baik melalui interaksi langsung maupun koordinasi yang dilaksanakan secara rutin, serta didukung dengan evaluasi kerja secara berkala. Selain itu, karyawan juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran maupun kendala yang dihadapi, sehingga tercipta komunikasi dua arah yang terbuka. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun hubungan kerja yang harmonis serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Sementara itu, hasil wawancara dengan informan karyawan dari berbagai bagian memperkuat temuan tersebut, yaitu:

1. Karyawan bagian administrasi seperti Informan Ibu Martinah menunjukkan bahwa komunikasi dari pimpinan sudah jelas dan mudah dipahami, serta adanya respons yang baik terhadap masukan yang diberikan
2. Karyawan bagian pendaftaran seperti Informan Bapak Aris menyatakan bahwa komunikasi berjalan dengan baik, meskipun terdapat sedikit kendala dalam hal waktu untuk menyampaikan pendapat
3. Karyawan bagian laboratorium seperti Informan Ibu Rizki menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin cukup terbuka dan mendukung kelancaran pekerjaan
4. Karyawan bagian ATK seperti Informan Ibu Yuni menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan sangat jelas, baik secara verbal maupun nonverbal, serta menciptakan suasana kerja yang nyaman

Meskipun terdapat perbedaan persepsi antar informan, secara keseluruhan seluruh karyawan menyatakan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, khususnya dalam beberapa aspek utama, yaitu

1. Komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan melalui pemberian arahan dan pengawasan membantu karyawan dalam memahami tugas serta tanggung jawabnya secara lebih jelas. Sikap pimpinan yang komunikatif dan terbuka menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi karyawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif mampu mendukung pelaksanaan supervisi secara optimal sekaligus meningkatkan rasa percaya karyawan terhadap pimpinan
2. Komunikasi yang terjalin dengan baik antar karyawan mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta saling mendukung dalam pelaksanaan tugas. Karyawan dapat bekerja sama secara efektif dalam menyelesaikan pekerjaan dan saling membantu ketika menghadapi kendala. Kondisi tersebut memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dalam bekerja sekaligus memperkuat solidaritas dan kerja sama tim di lingkungan kerja
3. Komunikasi yang berlangsung secara jelas dan terbuka memberikan kemudahan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Penyampaian informasi yang tepat mampu meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pekerjaan serta meningkatkan efektivitas dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, komunikasi yang baik juga memiliki peran penting dalam menumbuhkan motivasi dan semangat kerja karyawan

Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, komunikasi juga berfungsi dalam membangun hubungan kerja yang baik, meningkatkan kenyamanan kerja, serta mendukung kinerja karyawan secara keseluruhan.

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa Klinik Julita Sari memiliki kekuatan utama berupa komunikasi internal yang efektif, penyampaian informasi yang jelas, komunikasi dua arah, hubungan kerja yang harmonis, serta lingkungan kerja yang nyaman. Namun, klinik masih menghadapi beberapa kelemahan, seperti keterbatasan waktu dalam menyampaikan pendapat, evaluasi komunikasi yang belum terstruktur, dan ketergantungan pada komunikasi informal. Dari sisi eksternal, klinik memiliki peluang melalui pelatihan komunikasi, pemanfaatan teknologi, dan pengembangan budaya kerja profesional, tetapi tetap perlu mengantisipasi kesalahpahaman, perbedaan persepsi, dan konflik kerja.

Matriks TOWS menghasilkan strategi SO, WO, ST, dan WT. Strategi utama yang dapat diterapkan adalah strategi SO, yaitu memanfaatkan komunikasi internal yang telah berjalan baik untuk meningkatkan kualitas komunikasi melalui pelatihan, penggunaan teknologi, dan pemeliharaan hubungan kerja yang harmonis. Strategi lainnya berfungsi mendukung perbaikan sistem komunikasi, evaluasi berkala, serta pencegahan kesalahpahaman dan konflik.

Hasil analisis IFAS memperoleh skor sebesar 3,20, yang terdiri atas skor kekuatan sebesar 2,40 dan kelemahan sebesar 0,80. Sementara itu, hasil analisis EFAS memperoleh skor sebesar 2,60, yang terdiri atas skor peluang sebesar 1,60 dan ancaman sebesar 1,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kekuatan dan peluang lebih dominan daripada kelemahan dan ancaman yang dihadapi Klinik Julitasari.

Perhitungan IFAS dan EFAS menghasilkan titik koordinat sebesar (1,60; 0,60) yang berada pada Kuadran I. Posisi tersebut menunjukkan bahwa Klinik Julita Sari dapat menerapkan strategi agresif atau strategi SO dengan memanfaatkan kekuatan komunikasi internal untuk mengoptimalkan peluang yang tersedia. Dengan demikian, hasil analisis SWOT, TOWS, IFAS, EFAS, dan diagram mendukung hasil wawancara bahwa komunikasi internal berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal yang diterapkan di Klinik Julita Sari telah berlangsung secara efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan. Walaupun tidak ditemukan kendala yang berarti selama pelaksanaan penelitian, upaya untuk menjaga serta meningkatkan kualitas komunikasi tetap perlu dilakukan melalui evaluasi secara berkelanjutan dan penguatan efektivitas dalam penyampaian informasi agar hubungan kerja yang kondusif dapat terus terpelihara

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di Klinik Julita Sari Jakarta Barat dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal memiliki peran yang cukup besar dalam mendukung peningkatan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan data yang diperoleh melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi, komunikasi internal di lingkungan Klinik Julita Sari secara umum telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari adanya interaksi komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan

karyawan, komunikasi dari karyawan kepada pimpinan, serta hubungan komunikasi antarsesama karyawan yang mampu menunjang kelancaran aktivitas kerja sehari-hari. Dengan merujuk pada fokus penelitian yang telah ditetapkan di Bab I, studi ini bertujuan untuk menganalisis fungsi komunikasi internal, baik dalam aspek vertikal maupun horizontal, dalam menciptakan koordinasi dan hubungan kerja yang harmonis, serta mengevaluasi sejauh mana komunikasi internal berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas komunikasi di Klinik Julita Sari Jakarta Barat. Berdasarkan hasil studi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa semua fokus penelitian telah terjawab. Komunikasi internal di Klinik Julita Sari telah berlangsung dengan baik melalui interaksi antara pimpinan dan karyawan serta antar karyawan, sehingga dapat mendukung koordinasi kerja yang efektif, menciptakan hubungan kerja yang harmonis, serta memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan. Di samping itu, faktor-faktor yang memperkuat komunikasi internal lebih unggul daripada faktor-faktor yang menghalangi, sehingga interaksi yang terjalin dapat menciptakan suasana kerja yang mendukung dan memfasilitasi kelancaran operasional klinik. Key informan dalam penelitian ini adalah Dr. dr. Julitasari Sundoro, MSc-PH selaku Pemilik Klinik Julita Sari. Berdasarkan hasil wawancara, beliau menjelaskan bahwa komunikasi internal dilakukan melalui pemberian arahan, koordinasi pekerjaan, serta evaluasi secara berkala agar seluruh karyawan dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Selain itu, pimpinan juga memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk menyampaikan masukan, pendapat, maupun kendala yang dihadapi dalam bekerja sehingga tercipta komunikasi dua arah yang terbuka. Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa komunikasi internal memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Ibu Martinah selaku bagian Administrasi menyatakan bahwa penyampaian informasi dari pimpinan sudah jelas dan terbuka sehingga menciptakan kenyamanan dalam bekerja. Bapak Aris selaku bagian Pendaftaran menjelaskan bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan maupun antar rekan kerja telah berjalan baik, meskipun masih terdapat keterbatasan waktu dalam menyampaikan pendapat. Ibu Rizki selaku bagian Laboratorium menyampaikan bahwa komunikasi yang terbuka dan hubungan kerja yang harmonis membantu kelancaran pekerjaan serta meningkatkan kenyamanan kerja. Sementara itu, Ibu Eni selaku bagian ATK Klinik menyatakan bahwa kejelasan informasi dari pimpinan membantu karyawan memahami dan melaksanakan pekerjaan dengan lebih terarah. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif berperan dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan kerja karyawan di Klinik Julita Sari. Hasil analisis SWOT, TOWS, IFAS, dan EFAS memperkuat temuan penelitian bahwa Klinik Julita Sari memiliki kekuatan dan peluang yang lebih dominan daripada kelemahan dan ancaman. Nilai IFAS sebesar 3,20 dan EFAS sebesar 2,60 menghasilkan titik koordinat (1,60; 0,60) pada Kuadran I. Posisi tersebut menunjukkan bahwa Klinik Julita Sari dapat menerapkan strategi SO dengan memanfaatkan komunikasi internal yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, pelatihan komunikasi, dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal yang diterapkan di Klinik Julita Sari telah berjalan secara efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan kerja karyawan, terutama dalam aspek hubungan kerja, supervisi, dan kelancaran koordinasi pekerjaan. Meskipun demikian, evaluasi komunikasi secara berkala tetap diperlukan agar kualitas komunikasi internal dapat terus ditingkatkan sehingga suasana kerja yang kondusif dan tingkat kepuasan kerja karyawan dapat terpelihara secara berkelanjutan.

Referensi

1. Apriani, G., Aprillina, I., Kiram, S., Mentari, F. S. D., Jaali, L., Purwanti, S., Adrianti, L., Nugroho, W. S., Widiyanti, I. A., Fasadena, N. S., Baihaky, R., & Azizah, R. W. (2026). Komunikasi Kelompok dan Organisasi: Buku Ajar. PT Star Digital Publishing.
2. Edison Emron, Anwar, Y., & Komariyah, I. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
3. Effendy, O. U. (2017). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
4. Sugiharto. (2025). Strategi Dakwah Efektif: Pendekatan Manajerial dalam Pembinaan DAI. Deepublish Digital.
5. Luthfi, M., Albetris, Y. S., Surono, Y., Firdaus, A., Siregar, A. I., Budiningtyas, D. P., & Afriantoni. (2023). Pengantar manajemen. PT Nasya Expanding Management.
6. Handoko, T. H. (2019). *Manajemen* (Edisi 2, Cetakan ke-31). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
7. Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
8. Pahleviannur, M. R., Pahleviannur, A. S., Saputra, D. N., Mardianto, D., Sinthania, D., Hafrida, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Amruddin, Syahrir Alam, M. D., Lisyia, M., & Ahyar, D. B. (2022). Metodologi penelitian kualitatif. Pradina Pustaka.
9. Freddy Rangkuti. (2017). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis
10. Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
11. Kosasih, Vip Paramarta, & Kosasih, A. L. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kontemporer: Isu-Isu Kontemporer dan Strategi SDM*. CV Rey Media Grafika.
12. Kurniawanto, H. (2024). Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Baca Disini Media Internasional.
13. Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
14. Muhammad, A. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
15. Nurhidayat, M. A. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia (References For Lecturer And Students)*. Cilacap: PT Media Pustaka Indo.
16. Sabrina, R. (2021). Peranan Manajemen SDM dalam Organisasi. Umsu Press.
17. Sadili Samsudin. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13327>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

18. Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
19. Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (ed. ke-2, cet. ke-10). Alfabeta.
20. Supomo, R., & Nurhayati, E. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Mahasiswa dan Umum. Bandung: Yrama Widya.
21. Sutrisno, E. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana.
22. Widiana, M. E. (2020). Buku ajar pengantar manajemen. Pena Persada.
23. Adinata, M. C., & Turangan, J. A. (2023). Pengaruh motivasi kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT X. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(1), 195-201.
24. Alfianto, A., dan Riyadi, I. (2022). Administrative skill manajerial dalam layanan media massa dan jurnalisme. *Tabayyun: Journal of Journalism*, 2(2).
25. Anwar, S., dan Herlina, E. (2022). The impact of strategic human resource management on organizational performance. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(12), 1303–1309. doi: 10.59141/jist.v3i12.555.
26. Adawiah, A., Asmini, dan Umar, A. (2023). Digital transformation impact on human resource management practices in Indonesia: Exploring technology-based approaches. *International Journal on Recent and Innovation Trends in Computing and Communication*, 11(9), 1287–1295. doi: 10.17762/ijritcc.v11i9.9059.
27. Sumaryono. (2023). Transformasi e-HRM dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia berbasis teknologi informasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(1), 50–63. doi: 10.31933/jemsi.v5i1.1680.
28. Santosa, H. D., Manulang, L., dan Putri, S. K. (2022). Integrating diversity and inclusion in organizational culture: A holistic approach to people management. *Jurnal Office*, 8(2), 385–392. doi: 10.26858/jo.v8i2.45363.
29. Ardianto, Y. D., Jati, S. P., dan Nandini, N. (2021). Analisis kebutuhan pelatihan berdasarkan kemampuan kerja jabatan dan kemampuan kerja pribadi petugas Klinik Satmoko. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(4), 283–290. doi: 10.14710/mkmi.20.4.283-290.
30. Haposen Saragih, J. F., Nugraheni, S. A., dan Adi, M. S. (2023). SWOT analisis pelayanan Klinik Nyeri Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. *JAI: Jurnal Anestesiologi Indonesia*, 15(2), 95–107. doi: 10.14710/jai.v0i0.54419.
31. Veonardo, H. R., Widiarini, R., dan Ramadhanintyas, K. N. (2022). Analisis tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja SDM di UPTD Puskesmas Tawangrejo. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 21(6), 394–398. doi: 10.14710/mkmi.21.6.394-398.
32. Prashanantyo, P., Adj, I. S., Kuswati, R., dan Kusudyarsana. (2023). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dokter yang dimoderasi oleh spiritualitas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), 298–306. doi: 10.14710/jmki.11.3.2023.298-306.
33. Dewi, A. M., & Agustina, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Masa Pandemi Covid-19. Tangerang: Universitas Pembangunan Jaya.
34. Hariputra, A., Sastryawanto, H., & Siswati, E. (2024). Peran Komunikasi, Komitmen, dan Kompensasi dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan di Perusahaan XYZ: The Role of Communication, Commitment, and Compensation in Improving Employee Job Satisfaction at XYZ Company. *Jurnal Ilmiah Manajemen Agribisnis*, 12(1), 66-74.
35. Herispon, & Firdaus. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan pada Instansi Pemerintah Daerah. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
36. Hidayat, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal, Disiplin Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan The Influence Of Internal Communication, Work Discipline And Team Work Toward Employee Performance. *Dimensi*, 10(1), 58-75.
37. Idrus, R. (2022). Kepuasan Kerja dan Implikasinya terhadap Kinerja Pegawai di Sektor Publik. Jakarta: Universitas Pembangunan Jaya.
38. Irawan, A. D. (2022). Gambaran Analisis Pembangunan Kesehatan Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(3), 369-373.
39. lumika Arung, A., & Sari, W. P. (2022). Analisis Komunikasi Internal dalam Membangun Kinerja yang Baik. *Kiwar*, 1(2), 350-355.
40. Mathew, J., & Nair, S. (2021). Job Satisfaction and Employee Performance: A Study of Organizational Behavior in the Service Industry. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 9(1), 45–53.
41. Monika¹, N. R., & Kusumawardhani, T. (2023). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pt. Keihin Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2).
42. Mukti, I. J. (2025). Pengaruh sistem komunikasi internal terhadap koordinasi kerja tim di lingkup perkantoran. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Manajemen Indonesia (JKEMI)*, 2(3), 180-190.
43. Murdana, I. K. (2022). Peranan Komunikasi Internal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Ashyana Candidasa Beach Resort Karangasem, Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 21(1), 46-56.
44. Nauval, M., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Kota Bima. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(4), 40-55.
45. Ofsaningsih, O., & Kusumayadi, F. (2025). PENGARUH KOMUNIKASI DAN KERJASAMA TIM TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BIMA. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 8(2), 297-309.
46. Rahayu, A. N., Setiawati, D., & Fatihah, D. C. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di CV. Kawani Tekno Nusantara. *Jurnal Ekonomi Dan Statistik Indonesia*, 2(1), 73-85.
47. Rizkyana, N. P. F., Oktaria, R., Putra, T. F., Muntaz, R., Baso, A. M. F., Ilham, M., & Laksana, A. (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(5).
48. Rohiem, A. F., & Sari, J. (2023). Analisis SWOT. *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 9(2), 126-136.
49. Rulianti, E., & Nurpribadi, G. (2023). Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 849-858.
50. Sabina, F., Abidin, A. Z., Fitria, J. R., & Pratama, G. D. (2026). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Pengelola Gedung Plaza BNI Tangerang Selatan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 6(1), 520-529.
51. Safiih, A. R., & Putri, A. S. (2025). DAMPAK MOTIVASI KERJA DAN KOMUNIKASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TUNAS RIDEAN (TUNAS TOYOTA CIPUTAT) DI TANGERANG SELATAN. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 15(1), 77-89.
52. Sasoko, D. M., & Mahrudi, I. (2022). Teknik analisis SWOT dalam sebuah perencanaan kegiatan. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 22(1), 8-19.
53. Sugiono, E., & Tobing, G. I. L. (2021). Analisis pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 4(2), 389-400.
54. Widyawati, N., & Andriana, D. (2025, August). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank Ganesha Tbk Wisma Hayam Wuruk. In *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi (SENAKOM)* (Vol. 3, No. 1).
55. Wijayanto, A. B., & Hermanto, A. (2020). Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Astra International Daihatsu, Tbk Cabang Narogong. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(2), 50-61