



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: 26941-26951

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

Analisis Peran Komunikasi Eksternal Bagi Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Klinik Julitasari di Jakarta Barat

Andri Kurniawan¹, Fahmi Susanti²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

andri87kurn@gmail.com, dosen02024@unpam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi eksternal Klinik Julita Sari di Jakarta Barat serta dampaknya terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada pimpinan, karyawan, dan pasien, serta didukung observasi, dokumentasi, dan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi eksternal Klinik Julita Sari telah berjalan cukup efektif. Hal tersebut ditunjukkan melalui penyampaian informasi yang jelas kepada pasien, hubungan yang harmonis antara petugas dan pasien, pemanfaatan media WhatsApp sebagai sarana komunikasi, serta respons yang relatif cepat terhadap keluhan pasien. Kondisi komunikasi eksternal tersebut turut mendukung kepuasan kerja karyawan melalui arahan pimpinan yang jelas, kerja sama tim yang solid, serta komunikasi kerja yang terbuka. Meskipun demikian, penelitian menemukan adanya kendala dalam sistem pencatatan yang masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut dapat menghambat kecepatan pelayanan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien. Berdasarkan analisis SWOT, diperoleh skor kekuatan sebesar 2,32 yang lebih tinggi dibandingkan kelemahan sebesar 0,74. Sementara itu, skor peluang sebesar 2,05 lebih tinggi dibandingkan ancaman sebesar 0,90. Hasil tersebut menempatkan Klinik Julita Sari pada Kuadran I dengan arah strategi agresif (SO). Klinik disarankan mengoptimalkan keterbukaan komunikasi, keharmonisan kerja, dan responsivitas layanan melalui digitalisasi sistem pencatatan, pelatihan komunikasi, serta perluasan akses informasi layanan kepada pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Eksternal, Kepuasan Kerja, Karyawan, Pelayanan Kesehatan, Analisis SWOT.

1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting yang secara langsung berperan dalam menjalankan aktivitas perusahaan serta memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan produktivitas guna mencapai target yang telah ditentukan. SDM diharapkan mampu menghadapi berbagai tantangan, memanfaatkan peluang yang ada, serta memenuhi kebutuhan yang terus berkembang.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah unsur krusial dalam sebuah organisasi, di mana pengelolaannya meliputi proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karier, dan evaluasi kinerja. SDM dipandang sebagai individu yang memiliki kemampuan, potensi, serta kebutuhan yang perlu diperhatikan agar produktivitas dan kesejahteraan dapat dioptimalkan. Di era digital saat ini, kemampuan beradaptasi terhadap teknologi serta pengembangan keterampilan lunak seperti komunikasi dan kerja sama menjadi semakin esensial. Selain itu, penerapan keberagaman dan inklusi dalam manajemen SDM modern dapat mendorong kreativitas dan inovasi, yang pada akhirnya meningkatkan daya saing organisasi di pasar global.

Pelayanan kesehatan merupakan sektor yang memiliki peranan strategis dalam meningkatkan derajat dan kualitas hidup masyarakat. Pada tataran global, fasilitas pelayanan kesehatan seperti klinik berfungsi sebagai lini terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer. Menurut World Health Organization (WHO), pelayanan kesehatan primer merupakan komponen fundamental dalam sistem kesehatan karena mampu menyediakan akses layanan yang mudah dijangkau, terjangkau secara biaya, serta berkelanjutan bagi masyarakat. Klinik kesehatan menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan, mulai dari promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif yang diberikan secara langsung kepada pasien. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan, tuntutan terhadap mutu pelayanan klinik pun semakin tinggi. Oleh karena itu, klinik tidak hanya dituntut untuk memiliki sarana dan prasarana yang memadai, tetapi juga sumber daya manusia yang kompeten serta sistem komunikasi yang efektif guna menunjang pelayanan yang optimal.

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 dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Dalam menjalankan operasionalnya, klinik ini didukung oleh tenaga medis dan non-medis yang bekerja secara kolaboratif untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, yang salah satunya ditentukan oleh tingkat kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan sikap atau perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang dapat berimplikasi pada motivasi, kinerja, serta loyalitas terhadap organisasi.

Menurut Wexley dan Yukl (2005, dalam Edison, dkk. 2021), kepuasan kerja menggambarkan perasaan atau respons yang dimiliki seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dijalankannya. Sementara itu, Brury (2016, dalam Edi dkk. 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. Menurut Edy Sutrisno (2019, sebagaimana dikutip dalam Desthiani dkk. 2024), kepuasan kerja merupakan sikap positif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, kompensasi yang diterima, serta berbagai aspek fisik dan psikologis yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap, perasaan, atau respons positif maupun negatif yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Tingkat kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, sistem kompensasi, serta aspek fisik dan psikologis dalam pelaksanaan pekerjaan. Semakin baik faktor-faktor tersebut terpenuhi, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, sehingga dapat mendorong semangat, kenyamanan, dan produktivitas dalam bekerja.

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 kesalahan sehingga menimbulkan rasa sungkan untuk bertanya.
		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.

Sumber : Data Pra Survey

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kondisi lingkungan kerja di klinik menunjukkan adanya beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat kepuasan kerja karyawan. Dari sisi hubungan antar rekan kerja, suasana kerja dinilai cukup harmonis dan saling mendukung, terutama ketika menghadapi peningkatan beban kerja sehingga menciptakan rasa nyaman bagi karyawan dalam bekerja. Namun, pada aspek supervisi pimpinan, karyawan menilai bahwa pimpinan memiliki sikap yang cukup tegas dalam menjaga kedisiplinan, tetapi masih kurang terbuka dan kurang memberikan bimbingan ketika terjadi kesalahan kerja. Kondisi tersebut membuat sebagian karyawan merasa sungkan untuk bertanya atau menyampaikan kendala yang dihadapi.

Komunikasi eksternal merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan organisasi kepada pihak-pihak di luar organisasi guna membangun hubungan, menyampaikan informasi, serta memperoleh tanggapan dari publik eksternal. Dengan adanya komunikasi dua arah tersebut, organisasi dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan para pemangku kepentingan (Suranto AW, 2005, sebagaimana dikutip dalam Roby Sugara, 2025). Sedangkan menurut Effendy (2003) dalam Alipi (2019) Komunikasi eksternal merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan organisasi kepada pihak-pihak di luar organisasi, seperti masyarakat, pelanggan, pemerintah, media, maupun pemangku kepentingan lainnya. Melalui komunikasi tersebut, organisasi berupaya membangun serta memelihara hubungan yang harmonis, menciptakan kerja sama yang saling

menguntungkan, dan memperoleh umpan balik dari publik eksternal guna mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Adapun menurut Effendy (2019) dalam Marcha dkk. (2024) komunikasi eksternal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara organisasi dengan publik di luar organisasi secara dua arah. Melalui komunikasi tersebut, organisasi tidak hanya menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga menerima tanggapan atau umpan balik dari publik sebagai bagian dari proses komunikasi yang saling berkesinambungan. Menurut Ami (2016:4) dalam Safiih dkk. (2025), komunikasi merupakan proses pertukaran informasi secara verbal maupun nonverbal yang dilakukan antara pengirim dan penerima pesan dengan tujuan memengaruhi atau mengubah perilaku.

Dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi eksternal merupakan proses komunikasi yang dilakukan organisasi dengan pihak-pihak di luar organisasi secara dua arah untuk menyampaikan informasi, membangun dan memelihara hubungan yang harmonis, memperoleh umpan balik dari publik, serta menciptakan kerja sama yang saling menguntungkan guna mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Tabel 1. 2

Data Fenomena Analisis Komunikasi Eksternal pada Klinik Julita Sari di Jakarta Barat.

No	Informan	Fenomena	Keterangan
1	Karyawan Senior (Bekerja Lebih 1 tahun)	Kejelasan pesan belum optimal	Informasi layanan kepada pasien telah disampaikan oleh petugas, namun dalam kondisi tertentu penjelasan yang diberikan belum cukup rinci sehingga pasien masih sering meminta penjelasan ulang terkait prosedur pelayanan.
		Konsistensi komunikasi belum maksimal	Penyampaian informasi antar petugas belum sepenuhnya seragam, sehingga terdapat perbedaan cara penyampaian yang menyebabkan pasien menerima informasi yang tidak selalu sama.
		Daya tarik pesan masih rendah	Informasi yang diberikan masih disampaikan secara sederhana dan belum didukung media visual atau metode penyampaian yang menarik perhatian pasien agar lebih mudah dipahami.
		Pemilihan media komunikasi belum efektif	Klinik lebih sering menggunakan komunikasi langsung dan WhatsApp, sementara pemanfaatan media sosial atau platform digital lain untuk penyampaian informasi secara luas belum dilakukan secara optimal.
		Komunikasi eksternal belum sepenuhnya efektif	Penyampaian informasi layanan kepada pasien terkadang belum konsisten dan belum memanfaatkan media komunikasi secara maksimal, sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman.
2	Pasien Klinik Julitasari	Kejelasan pesan belum optimal	Informasi mengenai alur pelayanan dan tindakan medis telah dijelaskan oleh petugas, namun beberapa penjelasan

			masih kurang rinci sehingga pasien perlu bertanya kembali.
		Konsistensi komunikasi belum maksimal	Pasien merasakan adanya perbedaan cara penyampaian informasi dari petugas yang berbeda.
		Daya tarik pesan masih rendah	Informasi pelayanan lebih banyak disampaikan secara lisan dan belum didukung media informasi yang menarik.
		Media komunikasi belum dimanfaatkan secara optimal	Pasien memperoleh informasi melalui komunikasi langsung atau whatsapp, sedangkan informasi melalui media social belum dimanfaatkan secara maksimal.

Sumber: Data Pra Survey

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan terhadap karyawan dan pasien di Klinik Julita Sari, dapat diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi eksternal masih menghadapi beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Dari perspektif karyawan, penyampaian informasi kepada pasien belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Hal tersebut terlihat dari masih adanya informasi yang disampaikan secara kurang rinci, ketidakkonsistenan penyampaian pesan antarpetugas, serta penyajian informasi yang masih sederhana dan belum didukung oleh media komunikasi yang menarik. Selain itu, penggunaan media digital sebagai sarana penyampaian informasi juga belum dimanfaatkan secara optimal sehingga jangkauan informasi kepada pasien masih terbatas.

Hasil pra survey dari sisi pasien juga menunjukkan adanya kondisi yang serupa. Meskipun petugas telah memberikan informasi mengenai alur pelayanan dan tindakan medis, beberapa pasien masih merasa penjelasan yang diterima belum cukup jelas sehingga memerlukan penjelasan kembali. Pasien juga menilai bahwa terdapat perbedaan dalam cara penyampaian informasi oleh masing-masing petugas, sementara media komunikasi yang digunakan masih didominasi oleh komunikasi langsung dan WhatsApp, sehingga pemanfaatan media sosial sebagai media informasi belum berjalan secara maksimal.

Secara keseluruhan, hasil pra-survei mengindikasikan bahwa komunikasi eksternal di Klinik Julita Sari masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kejelasan dan konsistensi penyampaian informasi, penyajian pesan yang lebih menarik, serta optimalisasi penggunaan media komunikasi digital. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada pasien dan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif mempunyai beberapa ciri khas yang membedakannya dari metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan Fitriyani dkk. (2023:6), tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena sosial secara menyeluruh dan mendalam dalam konteks kehidupan sehari-hari. 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

Tabel 4.1
Analisis Swot

Kekuatan (Faktor Internal)	Kelemahan (Faktor Eksternal)
1. Komunikasi eksternal klinik berjalan cukup terbuka dalam memberikan informasi kepada pasien dan masyarakat. 2. Informasi yang disampaikan kepada pihak luar telah dicek terlebih dahulu sehingga lebih tepat dan akurat. 3. Penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp membantu mempercepat penyampaian informasi kepada pasien. 4. Hubungan antar karyawan berjalan harmonis dan saling mendukung dalam pekerjaan. 5. Klinik memiliki pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pasien. 6. Komunikasi eksternal yang baik membantu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien.	1. Sistem komunikasi dan penyampaian informasi masih dilakukan secara manual dan belum berbasis digital. 2. Tindak lanjut terhadap keluhan pasien belum dilakukan secara konsisten. 3. Keterbukaan informasi kepada pihak luar belum sepenuhnya transparan karena terdapat beberapa informasi yang dibatasi. 4. Kecepatan penyampaian informasi terkadang mengalami keterlambatan ketika kondisi klinik sedang sibuk. 5. Proses pencatatan dan dokumentasi keluhan pasien belum terstruktur dengan baik. 6. Tekanan kerja akibat keluhan pasien dapat memengaruhi kenyamanan kerja karyawan.
Peluang (Faktor Eksternal)	Ancaman (Faktor Internal)
1. Perkembangan teknologi komunikasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pasien. 2. Adanya peluang penerapan sistem digital dalam pengelolaan komunikasi dan pelayanan klinik. 3. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan kesehatan berkualitas. 4. Kesempatan meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan komunikasi pelayanan pasien. 5. Hubungan baik dengan pasien dapat meningkatkan loyalitas dan citra positif klinik. 6. Penggunaan media komunikasi digital dapat memperluas akses informasi pelayanan kesehatan.	1. Potensi kesalahpahaman informasi kepada pasien apabila komunikasi tidak dikelola dengan baik. 2. Ketidakpuasan pasien dapat memengaruhi citra dan kepercayaan masyarakat terhadap klinik. 3. Persaingan dengan klinik lain yang telah menggunakan sistem pelayanan digital lebih modern. 4. Perbedaan persepsi antara pasien dan pihak klinik dapat memicu konflik pelayanan. 5. Beban kerja yang tinggi dapat menghambat efektivitas komunikasi dan pelayanan. 6. Risiko menurunnya kepuasan kerja karyawan apabila komunikasi eksternal tidak berjalan efektif.

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 terbuka untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan komunikasi. 2. Mengoptimalkan teknologi digital untuk mempercepat koordinasi dan pelayanan pasien. 3. Mempertahankan hubungan kerja harmonis untuk meningkatkan kepuasan pasien.	STRATEGI WO 1. Menggunakan sistem digital untuk mengatasi keterbatasan komunikasi manual. 2. Melakukan pelatihan komunikasi agar evaluasi pelayanan lebih sistematis. 3. Membuat sistem pencatatan keluhan pasien yang lebih terstruktur.
ANCAMAN	STRATEGI ST 1. Memanfaatkan komunikasi terbuka untuk mencegah kesalahpahaman informasi. 2. Mempertahankan koordinasi antarpegawai untuk menjaga kualitas pelayanan. 3. Memperkuat hubungan kerja untuk mengurangi konflik pelayanan.	STRATEGI WT 1. Menyusun prosedur komunikasi yang lebih terstruktur. 2. Melakukan evaluasi komunikasi secara berkala. 3. Meningkatkan keterbukaan informasi 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.

Penentuan bobot dan rating pada matriks IFAS dilakukan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis menggunakan pendekatan SWOT. Bobot diberikan untuk menunjukkan tingkat kepentingan masing-masing faktor internal terhadap kondisi organisasi, dengan rentang nilai 0,00–1,00 dan jumlah keseluruhan bobot sebesar 1,00. Semakin besar bobot yang diberikan, maka semakin besar pengaruh faktor tersebut terhadap organisasi. Selanjutnya, rating diberikan untuk menunjukkan kondisi atau tingkat pengaruh dari masing-masing faktor, di mana untuk faktor kekuatan digunakan skala 1–4, dengan nilai 4 menunjukkan kekuatan yang sangat besar dan nilai 1 menunjukkan kekuatan yang rendah. Sementara itu, pada faktor kelemahan, nilai 1 menunjukkan kelemahan yang sangat besar dan nilai 4 menunjukkan kelemahan yang semakin kecil. Skor setiap faktor diperoleh dari hasil perkalian antara bobot dan rating, kemudian dijumlahkan untuk mengetahui kondisi internal organisasi secara keseluruhan.

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 eksternal klinik berjalan cukup terbuka dalam memberikan informasi kepada pasien dan masyarakat.	0,12	4	0,48

No.	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
2	Informasi yang disampaikan kepada pihak luar telah diperiksa terlebih dahulu sehingga lebih tepat dan akurat.	0,10	4	0,40
3	Penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp membantu mempercepat penyampaian informasi kepada pasien.	0,10	4	0,40
4	Hubungan antarpegawai berjalan harmonis dan saling mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan.	0,10	4	0,40
5	Klinik memberikan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pasien.	0,10	4	0,40
6	Komunikasi eksternal yang baik meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien.	0,08	3	0,24
Total Kekuatan		0,60		2,32
Kelemahan (Weaknesses)				
7	Sistem komunikasi dan penyampaian informasi masih dilakukan secara manual serta belum berbasis digital.	0,10	2	0,20
8	Tindak lanjut terhadap keluhan pasien belum dilakukan secara konsisten.	0,08	2	0,16
9	Keterbukaan informasi kepada pihak luar belum sepenuhnya transparan karena beberapa informasi masih dibatasi.	0,06	2	0,12
10	Kecepatan penyampaian informasi terkadang menurun ketika kondisi klinik sedang sibuk.	0,06	2	0,12
11	Proses pencatatan dan dokumentasi keluhan pasien belum terstruktur dengan baik.	0,06	1	0,06
12	Tekanan kerja akibat keluhan pasien dapat memengaruhi kenyamanan kerja pegawai.	0,04	2	0,08
Total Kelemahan		0,40		0,74
Total IFAS		1,00		3,06

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.

Penentuan bobot dan rating pada matriks EFAS dilakukan berdasarkan hasil identifikasi faktor-faktor eksternal yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi penelitian. Bobot diberikan sesuai dengan tingkat kepentingan masing-masing faktor peluang dan ancaman terhadap organisasi, dengan total keseluruhan bobot sebesar 1,00. Semakin besar bobot yang diberikan, maka semakin besar pengaruh faktor tersebut terhadap organisasi. Adapun rating diberikan untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam merespons faktor eksternal tersebut. Pada faktor peluang, nilai 4 menunjukkan kemampuan yang sangat baik dalam memanfaatkan peluang, sedangkan nilai 1 menunjukkan kemampuan yang rendah. Sebaliknya, pada faktor ancaman, nilai 1 menunjukkan ancaman yang sangat besar bagi organisasi, sedangkan nilai 4 menunjukkan ancaman yang relatif kecil atau mampu diantisipasi dengan baik. Skor setiap faktor diperoleh dari hasil perkalian antara bobot dan rating, kemudian dijumlahkan untuk mengetahui kondisi eksternal organisasi secara keseluruhan. Hasil analisis EFAS dapat dilihat pada tabel berikut

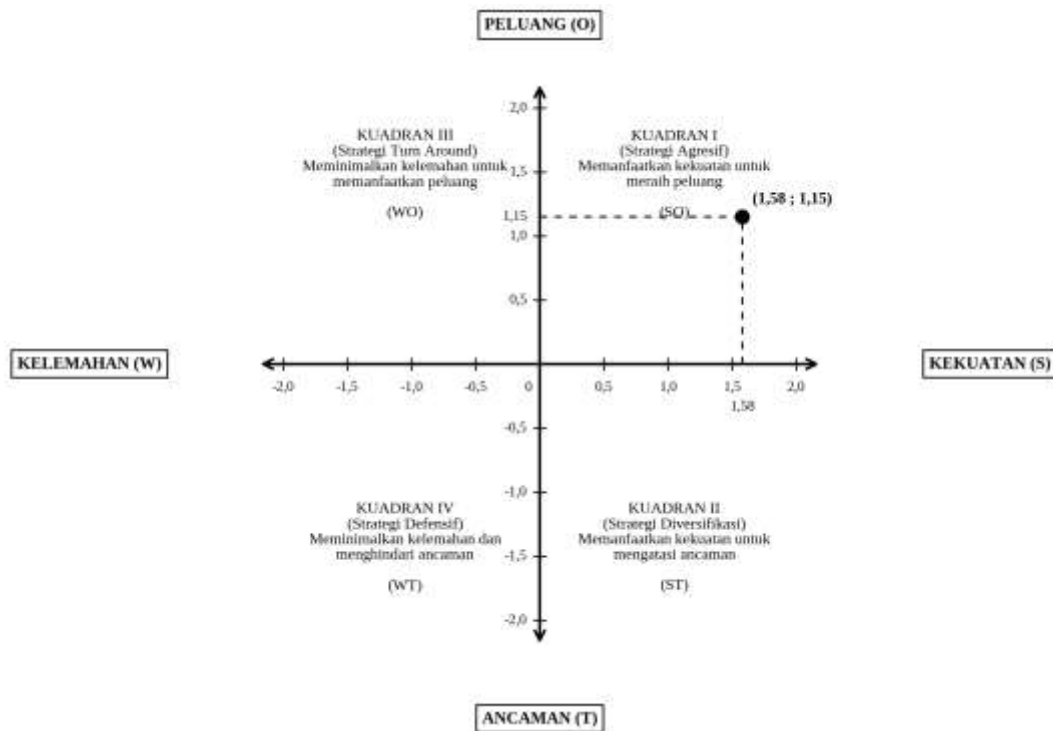
Tabel 4.4
Analisis EFAS (External Factor Analysis Summary)

No.	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peluang (Opportunities)				
1	Perkembangan teknologi komunikasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pasien.	0,12	4	0,48
2	Klinik memiliki peluang menerapkan sistem digital dalam pengelolaan komunikasi dan pelayanan.	0,10	4	0,40
3	Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan kesehatan berkualitas terus meningkat.	0,10	4	0,40
4	Klinik dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi pelayanan pasien.	0,08	3	0,24
5	Hubungan baik dengan pasien dapat meningkatkan loyalitas dan memperkuat citra positif klinik.	0,08	4	0,32
6	Penggunaan media komunikasi digital dapat memperluas akses informasi pelayanan kesehatan.	0,07	3	0,21
Total Peluang		0,55		2,05
Ancaman (Threats)				
7	Kesalahpahaman informasi dapat terjadi apabila klinik tidak mengelola komunikasi secara efektif.	0,08	2	0,16
8	Ketidakpuasan pasien dapat menurunkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap klinik.	0,08	2	0,16
9	Klinik menghadapi persaingan dengan fasilitas kesehatan lain yang telah menggunakan sistem digital lebih modern.	0,10	2	0,20
10	Perbedaan persepsi antara pasien dan pihak klinik dapat memicu konflik pelayanan.	0,06	2	0,12
11	Beban kerja yang tinggi dapat menghambat efektivitas komunikasi dan kualitas pelayanan.	0,07	2	0,14
12	Kepuasan kerja pegawai dapat menurun apabila komunikasi eksternal tidak berjalan efektif.	0,06	2	0,12
Total Ancaman		0,45		0,90
Total EFAS		1,00		2,95

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 = 2,32 – 0.74	1,58
Sumbu Y (Eksternal)	Total Peluang – Total Ancaman = 2,05 – 0.90	1,15
Titik Kordinat	(X;Y)	(1,58 ; 1,15)



Gambar 4.1
Diagram Space Matriks

Berdasarkan diagram kuadran SWOT tersebut, titik koordinat berada pada (1,58 ; 1,15) dan terletak di Kuadran I atau strategi agresif. Posisi ini menunjukkan bahwa kekuatan internal Klinik Julita Sari lebih dominan daripada kelemahannya, sedangkan peluang eksternal lebih besar daripada ancamannya. Oleh karena itu, Klinik Julita Sari perlu menerapkan strategi SO (Strength-Opportunity) dengan mengoptimalkan komunikasi eksternal yang terbuka, hubungan kerja yang harmonis, pelayanan yang ramah, serta penggunaan media komunikasi untuk memanfaatkan peluang digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan penguatan loyalitas pasien.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Klinik Julita Sari Jakarta Barat dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dapat disimpulkan bahwa komunikasi eksternal memiliki peranan yang cukup penting dalam mendukung peningkatan kepuasan kerja karyawan. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi eksternal di Klinik Julita Sari secara umum telah berlangsung dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari proses penyampaian informasi pelayanan kepada pasien, hubungan komunikasi antara petugas dengan pasien, serta penggunaan media komunikasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Key informan dalam penelitian ini adalah Dr. Julita Sari selaku pemilik Klinik Julita Sari. Berdasarkan hasil wawancara, beliau menjelaskan bahwa komunikasi eksternal dilakukan melalui pelayanan informasi secara langsung kepada pasien, penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, serta pemberian pelayanan yang ramah dan responsif agar pasien dapat memahami prosedur pelayanan dengan baik. Selain itu, pihak klinik juga berupaya menjaga hubungan yang harmonis dengan pasien dan masyarakat guna membangun kepercayaan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa komunikasi eksternal memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sesuai dengan pengalaman masing-masing informan, yaitu sebagai berikut: Ibu Neni Marjani selaku Asisten Pendamping menyampaikan bahwa komunikasi antara petugas dan pasien telah berjalan dengan cukup baik. Informan mengenai pelayanan dapat disampaikan secara jelas sehingga membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Ibu Rizki Setyawati selaku bagian Laboratorium menjelaskan bahwa komunikasi yang baik dengan pasien mampu menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman serta mendukung kelancaran pelayanan. Namun, pada situasi tertentu masih terdapat pasien yang memerlukan penjelasan ulang terkait prosedur pelayanan. Ibu Santri Fhisa selaku Suster mengungkapkan bahwa komunikasi eksternal yang diterapkan klinik sudah cukup

membantu dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pasien. Akan tetapi, pemanfaatan media komunikasi digital dinilai masih perlu ditingkatkan agar penyampaian informasi menjadi lebih efektif dan menjangkau masyarakat secara lebih luas. Ibu Agnes Ratih selaku pasien menyatakan bahwa komunikasi dan pelayanan yang diberikan oleh petugas klinik sudah cukup baik dan ramah. Informasi yang disampaikan juga cukup mudah dipahami, meskipun terkadang terdapat perbedaan penjelasan antarpetugas. Bapak Arif Widiyanto selaku pasien menjelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas klinik sudah berjalan dengan baik dan membantu pasien memahami prosedur pelayanan. Namun demikian, penyampaian informasi dinilai akan lebih optimal apabila didukung dengan media informasi yang lebih menarik dan mudah dipahami. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi eksternal di Klinik Julita Sari telah terlaksana dengan cukup efektif dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan, khususnya dalam aspek komunikasi pelayanan, hubungan dengan pasien, dan kelancaran penyampaian informasi. Meskipun demikian, evaluasi dan pengembangan komunikasi eksternal tetap perlu dilakukan, terutama pada aspek kejelasan pesan, konsistensi penyampaian informasi antarpetugas, serta optimalisasi penggunaan media komunikasi digital agar kualitas pelayanan dan kepuasan kerja karyawan dapat terus meningkat secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil analisis SWOT, TOWS, IFAS, EFAS, dan diagram kuadran, Klinik Julita Sari memiliki kondisi internal yang kuat serta peluang eksternal yang mendukung pengembangan komunikasi eksternal. Nilai kekuatan sebesar 2,32 lebih tinggi daripada kelemahan sebesar 0,74, sedangkan nilai peluang sebesar 2,05 lebih tinggi daripada ancaman sebesar 0,90. Perhitungan tersebut menghasilkan titik koordinat 1,58 pada sumbu internal dan 1,15 pada sumbu eksternal sehingga menempatkan Klinik Julita Sari pada Kuadran I. Posisi ini menunjukkan bahwa klinik perlu menerapkan strategi agresif atau strategi SO dengan memanfaatkan keterbukaan komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, pelayanan yang responsif, serta penggunaan media komunikasi untuk mengoptimalkan penerapan sistem digital, pelatihan komunikasi, dan perluasan akses informasi pelayanan. Penerapan strategi tersebut dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dengan pasien, memperlancar koordinasi pelayanan, mengurangi risiko kesalahpahaman, serta mendukung peningkatan kenyamanan dan kepuasan kerja karyawan secara berkelanjutan.

Referensi

1. Alipi, A. (2019). Komunikasi Eksternal Efektif Sebagai Kunci Keberhasilan Hubungan Masyarakat. *Ibriez: Jurnal Kependidikan Dasar Islam Berbasis Sains*, 4 (1), 21–30.
2. Asjari, F., Kurniawan, W. O., Dwijayanti, R., Anggraini, R. Z., Anggraini, A. P., Andreawan, A., & Almunawaroh, S. A. (2023). *Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia)*. CV. Mega Press Nusantara.
3. Desthiani, U., & Suminar, R. (2024). Pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja dosen program studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Pamulang. *Jurnal Ilmiah*, 11(2), 2354-6557.
4. Dewi, A. M., & Agustina, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Masa Pandemi Covid-19. Tangerang: Universitas Pembangunan Jaya.
5. Edison Emron, Anwar, Y., & Komariyah, I. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
6. Elfrianto, E., Nasrun, N., & Arifin, M. (2023). *Buku ajar manajemen pendidikan*. UMSU Press.
7. Fitriyani, I., & Raharjo, S. T. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif: Konsep dan aplikasi dalam ilmu sosial*. Deepublish.
8. Framana, Q., & Cindoswari, A. R. (2023). Strategi komunikasi eksternal Direktorat Reserse Narkoba Polda Kepri dalam penyebaran narkoba di Kota Batam. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
9. Freddy Rangkuti. (2017). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis
10. Gandariani, T. (2023). Pendekatan komunikasi internal dan eksternal public relations dalam organisasi. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 7(2), 91-100.
11. Gunawan, A., & Kusniawati, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas. *Journal of Management Review*, 3(2), 307-319.
12. Hardian, S. M. (2025). Strategi komunikasi eksternal dalam pelaksanaan program CSR PT KAI Divre III Palembang terhadap sekolah YWKA Palembang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 3886-3892.
13. Haryadi, R. N., Sunarsi, D., Erlangga, H., Nurjaya, N., Hamsinah, H., Haryadi, N., ... & Erlangga, H. (2022). Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Timur Jaya Prestasi Cileungsi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(3), 702-709.
14. Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
15. Herispon, & Firdaus. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan pada Instansi Pemerintah Daerah. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
16. Idrus, R. (2022). Kepuasan Kerja dan Implikasinya terhadap Kinerja Pegawai di Sektor Publik. Jakarta: Universitas Pembangunan Jaya.
17. Kurniasih, K. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Komunikasi Eksternal Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 5(1), 633-638.
18. Kurniawanto, H. (2024). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Baca Disini Media Internasional.
19. Luthfi, M., Albetris, Y. S., Surono, Y., Firdaus, A., Siregar, A. I., Budiningtyas, D. P., & Afriantoni. (2023). *Pengantar manajemen*. PT Nasya Expanding Management.
20. Marcha, A. R., & Wijaya, L. S. (2024). Komunikasi Eksternal Public Relations ‘Generation Girl’ dalam Mempromosikan Program-Program Organisasi. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 7(2), 267-279.
21. 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.
22. Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
23. Muhammad, A. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

24. Nasrulloh, N. A., & Hakim, Z. T. (2025, August). PEMANFAATAN KARAKTERISTIK KOMUNIKASI EKSTERNAL DALAM MENARIK MINAT COSTUMER. In Gunung Djati Conference Series (Vol. 56, pp. 1370-1376).
25. Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
26. Nurhidayat, M. A. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia (References For Lecturer And Students)*. Cilacap: PT Media Pustaka Indo.
27. Raihanah, A., & Utami, M. A. (2025). Analisis Komunikasi Eksternal Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Perumda Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 371-382.
28. Ratmawati, R., Suwasono, E., & Sutapa, H. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan UKM Mendunia Centre Kediri. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, 1(4), 197-210
29. Rizqie, A. A., & Astrid, G. (2025). OPTIMALISASI KOMUNIKASI EKSTERNAL HUBUNGAN MASYARAKAT PT. KAI DIVISI REGIONAL III PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 7(2), 388-395.
30. Rohana, Y., & Jubaedah, E. (2024). STRATEGI KOMUNIKASI EKSTERNAL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS IKATAN ALUMNI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS PADJAJARAN. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 4(2), 189-204.
31. Sabrina, R. (2021:74-79). Peranan Manajemen SDM dalam Organisasi. Umsu Press.
32. Sadili Samsudin. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
33. 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.
34. Sembiring, R. A. (2024). Analisis komunikasi eksternal pemerintahan dalam pembangunan infrastruktur jalan di Liang Melas Datas Kabupaten Karo. *Journal of Governance Innovation*, 6(1), 106–122.
35. Simbolon, S., Simbolon, D. M., & Parhusip, P. T. (2022). Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. United Rope Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 355-368.
36. Sudinah, S. D. R. F. A., & Suryawati, I. G. A. A. (2026). Analisis Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad. *Journal of Media and Communication| E-ISSN: 3063-9581*, 2(4), 205-211.
37. Sugara, R. KOMUNIKASI EKSTERNAL DALAM MENINGKATKAN OMSET COFFEE SHOP SANAMA+ DI PEKANBARU.
38. Sugiharto. (2025). Strategi Dakwah Efektif: Pendekatan Manajerial dalam Pembinaan DAI. Deepublish Digital.
39. 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.
40. Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
41. Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. ke-2, cet. ke-10). Alfabeta.
42. Suparni, S., & Triono, B. S. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Upah Insentif, Kepemimpinan, Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Butik Azahra Store. *Excellent*, 11(1), 98-107.
43. 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.