

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Depkes RI, 2009).

Berdasarkan Undang-undang RI No. 44 tahun 2009, tugas pokok Rumah Sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan fungsi antara lain (1) penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan, (2) pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan, (3) penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia, (4) penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022, dalam rangka upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit dan keselamatan pasien sehingga tercapai tata kelola Rumah Sakit dan tata kelola klinis yang baik, serta sebagai pelaksanaan program pembangunan kesehatan nasional. Dokter, perawat, tenaga medis serta bagian administrasi yang merupakan sumber daya manusia yang berperan sebagai pegawai tenaga

professional yang berperan memberikan pelayanan pada pasien, tentu harus mempunyai kemampuan dalam mengikuti cepatnya perkembangan ilmu dan teknologi yang terjadi pada sistem pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang di berikan memiliki karakteristik yang berkesinambungan, koordinatif dan edukatif sehingga kualitas pelayanan akan sangat menentukan kualitas pelayanan Rumah Sakit secara keseluruhan. Sebagai tenaga professional, tentu harus mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik sehingga mampu menghasilkan output yang maksimal sesuai dengan harapan. Untuk itu pihak manajemen harus menyadari bahwa untuk menghasilkan output yang maksimal maka diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang mampu memberikan hasil kinerja yang optimal.

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi suatu organisasi, khususnya kinerja pegawai yang bisa membawa suatu organisasi baik itu perusahaan swasta maupun instansi pemerintah pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi tersebut.

Kinerja pegawai memiliki peranan penting bagi organisasi, apabila kinerja yang ditampilkan rendah maka akan mengakibatkan instansi dalam mencapai tujuan menjadi terhambat. Kinerja adalah pencapaian hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas maupun kuantitas sebagai prestasi kerja dalam periode waktu tertentu yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya (Mangkunegara,

2017).

Setiap organisasi baik swasta maupun organisasi pemerintahan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapai tujuan yang telah ditetapkan suatu organisasi tersebut. Tak terkecuali pula pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batanghari. Pada pelaksanaan operasionalnya, setiap sumber daya yang ada tentu harus mampu bersikap professional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien.

Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan kinerja pelayanan pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe (HAMBA) Kabupaten Batang Hari, terutama perawat belumlah dapat dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan masih terdapatnya laporan complain masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana hal ini tampak dari sikap perawat yang kurang ramah dalam merawat pasien, kurang baiknya koordinasi antar perawat dalam melayani pasien, lambat dalam menangani keluhan pasien, adanya sikap acuh tak acuh yang ditunjukkan oleh perawat baik terhadap pasien maupun dengan keluarga pasien. Adapun beberapa laporan pelayanan complain RSUD HAMBA Kabupaten Batang Hari dirangkum pada table berikut:

Tabel 1.1
Laporan pelayanan *complain* RSUD HAMBA Kabupaten Batang Hari

No	Masalah
1	Orangtua Pasien anak komplain mengatakan bahwa perawat di poli THT bersikap kasar, cerewet, tidak mencerminkan sebagai perawat "kami petugas LP saja tidak sekasar itu" ucap orangtua pasien.
2	Menunggu antrian yang panjang di pendaftaran serta menunggu Dokter yang tak kunjung tiba di poli syaraf namun tidak mendapatkan penjelasan atau alasan yang jelas dari perawatnya.
3	Pengaduan dari pasien dan keluarga tentang pelayanan yang kurang tanggap dari IGD
4	Penyampaian informasi kepada pasien oleh Perawat pada poli THT kurang ramah, penyampaian dengan nada tinggi sehingga kurang enak di dengar
5	Adanya kesenjangan dalam memberikan pelayanan kepada keluarga pasien di rawat inap

Sumber: *Penanggung Jawab Complain RSUD HAMBIA Kabupaten Batang Hari (2023)*

Kurang maksimalnya kinerja perawat pada RSUD HAMBIA Kabupaten Batang Hari berdasarkan beberapa komplain yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 di atas, juga di dukung dengan nilai rata-rata indikator kinerja individu (IKI) perawat dalam kurun lima tahun terakhir berada pada kriteria sedang untuk beberapa indikator, seperti yang di tunjukan pada tabel berikut.

Tabel 1.2
 Nilai Indikator Kinerja Individu (IKI) Perawat pada RSUD HAMBIA
 Kabupaten Batang Hari Periode 2018-2022

No	Indikator Penilaian	Skor Nilai (%)					Rata-Rata (%)
		2018	2019	2020	2021	2022	
1	Disiplin Kerja						
	Tidak Absen	91,84	91,21	91,73	91,71	91,50	91,60
	Seragam Atribut Lengkap	91,29	89,67	91,50	91,30	90,90	90,93
	Tidak Terlambat	91,76	91,76	90,23	92,00	91,88	91,53
2	Kinerja						
	Kerja Sesuai SOP	91,43	91,79	91,73	90,86	92,14	91,59
	Tidak Error	92,57	92,89	92,86	92,86	91,35	92,51
	Mempertahankan Kebutuahn Alat kerja	90,00	91,00	91,23	91,84	91,19	91,05
	Tidak Ada Alat, Bahan Yang Hilang	90,68	91,68	91,67	91,77	91,79	91,52
	Respon Time	90,82	91,65	90,56	88,53	89,73	90,26
	Inovasi	88,43	88,37	89,18	88,63	88,71	88,66

No	Indikator Penilaian	Skor Nilai (%)					Rata-Rata (%)
		2018	2019	2020	2021	2022	

3	Attitude						
	Mematuhi Perintah	91,79	92,16	91,73	91,84	91,71	91,85
	Tidak Ada Komplain Pelanggan	90,16	89,35	90,61	89,71	90,71	90,11
	Salam Perkenalan Diri	88,73	87,90	88,86	88,94	88,98	88,68
	Tidak Menyebarkan Info Salah	91,27	91,43	91,16	92,67	90,48	91,40
	Menjaga Rahasia Perusahaan	91,60	90,80	91,56	91,56	91,07	91,32
	Rata-Rata IKI	90,88	90,83	91,04	91,02	90,87	90,93
	Keterangan	Sedang	Sedang	Baik	Baik	Sedang	Sedang

Keterangan: 0-70% = Buruk (Merah); 71-90% = Sedang (Kuning); 91-100 = Baik (Hijau)

Sumber : Kepala Perawat RSUD HAMBA Kabupaten Batang Hari (2023).

Dari Tabel 1.2 tampak bahwasanya rata-rata IKI periode 2018-2022 berada pada kriteria sedang. Dimana indikator pada kriteria sedang tersebut berada pada indikator “seragam atribut lengkap”, “respon time”, “inovasi”, “tidak ada komplain pelanggan”, dan “salam perkenalan”. Dari beberapa indikator tersebut, indikator inovasi memiliki skor rata-rata yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa perawat kurang berinovasi, dan cenderung monoton dalam bekerja. Kemudian perawat juga jarang memperkenalkan diri ketika dalam bekerja, sehingga membuat pasien agak merasa canggung ketika berkomunikasi dengan perawat.

Selain terdapatnya beberapa komplain dan beberapa indikator kinerja individu yang berada pada kriteria sedang, kurang maksimalnya kinerja perawat pada RSUD HAMBA Kabupaten Batang Hari juga dapat dilihat dari nilai IKM yang masih rendah dalam beberapa tahun terakhir.

Tabel 1.3

Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada RSUD Haji Abdoel Madjid
Batoe Kabupaten Batang Hari Menurut Indikator Pelayanan Tahun 2018-2022

No	Indikator	Tahun					Nilai Rata-Rata (%)
		2018	2019	2020	2021	2022	
U1	Persyaratan pelayanan	83,04	82,54	80,94	77,54	73,22	79,46
U2	Prosedur pelayanan	90,35	88,55	87,15	85,41	82,21	86,73
U3	Kecepatan Petugas Dalam pelayanan	71,63	70,78	70,26	74,24	72,44	71,87
U4	Biaya/tarif pelayanan	72,87	71,37	79,64	77,18	55,22	71,26
U5	Produk/hasil pelayanan	88,15	86,05	86,05	83,87	80,27	84,88
U6	Kemampuan petugas pelayanan	85,28	84,3	82,62	80,24	78,14	82,12
U7	Perilaku petugas pelayanan	88,32	86,22	85,42	84,87	82,2	85,41
U8	Maklumat pelayanan	78,66	54,18	53,28	50,28	47,08	56,70
U9	Mekanisme pengaduan pelayanan	82,33	82,23	80,32	78,66	76,41	79,99
Rata-rata IKM		82,29	78,47	78,41	76,92	71,91	77,60
Keterangan		Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber : Biro Organisasi RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari (2023).

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa secara keseluruhan nilai IKM pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari per tahun selama periode 2018-2022 adalah baik, namun yang perlu dicermati adalah terjadi fluktuatif yang menurun pada nilai IKM yang mencapai 9 poin selama kurun waktu 2018-2022, terutamanya pada point U3 dan U8.

Dimana yang berkaitan dengan point U3 yaitu: 1) kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan; 2) kemudahan prosedur pelayanan; 3) kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan; 4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan; 5) kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan; 6) Kemampuan petugas dalam pelayanan; 7) Perilaku petugas dalam pelayanan; 8) Kualitas sarana dan prasarana; dan 9) Penanganan pengaduan penggunaan layanan.

Sedangkan yang berkaitan dengan point U8 yaitu: 1) Melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh dan sepenuh hati; 2) Berjanji dan sanggup untuk

melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; 3) Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan 4) bersedia menerima sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Penurunan nilai IKM tersebut dapat mencerminkan bahwa telah terjadi penurunan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena nilai IKM mencerminkan indikator kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara teori terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut Gitosudarmo (2016) komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Lebih lanjut Gitosudarmo (2016) juga mengemukakan bahwa dalam melaksanakan tugasnya seseorang baik itu manajer ataupun bawahan harus dapat melakukan suatu komunikasi dengan baik agar kinerja yang dihasilkan dapat lebih efektif dan terkoordinasi. Selain itu Handoko (2016) juga menyampaikan bahwa komunikasi yang efektif akan memberikan suatu kondisi kondusif di perusahaan sehingga karyawan dapat melakukan kerja sama secara baik.

Menurut Angraini (2018) mengatakan bahwa pola komunikasi yang terbangun dalam komunikasi interpersonal lebih bersifat informal atau tidak formal dan bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan juga tidak bersifat formal. Komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik dalam suatu perusahaan serta adanya kecerdasan emosional akan membuat karyawan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi sehingga memenuhi kebutuhan hidupnya baik

kebutuhan individu maupun kebutuhan sosial (Somad & Priansa, 2014). Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada dibawah standar.

Pentingnya komunikasi interpersonal dalam perusahaan membuat rasa saling pengertian, menguatkan keyakinan, proses manajerial, peningkatan dan pembinaan kerja sama antar anggota Perusahaan. Tetapi pada kenyataannya, komunikasi yang berlangsung pada RSUD Haji Sbdol Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari sering dihadapkan pada masalah tidak efektifnya komunikasi, padahal komunikasi yang efektif sangat diperlukan dalam organisasi Rumah Sakit, agar koordinasi kerja yang ada dapat berlangsung dengan efektif.

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfal (2021), Ghofar, et al., (2018) dan Abdurrahman (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai artinya semakin baik keterampilan komunikasi interpersonal maka semakin baik pula kinerjanya, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakaria dan Leiwakabessy (2020) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi interpersonal tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan artinya kemampuan berkomunikasi interpersonal tidak memiliki dampak yang cukup terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Komunikasi interpersonal memungkinkan dilakukannya penyampaian dan penerimaan pesan, baik secara verbal maupun nonverbal, lisan maupun tulisan, satu arah maupun dua arah. Kurangnya umpan balik dari segi kuantitas dan kualitas dalam suatu komunikasi interpersonal dapat menghambat penyampaian pesan secara baik, sehingga pada akhirnya dapat menimbulkan masalah bagi karyawan dan pihak-pihak yang terlibat di masa mendatang. Akibatnya, kinerja karyawan pun menjadi terganggu (Afridhamita dan Efendi, 2020).

Selain berpengaruh terhadap kinerja, komunikasi interpersonal secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap keterlibatan kerja seseorang. Dimana hal ini dikemukakan oleh Kaswan (2019) yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi *work engagement*. Konsep hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *work engagement* ini diperkuat dengan adanya teori yang diungkapkan oleh Mercer (2014), yakni tentang teori kebutuhan interpersonal, teori *procced view* dan teori *social exchange*. Teori kebutuhan interpersonal menjelaskan tentang adanya hubungan antar individu yang harus menghasilkan sesuatu yang menyenangkan. Kemudian teori *procced view* adalah teori komunikasi dari pengembangan diri seseorang yang dilihat dari kualitas pribadi, dimana semakin berkualitas seseorang, maka semakin banyak orang yang mendengarkan. Selanjutnya teori *social exchange* menjelaskan apabila suatu komunikasi akan terjadi apabila tercipta adanya lingkungan dan sikap pribadi yang saling berhubungan. Ketiga konsep tersebut apabila diterapkan dalam proses komunikasi interpersonal, terutama ketika di tempat kerja, maka dapat membuat karyawan akan terlibat secara baik dengan pekerjaannya.

Komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan non-verbal antara dua (atau terkadang lebih dari dua) orang yang saling bergantung (DeVito, 2015). Hargie (2016) menambahkan bahwa komunikasi juga merupakan sebuah transaksi, dimana individu secara bergantian mengambil peran sebagai pengirim dan penerima komunikasi, sehingga mempengaruhi respon dan reaksi satu sama lain. Pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif bagi tenaga medis dikemukakan oleh Ahpra (2021) dalam penelitiannya yang mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan persyaratan mutlak dan dianggap sebagai keterampilan penting bagi setiap paramedis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rasberry (2019) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak terhadap *engagement* karyawan di Amerika Serikat Tenggara. Hal itu menunjukkan semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal karyawan berarti semakin tinggi pula *engagementnya*. Keterlibatan kerja adalah fungsi dari tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang disediakan oleh organisasi. Lebih khusus lagi, keterlibatan adalah faktor perantara (juga disebut “mediator” atau “throughput”) dalam proses sebab akibat yang menuntut pekerjaan dan sumber daya (atau kombinasi keduanya) sebagai prediktornya, dan kinerja pekerjaan/organisasi adalah hasilnya (Bakker & Leiter., 2017).

Keterlibatan kerja menurut Bakker & Leiter (2017) merupakan keadaan mental dimana seseorang yang melakukan suatu aktivitas kerja tenggelam sepenuhnya dalam aktivitas tersebut, merasa penuh energi dan semangat terhadap pekerjaan tersebut. Rožman et al (2021) mengemukakan bahwa keterlibatan

karyawan diakui sebagai elemen penting efektivitas dalam suatu perusahaan, karena karyawan yang terlibat akan mencari cara yang lebih baik untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, menggunakan sumber daya secara efisien, dan mengurangi waktu aktivitas sehari-hari. Loerbroks et al (2017) mengaitkan keterlibatan dengan hasil positif dalam layanan kesehatan, termasuk lebih sedikit kesalahan medis, dan penyeimbang stres terkait pekerjaan. Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun kelelahan dikaitkan dengan persepsi diri tentang perawatan pasien yang lebih buruk, sebaliknya keterlibatan kerja dikaitkan dengan laporan diri tentang perawatan yang lebih baik.

Astuti & Dhanita (2022) mengungkapkan *work engagement* merupakan ekspresi diri karyawan secara fisik, kognitif dan emosi ketika menjalankan pekerjaannya. Saat karyawan menjadi *engaged*, mereka cenderung terhubung dengan peran pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang *disengaged* dengan pekerjaan hanya sekedar datang ke tempat kerja, tidak melibatkan emosi, energi dan semangat ketika bekerja. Mereka menjadi tidak peduli terhadap tujuan perusahaan, jarang merasa senang di tempat kerja, dan bahkan bersikap apatis.

Secara empiris dari hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti menemukan fakta awal bahwa terdapat masalah terkait dengan komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja dan kinerja perawat di RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Adapun dari hasil penelusuran literatur dan riset terdahulu peneliti belum menemukan penelitian yang mengkaji model kinerja perawat, komunikasi interpersonal yang dimediasi oleh keterlibatan kerja pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari. Oleh karena itu

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik: **MODEL KINERJA PERAWAT MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG DIMEDIASI OLEH KETERLIBATAN KERJA** (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari).

1.2. Rumusan Masalah

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Untuk menyelegarakan operasionalnya, Rumah Sakit di dukung oleh sumber daya manusia Dokter, perawat, tenaga medis serta bagian administrasi yang berperan memberikan pelayanan yang maksimal pada pasien. Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan kinerja pelayanan pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe (HAMBA) Kabupaten Batang Hari, terutama perawat belumlah dapat dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan masih terdapatnya laporan complain masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana hal ini tampak dari sikap perawat yang kurang ramah dalam merawat pasien, kurang baiknya koordinasi antar perawat dalam melayani pasien, lambat dalam menangani keluhan pasien, adanya sikap acuh tak acuh yang ditunjukkan oleh perawat baik terhadap pasien maupun dengan keluarga pasien.

Kurang maksimalnya kinerja perawat pada RSUD HAMBA Kabupaten Batang Hari berdasarkan beberapa komplain yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 di atas, juga di dukung dengan nilai rata-rata indikator kinerja individu (IKI) perawat dalam kurun lima tahun terakhir berada pada kriteria sedang untuk beberapa indicator. Selain adanya penurunan pada point tertentu nilai IKM yang mencapai

9 poin selama kurun waktu 2018-2022, yang mencerminkan bahwa terjadi penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari kepada masyarakat

Berdasarkan beberapa uraian permasalahan tersebut, maka disusunlah rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran variabel komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja, dan kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari?
2. Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja perawat?
3. Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat?
4. Bagaimanakah pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat?
5. Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja, dan kinerja perawat pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari.
2. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap keterlibatan kerja perawat.
3. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja perawat.

4. Menguji pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat.
5. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bidang akademis, praktis maupun tempat dilakukan penelitian.

1. Manfaat Akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan pemikiran dalam hal komunikasi interpersonal, keterlibatan kerja, dan kinerja yang ada pada suatu organisasi, dimana keempat faktor tersebut akan mempengaruhi seorang pegawai dalam bekerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi para pimpinan organisasi atau manajemen organisasi umumnya, khususnya pada RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari untuk dapat mengembangkan perangkat manajemen yang diperlukan guna meningkatkan kinerja pegawai sehingga diharapkan apa yang dikerjakan pegawai sesuai dengan apa yang menjadi target yang ingin dicapai sesuai dengan visi dan misi RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Kabupaten Batang Hari.