

## POLA KOMUNIKASI ORGANISASI HUBUNGAN ANTARA PETUGAS KESEHATAN DAN PASIEN UNTUK MENYAMPAIKAN INFORMASI KESEHATAN

Novi Wandani<sup>1</sup>, Agus Wijaya Purnomo<sup>2</sup>, Tri Prasetyowati<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Januari, 2026

Revised Januari, 2026

Accepted Januari, 2026

Available Januari, 2026

[wandani612@gmail.com](mailto:wandani612@gmail.com)

[wijayaagus318@gmail.com](mailto:wijayaagus318@gmail.com)

[tpresetijowati@gmail.com](mailto:tpresetijowati@gmail.com)

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

### ABSTRAK

Komunikasi organisasi merupakan elemen kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi dan pola komunikasi yang efektif mampu memperlancar alur informasi, memperkuat koordinasi, serta meningkatkan produktivitas kerja individu maupun kelompok. Artikel ini bertujuan untuk membahas secara konseptual strategi dan pola komunikasi organisasi serta perannya dalam meningkatkan produktivitas. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan mengkaji berbagai teori dan hasil penelitian terkait komunikasi organisasi. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi yang tepat dan pemilihan pola komunikasi yang sesuai dengan karakter organisasi dapat meningkatkan efektivitas kerja, motivasi karyawan, dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Komunikasi Organisasi; Strategi Komunikasi; Pola Komunikasi; Produktivitas.

### ABSTRACT

Organizational communication is a key element in determining the success of an organization in achieving its established goals. Effective communication strategies and patterns can facilitate the flow of information, strengthen coordination, and increase the productivity of individuals and groups. This article aims to conceptually discuss communication strategies and patterns within organizations and their role in enhancing productivity. The method used is a literature study by reviewing various theories and research findings related to organizational communication. The discussion results indicate that the implementation of appropriate communication strategies and the selection of communication patterns that align with organizational characteristics can improve work effectiveness, employee motivation, and overall organizational performance.

**Keywords:** Organizational Communication; Communication Strategy; Communication Patterns; Productivity.

### PENDAHULUAN

Produktivitas merupakan indikator strategis yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan dan kinerja suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengelola dan memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki baik sumber daya manusia, teknologi, maupun sistem kerja secara efektif dan efisien. Dalam praktiknya, peningkatan produktivitas tidak hanya bergantung pada faktor teknis dan struktural, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor nonteknis, salah satunya adalah komunikasi organisasi. Komunikasi menjadi fondasi utama yang menghubungkan

\*Corresponding author

E-mail addresses: [wandani612@gmail.com](mailto:wandani612@gmail.com)



seluruh elemen organisasi, sehingga setiap aktivitas kerja dapat berjalan selaras dengan visi, misi, dan tujuan organisasi.

Dalam organisasi, komunikasi berperan sebagai sarana penyampaian informasi, pembentukan pemahaman bersama, serta koordinasi antarindividu dan antarkelompok kerja. Proses komunikasi yang berjalan dengan baik memungkinkan informasi disampaikan secara jelas, tepat waktu, dan akurat, sehingga dapat meminimalkan kesalahan kerja dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif sering kali menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahpahaman informasi, tumpang tindih tugas, konflik internal, serta lemahnya koordinasi antarbagian. Kondisi tersebut tidak hanya menghambat kelancaran proses kerja, tetapi juga berdampak langsung pada penurunan motivasi dan produktivitas karyawan.

Perkembangan lingkungan organisasi yang semakin kompleks dan dinamis menuntut organisasi untuk mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan. Dalam situasi ini, komunikasi tidak lagi dapat dilakukan secara satu arah dari pimpinan kepada bawahan, melainkan harus bersifat dua arah, terbuka, dan partisipatif. Pola komunikasi yang dialogis memungkinkan adanya pertukaran informasi dan umpan balik secara berkelanjutan, sehingga setiap anggota organisasi merasa dilibatkan dalam proses kerja dan pengambilan keputusan. Keterlibatan tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan rasa memiliki (*sense of belonging*), komitmen, serta tanggung jawab karyawan terhadap organisasi.

Selain itu, dalam organisasi yang berorientasi pada pelayanan, komunikasi memiliki peran yang semakin krusial. Organisasi dituntut untuk mampu menjembatani kepentingan pengguna layanan, seperti pasien atau masyarakat, dengan kepentingan internal organisasi. Hal ini hanya dapat terwujud apabila strategi dan pola komunikasi yang diterapkan mampu menciptakan koordinasi yang baik antarbagian, memperjelas peran dan tanggung jawab, serta membangun hubungan kerja yang harmonis. Tanpa komunikasi yang terstruktur dan terencana, upaya peningkatan kualitas layanan dan produktivitas kerja akan sulit tercapai secara optimal.

Oleh karena itu, organisasi perlu menerapkan strategi komunikasi yang sistematis dan berkelanjutan, serta memilih pola komunikasi yang sesuai dengan karakteristik, struktur, dan budaya organisasi. Strategi komunikasi yang efektif tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan, tetapi juga memperhatikan media komunikasi, arah alur informasi, serta mekanisme umpan balik. Sementara itu, pola komunikasi yang terbuka, fleksibel, dan adaptif terhadap perubahan memungkinkan organisasi untuk merespons tantangan lingkungan secara lebih cepat dan tepat, sehingga kinerja organisasi dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung peningkatan produktivitas kerja. Oleh karena itu, artikel ini membahas secara konseptual pentingnya strategi dan pola komunikasi organisasi serta kaitannya dengan peningkatan produktivitas. Pembahasan difokuskan pada konsep dasar komunikasi organisasi, berbagai jenis pola komunikasi yang diterapkan dalam organisasi, strategi komunikasi yang efektif, serta implikasinya terhadap produktivitas kerja dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

## **KONSEP DASAR KOMUNIKASI ORGANISASI**

Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan, informasi, dan makna yang berlangsung di dalam suatu organisasi, baik secara formal maupun informal, yang melibatkan individu, kelompok, dan struktur organisasi. Proses ini memungkinkan terjadinya interaksi timbal balik antaranggota organisasi dalam rangka menyelaraskan pemahaman, sikap, dan tindakan untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi tidak hanya berkaitan dengan apa yang disampaikan, tetapi juga bagaimana pesan dipahami dan dimaknai oleh penerima.



Selain berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, komunikasi organisasi memiliki peran penting sebagai sarana koordinasi dan integrasi. Melalui komunikasi, setiap bagian organisasi dapat memahami peran, tugas, dan tanggung jawab masing-masing secara jelas. Koordinasi yang baik akan membantu mencegah terjadinya kesalahan kerja, tumpang tindih tugas, serta konflik internal yang dapat menghambat kinerja organisasi. Dengan demikian, komunikasi menjadi penghubung utama antarunit kerja dalam menjalankan aktivitas operasional secara terarah dan selaras.

Fungsi utama komunikasi organisasi mencakup penyampaian informasi, pengoordinasian kegiatan, pengambilan keputusan, pemecahan masalah, serta pembentukan hubungan kerja yang harmonis. Informasi yang disampaikan secara jelas dan tepat waktu akan mendukung proses pengambilan keputusan yang efektif. Sebaliknya, komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menimbulkan distorsi informasi, kesalahan keputusan, serta penurunan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam perspektif manajerial, komunikasi organisasi dipandang sebagai alat strategis untuk mengarahkan perilaku kerja, mengendalikan pelaksanaan tugas, serta menyampaikan visi, misi, dan kebijakan organisasi. Melalui komunikasi yang terstruktur, pimpinan dapat memastikan bahwa tujuan organisasi dipahami dan dijalankan secara konsisten oleh seluruh anggota. Komunikasi juga menjadi sarana untuk memberikan umpan balik dan evaluasi terhadap kinerja, sehingga proses kerja dapat terus diperbaiki.

Komunikasi organisasi juga berperan dalam pembentukan makna bersama (shared meaning). Setiap pesan yang disampaikan mengandung nilai, norma, dan budaya organisasi yang membentuk cara berpikir dan bertindak anggota organisasi. Kesamaan pemahaman ini akan memudahkan anggota organisasi dalam menyesuaikan sikap dan perilaku kerja sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi, serta memperkuat identitas organisasi secara internal.

Dari sisi struktural, komunikasi organisasi terdiri atas komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal mengikuti jalur dan aturan organisasi, seperti rapat, surat resmi, instruksi kerja, dan laporan. Sementara itu, komunikasi informal berlangsung secara spontan dan personal, namun memiliki pengaruh besar dalam membangun hubungan sosial, menyebarkan informasi, serta memengaruhi iklim kerja organisasi. Kedua bentuk komunikasi ini saling melengkapi dalam mendukung kelancaran aktivitas organisasi.

Dalam menghadapi perubahan organisasi, komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Perubahan kebijakan, sistem kerja, maupun struktur organisasi memerlukan komunikasi yang jelas, terbuka, dan konsisten agar dapat dipahami serta diterima oleh seluruh anggota organisasi. Komunikasi yang efektif akan mengurangi resistensi terhadap perubahan dan meningkatkan kesiapan organisasi dalam beradaptasi.

Dengan demikian, komunikasi organisasi tidak sekadar berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi merupakan fondasi utama dalam menjalankan seluruh aktivitas organisasi. Komunikasi yang efektif akan memperkuat koordinasi, meningkatkan kualitas hubungan kerja, mendukung pengambilan keputusan, serta mendorong peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

## **POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI**

Pola komunikasi organisasi menggambarkan arah dan alur pertukaran pesan yang terjadi di dalam organisasi sebagai bagian dari proses kerja dan pengambilan keputusan. Pola ini menunjukkan bagaimana informasi disampaikan, diterima, dan direspons oleh anggota organisasi dalam berbagai tingkat dan fungsi. Secara umum, pola komunikasi organisasi mencakup



komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal yang masing-masing memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas organisasi.

Komunikasi vertikal berlangsung antara pimpinan dan bawahan, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Pola ini berfungsi untuk menyampaikan instruksi, kebijakan, serta tujuan organisasi, sekaligus sebagai sarana pelaporan, evaluasi, dan umpan balik. Melalui komunikasi vertikal yang efektif, pimpinan dapat mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan tugas, sementara bawahan memiliki kesempatan untuk menyampaikan aspirasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaan.

Sementara itu, komunikasi horizontal terjadi antarindividu atau antarkelompok yang memiliki kedudukan sejajar dalam struktur organisasi. Pola komunikasi ini mendukung kerja sama tim, koordinasi tugas, serta pertukaran ide dan informasi antarbagian. Komunikasi horizontal yang berjalan dengan baik akan memperlancar proses kerja, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan efisiensi dan solidaritas antaranggota organisasi.

Selain komunikasi vertikal dan horizontal, organisasi juga menerapkan komunikasi diagonal, yaitu komunikasi yang terjadi antara individu atau unit kerja yang berbeda jenjang dan fungsi. Pola komunikasi ini memungkinkan informasi disampaikan secara lebih cepat dan langsung tanpa harus melalui jalur struktural yang panjang, sehingga dapat mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan responsivitas organisasi terhadap permasalahan yang muncul.

Di samping berdasarkan arah alur komunikasi, pola komunikasi organisasi juga dapat dibedakan menjadi komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal mengikuti struktur dan aturan organisasi, seperti rapat, surat resmi, dan laporan kerja, sedangkan komunikasi informal bersifat lebih fleksibel dan personal. Meskipun tidak resmi, komunikasi informal memiliki pengaruh besar dalam membangun hubungan kerja, menyebarkan informasi, serta menciptakan iklim organisasi yang kondusif. Kedua pola komunikasi ini saling melengkapi dalam mendukung kelancaran komunikasi dan pencapaian tujuan organisasi.

## **STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI**

Strategi komunikasi organisasi merupakan upaya perencanaan dan pengelolaan komunikasi secara sistematis untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Strategi ini mencakup penentuan pesan, pemilihan media dan saluran komunikasi, serta pendekatan komunikasi yang digunakan agar informasi dapat disampaikan secara efektif dan tepat sasaran. Dengan strategi yang terencana, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat penggerak kinerja organisasi.

Salah satu strategi utama dalam komunikasi organisasi adalah menciptakan keterbukaan komunikasi. Keterbukaan memungkinkan terjadinya pertukaran ide, saran, dan kritik secara konstruktif, sehingga mendorong partisipasi aktif anggota organisasi dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Komunikasi yang terbuka juga memperkuat rasa saling percaya dan membangun iklim kerja yang kondusif.

Strategi komunikasi organisasi juga menekankan pentingnya kejelasan pesan. Pesan yang disampaikan harus jelas, konsisten, dan mudah dipahami agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Kejelasan pesan sangat penting dalam penyampaian kebijakan, instruksi kerja, dan target kinerja, sehingga dapat dilaksanakan secara tepat oleh seluruh anggota organisasi.

Pemilihan media dan saluran komunikasi yang tepat menjadi bagian penting dalam strategi komunikasi. Penggunaan teknologi informasi, seperti email, aplikasi pesan instan, dan platform digital, dapat mempercepat arus informasi dan meningkatkan efisiensi kerja. Namun, pemanfaatan media komunikasi harus disesuaikan dengan jenis pesan dan sasaran komunikasi agar informasi tidak berlebihan atau justru kurang tersampaikan.



Selain itu, strategi komunikasi organisasi perlu mengedepankan komunikasi dua arah. Komunikasi yang efektif tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi dari pimpinan ke bawahan, tetapi juga menyediakan ruang bagi umpan balik. Melalui umpan balik, organisasi dapat mengevaluasi kebijakan, memperbaiki proses kerja, dan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

Peran pimpinan sangat menentukan keberhasilan strategi komunikasi organisasi. Pimpinan diharapkan mampu menjadi komunikator yang persuasif dan partisipatif, serta memberikan teladan komunikasi yang positif. Gaya komunikasi pimpinan yang demikian dapat meningkatkan motivasi, kepercayaan, dan komitmen anggota organisasi terhadap tujuan bersama.

Dalam menghadapi perubahan organisasi, strategi komunikasi berfungsi sebagai sarana untuk mengurangi resistensi. Penyampaian informasi yang transparan mengenai alasan, tujuan, dan manfaat perubahan akan membantu anggota organisasi memahami dan menerima perubahan tersebut. Dengan komunikasi yang tepat, proses adaptasi organisasi dapat berjalan lebih efektif.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi organisasi yang terencana, jelas, dan berkelanjutan akan memperkuat koordinasi, meningkatkan pemahaman, serta mendorong kinerja dan produktivitas organisasi. Keberhasilan strategi komunikasi tidak hanya bergantung pada pimpinan, tetapi juga memerlukan partisipasi aktif seluruh anggota organisasi agar komunikasi dapat berjalan secara konsisten dan memberikan dampak positif bagi pencapaian tujuan organisasi.

## **PERAN STRATEGI DAN POLA KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS**

Strategi dan pola komunikasi yang efektif berperan langsung dalam meningkatkan produktivitas organisasi. Komunikasi yang jelas dan terarah membantu anggota organisasi memahami tugas, tanggung jawab, dan target kerja secara tepat. Pola komunikasi yang mendukung kerja sama tim, seperti komunikasi horizontal dan diagonal, memperlancar koordinasi antarbagian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih efisien dan responsif. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan saling menghargai menciptakan iklim kerja yang kondusif, meminimalkan konflik, serta meningkatkan kepuasan dan kinerja individu. Dampak keseluruhannya adalah meningkatnya efektivitas kerja dan produktivitas organisasi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa strategi dan pola komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas kerja. Komunikasi yang terencana, terbuka, dan sesuai dengan karakter organisasi mampu memperlancar alur informasi, memperkuat koordinasi, serta menciptakan iklim kerja yang kondusif. Oleh karena itu, organisasi perlu memberikan perhatian serius terhadap pengelolaan komunikasi sebagai bagian dari strategi manajerial. Penerapan komunikasi yang efektif secara berkelanjutan akan membantu organisasi menghadapi tantangan lingkungan yang dinamis dan mencapai kinerja yang optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Wardani, S. (2023). Komunikasi organisasi sebagai kunci efektivitas dan produktivitas dalam lingkungan ekonomi modern. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 242-247.



- Farhanissa, P. M., & Pebriana, R. (2024). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Sumber Daya Manusia PT. TASPEN (Persero) Palembang. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 4(2), 214-227.
- Rahmanda, E., Feranza, F. Y., Sari, N. J., & Putri, S. T. (2025). Peran Komunikasi Internal dalam Corporate Communication untuk Meningkatkan Employee Engagement. *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 118-132.
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication*. Brown & Benchmark.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi kesehatan: Dasar-dasar dan aplikasinya*. Pustaka Pelajar.
- Muhammad, A. (2017). *Komunikasi organisasi*. Bumi Aksara.
- Northouse, P. G., & Northouse, L. L. (1998). *Health communication: Strategies for health professionals*. Appleton & Lange.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Roter, D., & Hall, J. A. (2006). *Doctors talking with patients / Patients talking with doctors*. Praeger.
- Street, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295-301.