



**PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM
MEMBANGUN PROFESIONALISME DAN KINERJA
TIM KERJA PENELITIAN DI RUMAH SAKIT
(Studi Kasus Di Jakarta Pusat)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

MERCU BUANA

OLEH:

INDRA

55223110006

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Indra
NIM : 55223110006
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : Korporat Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun
Profesionalisme Dan Kinerja Tim Kerja Penelitian Di
Rumah Sakit (Studi Kasus Di Jakarta Pusat)

Jakarta, 25 Juli 2025

Dosen Pembimbing



(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun
Profesionalisme Dan Kinerja Tim Kerja Penelitian Di Rumah
Sakit (Studi Kasus Di Jakarta Pusat)

Nama : Indra

NIM : 55223110006

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporat Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 25 Juli 2025

Jakarta, 25 Juli 2025
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Nama Lengkap & Gelar Dosen) (Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Nama Lengkap & Gelar Dosen) (Dr. Rosnawati Hilderiah Panjaitan, M.T.)
3. Pembimbing :
(Nama Lengkap & Gelar Dosen) (Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun
Profesionalisme Dan Kinerja Tim Kerja Penelitian Di Rumah
Sakit (Studi Kasus Di Jakarta Pusat)

Nama : Indra

NIM : 55223110006

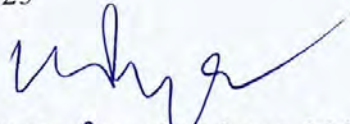
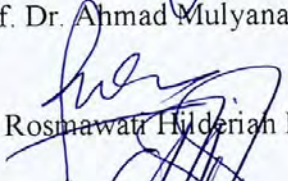
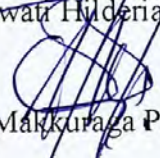
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporat Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 25 Juli 2025

Jakarta, 25 Juli 2025
Mengetahui,

- | | |
|---|---|
| 1. Ketua Sidang :
(Nama Lengkap & Gelar Dosen) | 
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si) |
| 2. Penguji Ahli :
(Nama Lengkap & Gelar Dosen) | 
(Dr. Rosmawati Hilderian Panjaitan, M.T.) |
| 3. Pembimbing :
(Nama Lengkap & Gelar Dosen) | 
(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si) |

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Indra
NIM : 55223110006
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : Korporat Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun Profesionalisme Dan Kinerja Tim Kerja Penelitian Di Rumah Sakit (Studi Kasus Di Jakarta Pusat)

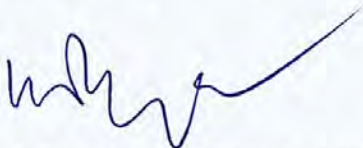
Jakarta, 25 Juli 2025

Dosen Pembimbing



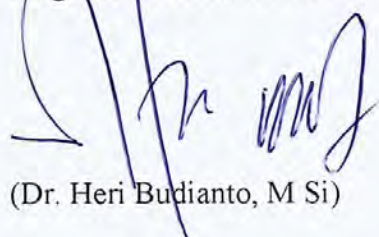
(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Heri Budianto, M.Si)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun Profesionalisme Dan Kinerja Tim Kerja Penelitian Di Rumah Sakit (Studi Kasus Di Jakarta Pusat)
Nama : Indra
N I M : 55223110006
Program Studi : Korporat Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Tanggal : 25 Juli 2025

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Juli 2025



(Indra)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

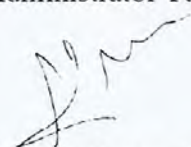
Nama : Indra

NIM : 55223110006

Program Studi : Korporat Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Dengan judul “ PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MEMBANGUN PROFESIONALISME DAN KINERJA TIM KERJA PENELITIAN DI RUMAH SAKIT (Studi Kasus Di Jakarta Pusat)” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 19 Agustus 2025, didapatkan nilai persentase sebesar 16%

Jakarta, 19 Agustus 2025
Administrator Turnitin



Aulia Rahman, S.Ikom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021 5840815 - 021 5840816, Hujung, Fax. 021 584 0813
http : www.mercubuana.ac.id e-mail : umb@mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Peran Komunikasi Efektif dalam Membangun Profesionalisme dan Kinerja Tim Kerja Penelitian di Rumah Sakit (Studi Kasus di Jakarta Pusat).”

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Komunikasi. Penelitian ini berangkat dari keinginan penulis untuk memahami secara lebih dalam bagaimana komunikasi organisasi, khususnya komunikasi tim lintas fungsi di lingkungan rumah sakit, memengaruhi harmonisasi hubungan kerja dan pencapaian kinerja tim penelitian.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si, selaku dosen pembimbing dan sekretaris program studi, yang telah dengan sabar membimbing, memberikan masukan berharga, serta mendampingi penulis sejak awal hingga selesainya penelitian ini;
2. Dr. Rosmawati Hilderiah Panjaitan, M.Si, selaku dosen penelaah, atas kritik dan saran konstruktif yang telah memperkuat kualitas akademik penelitian ini;
3. Dr. Heri Budianto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, atas dukungan dan arahannya selama penulis menempuh studi;
4. Dr. Rosmawati Hilderiah Panjaitan, M.Si selaku dosen penguji pada sidang tesis tanggal 25 Juli 2025 yang telah memberikan banyak masukan untuk peneliti serta support kepada peneliti untuk dapat memperbaiki tesis sehingga sesuai dengan teknik pelaporan tesis dan saling terkait antar bab.
5. Dr. Heri Budianto, M.Si selaku dosen penguji pada sidang tesis tanggal 25 Juli 2025 yang telah memberikan banyak masukan untuk peneliti serta support kepada peneliti untuk dapat memperbaiki skripsi supaya data lebih terartikulasi dengan baik.
6. Seluruh Dosen Pengajar Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama masa pembelajaran.
7. Staff dan karyawan Perpustakaan serta Administrasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Keluarga besar Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Angkatan 43 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
9. Para narasumber dan informan yang telah meluangkan waktu serta memberikan informasi yang sangat berarti bagi kelengkapan data penelitian ini.
10. Semua rekan dan keluarga yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan waktu, moral dan spiritual kepada penulis.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada keluarga tercinta, terutama:

1. Melia Nurhasanah, istri yang senantiasa memberikan dukungan moral dan spiritual;
2. Muhammad Khairindra Arkana, anak yang menjadi semangat dalam menyelesaikan studi ini;
3. St Herawati, ibu yang selalu mendoakan dan memberikan cinta serta motivasi tanpa henti.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga tulisan ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu komunikasi organisasi dan praktik komunikasi di lingkungan rumah sakit maupun institusi serupa.

Jakarta, 25 Juli 2025

(Indra)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi efektif dalam membangun profesionalisme dan kinerja tim kerja penelitian di salah satu rumah sakit tipe A di Jakarta Pusat. Latar belakang penelitian berangkat dari adanya disharmoni dan hambatan koordinasi yang muncul akibat komunikasi yang kurang efektif, yang berdampak pada profesionalisme serta kualitas kinerja tim kerja penelitian. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 5 orang informan, observasi, serta dokumentasi terhadap informan yang terlibat dalam tim kerja penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif berperan penting dalam memastikan kejelasan alur kerja, keterbukaan informasi, serta hubungan interpersonal yang harmonis. Profesionalisme tim ditopang oleh keterampilan komunikasi yang adaptif, keterbukaan terhadap umpan balik, dan penghargaan antar anggota. Sementara itu, kinerja tim meningkat melalui koordinasi yang terstruktur dan kolaborasi yang produktif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi efektif merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja berbasis riset yang profesional dan berkinerja tinggi.

Kata kunci: Komunikasi Efektif, Profesionalisme, Kinerja Tim Kerja, Rumah Sakit



ABSTRACT

This study aims to analyze the role of effective communication in building the professionalism and performance of research teams in a type A hospital in Central Jakarta. The background of the study stems from the disharmony and coordination barriers that arise due to ineffective communication, which impact the professionalism and quality of the research team's performance. The study used a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews with five informants, observations, and documentation of informants involved in the research team. The results show that effective communication plays a crucial role in ensuring clear workflows, information transparency, and harmonious interpersonal relationships. Team professionalism is supported by adaptive communication skills, openness to feedback, and appreciation among members. Meanwhile, team performance improves through structured coordination and productive collaboration. This study concludes that effective communication is a key factor in creating a professional and high-performance research-based work environment.

Keywords: Effective Communication, Professionalism, Work Team Performance, Hospital



DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	v
Pernyataan	vi
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Kajian Teoritis	34
2.3. Landasan Konseptual	37
2.3.1. Komunikasi Organisasi	37
2.3.2. Komunikasi Tim	38
2.3.3. Komunikasi Efektif	39
2.3.4. Cara Membangun Profesionalisme	42
2.3.5. Cara Membangun Kinerja Tim	42
2.3.6. Rumah Sakit	43
2.4. Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PEMIKIRAN	45
3.1. Paradigma Penelitian	45
3.2. Metode Penelitian	46
3.3. Objek Penelitian	47
3.4. Subjek Penelitian	48
3.5. Teknik Pengumpulan Data	49
3.5.1. Data Primer	50
3.5.2. Data Sekunder	51
3.6. Teknik Analisis Data	52
3.7. Teknik Keabsahan Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.1. Gambaran Umum RS X	55
4.1.2. Gambaran Umum Tim Kerja Peneliti di RS X	57

4.2.	Gambaran Umum Informan Penelitian	59
4.3.	Hasil Penelitian	64
4.3.1.	Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun Profesionalisme Tim Kerja Penelitian di Rumah Sakit X Jakarta Pusat	64
4.3.2.	Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun Kinerja Tim Kerja Penelitian di Rumah Sakit X Jakarta Pusat	71
4.4.	Pembahasan	75
4.4.1.	Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun Profesionalisme Tim Kerja Penelitian di Rumah Sakit X Jakarta Pusat	75
4.4.2.	Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun Kinerja Tim Kerja Penelitian di Rumah Sakit X Jakarta Pusat	88
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1.	Kesimpulan	105
5.2.	Saran	107
5.2.1.	Saran Akademis	107
5.2.2.	Saran Praktis	107
	Daftar Pustaka	109
	Lampiran Wawancara	112
	Lampiran Dokumentasi	149
	Daftar Riwayat Hidup	150

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian terdahulu	23
Tabel 3.1.	Subjek Penelitian	49
Tabel 4.1.	Temuan Bentuk Komunikasi Efektif Tim Kerja Penelitian di RS X Jakarta Pusat	65
Tabel 4.2.	Peran Komunikasi Efektif Terhadap Profesionalisme Tim Kerja Penelitian di RS X Jakarta Pusat	69
Tabel 4.3.	Temuan Bentuk Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Tim Kerja Penelitian di RS X Jakarta Pusat	71
Tabel 4.4.	Peran Komunikasi Efektif terhadap Kinerja Tim Kerja Penelitian di RS X Jakarta Pusat	73
Tabel 4.5.	Analisis Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun Profesionalisme Tim Kerja Penelitian di Rumah Sakit X Jakarta Pusat	87
Tabel 4.6.	Analisis Peran Komunikasi Efektif Dalam Membangun Kinerja Tim Kerja Penelitian di Rumah Sakit X Jakarta Pusat	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Provinsi dengan Rumah Sakit Terbanyak di Indonesia	2
Gambar 1.2.	Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas, Klinik Pratama, dan Posyandu Menurut Provinsi tahun 2020	3
Gambar 1.1.	Rumah Sakit di Jakarta Pusat	4
Gambar 2.1.	Teori Peniti Penyambung (The Linking Pin Model) Rensis Likert)	35
Gambar 2.2.	Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1.	Rumah Sakit X	55
Gambar 4.2.	Proyeksi Jumlah Pegawai RS X	56
Gambar 4.3.	Struktur Organisasi Tim Kerja Penelitian di RS X	58
Gambar 4.4.	Model Komunikasi Tim Kerja Penelitian	102

