

Arus Audit Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Di Puskesmas Kadungora

Sarah Febriana¹, Sarah Nabilah², Elfha Syafira Putri³, Resty Mustika Pratiwi⁴

¹Universitas Garut,

E-mail: 24071123022@fkominfo.uniga.ac.id¹

ABSTRACT

Organizational communication plays an important role in supporting the effectiveness of healthcare services through coordination, information sharing, and decision-making. Communication audits are conducted to evaluate the effectiveness of communication systems and identify areas for improvement. This study aims to analyze the role of organizational communication audits in improving the quality of healthcare services at Kadungora Community Health Center. The study employed a descriptive qualitative approach using the organizational communication audit method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving the head of the health center, healthcare workers, and administrative staff. The findings indicate that organizational communication has been effectively implemented through morning briefings, coordination meetings, monthly mini workshops, and digital communication media. Vertical, horizontal, and cross-sector communication supported work coordination, while two-way communication and feedback mechanisms enhanced information transparency. However, greater clarity in information delivery through several communication media is still needed. Overall, communication audits contribute to improving the quality of healthcare services provided to the community.

Keywords: Communication Audit; Organizational Communication; Health Services; Public Health Center; Service Quality.

ABSTRAK

Komunikasi organisasi berperan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan kesehatan melalui koordinasi, penyampaian informasi, dan pengambilan keputusan. Audit komunikasi diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas sistem komunikasi serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Penelitian ini bertujuan menganalisis audit komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kadungora. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode audit komunikasi organisasi. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap kepala puskesmas, tenaga kesehatan, serta staf administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi telah berjalan efektif melalui apel pagi, rapat koordinasi, lokakarya mini bulanan, dan media digital. Arus komunikasi vertikal, horizontal, dan lintas sektor mendukung koordinasi kerja, sedangkan komunikasi dua arah dan mekanisme umpan balik meningkatkan keterbukaan informasi. Meskipun demikian, kejelasan penyampaian informasi pada beberapa media masih perlu ditingkatkan. Audit komunikasi terbukti berkontribusi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Audit Komunikasi; Komunikasi Organisasi; Pelayanan Kesehatan; Puskesmas; Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan unsur penting dalam organisasi karena berfungsi sebagai sarana koordinasi, pengambilan keputusan, penyampaian informasi, dan pembentukan hubungan antaranggota organisasi. Dalam organisasi pelayanan publik, efektivitas komunikasi menjadi faktor yang menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas komunikasi yang baik memungkinkan informasi tersampaikan secara jelas, tepat waktu, dan dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Audit komunikasi hadir sebagai salah satu metode evaluasi yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, hambatan, serta efektivitas sistem komunikasi dalam organisasi. Penelitian oleh Robeet Thadi mengenai audit komunikasi layanan akademik menunjukkan bahwa audit komunikasi mampu mengevaluasi arus informasi, media komunikasi, serta proses penyebaran informasi dalam organisasi sehingga dapat menjadi dasar perbaikan sistem komunikasi organisasi. (Thadi, 2020a)

Dalam perspektif audit komunikasi, evaluasi komunikasi tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan, tetapi juga mencakup keterbukaan informasi, efektivitas media komunikasi, mekanisme umpan balik, serta partisipasi anggota organisasi. Penelitian Ramadani, Lestari, dan Susilo dalam Jurnal ASPIKOM menemukan bahwa keterbukaan komunikasi vertikal dan horizontal serta pemanfaatan teknologi komunikasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Audit komunikasi memungkinkan organisasi mengetahui sejauh mana sistem komunikasi yang digunakan mampu mendukung

pencapaian tujuan organisasi secara optimal. (Ramadani, 2015)

Pada sektor kesehatan, komunikasi memiliki peran yang sangat penting karena pelayanan kesehatan melibatkan interaksi antara tenaga kesehatan, tenaga administrasi, pimpinan organisasi, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyampaian informasi kesehatan, serta membangun hubungan yang baik antara petugas kesehatan dan masyarakat. Penelitian mengenai komunikasi pelayanan kesehatan di puskesmas menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat. (Aulia Dewi, 2025)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Puskesmas Kadungora, ditemukan bahwa komunikasi organisasi berlangsung melalui berbagai saluran komunikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dilakukan melalui apel pagi, rapat koordinasi, lokakarya mini bulanan, pertemuan lintas sektor, serta media digital dan media cetak yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pegawai maupun masyarakat. Selain itu, komunikasi yang berlangsung di Puskesmas Kadungora menunjukkan adanya pola komunikasi vertikal, horizontal, dan partisipatif yang memungkinkan anggota organisasi terlibat dalam proses penyampaian informasi dan pengambilan keputusan.

Meskipun demikian, hasil observasi juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek komunikasi yang perlu dievaluasi, terutama terkait kejelasan informasi pada media tertentu yang berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman di antara penerima pesan. Oleh karena itu, audit komunikasi

diperlukan untuk mengevaluasi sistem komunikasi yang berlangsung di Puskesmas Kadungora sehingga dapat diketahui kekuatan, kelemahan, dan peluang perbaikan komunikasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil audit komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kadungora.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode audit komunikasi organisasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami dan mengevaluasi kondisi komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi berdasarkan pengalaman, persepsi, dan praktik komunikasi yang dilakukan oleh anggota organisasi.

Audit komunikasi digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, hambatan, serta efektivitas sistem komunikasi dalam mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Kadungora. Pendekatan serupa digunakan dalam penelitian audit komunikasi layanan akademik yang memfokuskan evaluasi pada arus informasi, media komunikasi, dan proses penyebaran informasi dalam organisasi. (Thadi, 2020)

Lokasi penelitian adalah Puskesmas Kadungora, Kabupaten Garut. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses komunikasi organisasi. Informan terdiri atas kepala puskesmas, tenaga kesehatan, staf administrasi, dan pihak yang terlibat dalam aktivitas pelayanan kesehatan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara

mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses komunikasi yang berlangsung dalam organisasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai arus komunikasi, penggunaan media komunikasi, keterbukaan informasi, partisipasi anggota, dan mekanisme umpan balik dalam organisasi. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip, laporan kegiatan, struktur organisasi, serta media komunikasi yang digunakan oleh Puskesmas Kadungora. (Larasati & Lestari, 2022)

Instrumen audit komunikasi dalam penelitian ini mengacu pada dimensi komunikasi organisasi yang meliputi proses penyampaian pesan, model komunikasi, arus komunikasi, saluran komunikasi, media komunikasi, keterbukaan informasi, kejelasan pesan, partisipasi anggota, frekuensi komunikasi, umpan balik, kepemimpinan komunikasi, serta efektivitas komunikasi organisasi. Dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi kondisi komunikasi yang berlangsung di Puskesmas Kadungora.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai sistem komunikasi organisasi di Puskesmas Kadungora. Penggunaan analisis model Miles dan Huberman masih banyak digunakan dalam penelitian komunikasi kontemporer di Indonesia. (Miles, M. B., Huberman, A.M., & Saldana, 2020)

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan

membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas hasil penelitian sehingga temuan yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi komunikasi organisasi secara objektif. (Thadi, 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori Audit Komunikasi Organisasi yang dikemukakan oleh Goldhaber untuk menilai komunikasi dalam organisasi terkait peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kadungora. Teori ini menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi dalam organisasi dapat dielaborasi melalui beberapa aspek, seperti aliran informasi, kecukupan data, suasana komunikasi, dan tanggapan. Temuan dari wawancara dengan Kepala Puskesmas Kadungora menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi memiliki peranan krusial dalam mendukung pelaksanaan layanan kesehatan bagi masyarakat (Sholikudin & Ratnawati, 2026).

Dimensi dari aliran informasi berkaitan dengan cara informasi disebarkan dan dialirkan dalam suatu organisasi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Puskesmas Kadungora memiliki beragam saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada karyawan dan masyarakat. Saluran yang ada mencakup apel pagi, lokakarya mini bulanan, rapat antar sektor, serta berbagai media komunikasi lain yang rutin digunakan.

Arus Informasi

Dimensi dari arus informasi berkaitan dengan cara informasi

disebarkan dan dialirkan dalam suatu organisasi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Puskesmas Kadungora memiliki beragam saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada karyawan dan masyarakat. Saluran yang ada mencakup apel pagi, lokakarya mini bulanan, rapat antar sektor, serta berbagai media komunikasi lain yang rutin digunakan.

Kepala Puskesmas Kadungora menjelaskan bahwa komunikasi dengan pegawai dilakukan melalui kegiatan apel pagi dan lokakarya mini yang dilaksanakan secara teratur. Di samping itu, koordinasi dengan pihak luar dilakukan melalui forum antar sektor yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk mendukung pelayanan kesehatan. Salah satu informan mengungkapkan bahwa

"penyampaian informasi dilakukan melalui apel pagi, lokakarya mini bulanan, serta pertemuan antar sektor untuk memastikan semua program berjalan sesuai dengan rencana" (Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Kadungora, 2026).

Kecukupan Informasi

Dimensi kecukupan informasi berhubungan dengan sejauh mana sebuah organisasi menyediakan data yang diperlukan baik untuk anggotanya maupun untuk publik. Dalam wawancara yang dilakukan, Puskesmas Kadungora menggunakan berbagai platform informasi seperti Instagram, poster kesehatan, dan video edukasi yang berbasis Artificial Intelligence (AI) untuk menyampaikan informasi kesehatan kepada masyarakat.

Kepala Puskesmas Kadungora menjelaskan bahwa penerapan media digital bertujuan untuk memperluas akses informasi kesehatan, sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi dengan lebih cepat dan lebih mudah

dimengerti. Narasumber mengungkapkan bahwa

"informasi disebarakan melalui media sosial Instagram, poster edukasi, dan video kesehatan agar masyarakat dapat lebih mudah menerima informasi yang disampaikan" (Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Kadungora, 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Kadungora telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat melalui penggunaan berbagai saluran komunikasi yang beragam. Adanya media tersebut memfasilitasi penyampaian informasi kesehatan yang lebih efektif dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Iklim Komunikasi

Iklim komunikasi mencerminkan atmosfer komunikasi di dalam suatu organisasi, meliputi aspek keterbukaan, kepercayaan, dan partisipasi anggota dalam proses komunikasi. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa Puskesmas Kadungora melakukan proses pengambilan keputusan melalui musyawarah mufakat dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan.

Kepala Puskesmas Kadungora mengungkapkan bahwa setiap keputusan terkait dengan layanan dan program kerja dibicarakan bersama sebelum diambil. Sumber informasi menyatakan bahwa *"pengambilan keputusan berlangsung melalui musyawarah, agar semua pihak bisa memberikan saran dan pertimbangan sebelum keputusan final diambil"* (Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Kadungora, 2026).

Temuan ini menunjukkan adanya suasana komunikasi yang cukup terbuka, di mana anggota organisasi memiliki kesempatan untuk mengemukakan pendapat dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Situasi ini dapat mendukung terciptanya koordinasi dan kerja sama yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Umpan Balik

Dimensi umpan balik berkaitan dengan adanya penilaian dan tanggapan terhadap proses komunikasi di dalam organisasi. Berdasarkan wawancara, Puskesmas Kadungora memiliki divisi mutu yang bertanggung jawab untuk mengawasi penerapan SOP dan mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, organisasi ini juga menerapkan sistem penghargaan dan sanksi sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja pegawainya.

Kepala Puskesmas Kadungora menjelaskan bahwa divisi mutu secara teratur melakukan monitoring terhadap layanan untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan standaryang telah ditetapkan. Informan mengatakan bahwa

"ada divisi mutu yang melaksanakan evaluasi serta sistem penghargaan dan sanksi untuk meningkatkan disiplin dan mutu pelayanan pegawai" (Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Kadungora, 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa umpan balik di dalam organisasi telah dilaksanakan melalui mekanisme evaluasi dan pengawasan yang dilakukan secara terus-menerus. Keberadaan sistem ini membantu organisasi dalam mengenali kekurangan dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada Masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dari penelitian tentang audit komunikasi organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kadungora, disimpulkan bahwa komunikasi dalam organisasi tersebut sudah berfungsi dengan cukup baik dan memiliki peranan penting dalam mendukung pelaksanaan layanan kesehatan kepada masyarakat. Ini terlihat dari aliran informasi yang dilakukan secara teratur melalui kegiatan seperti apel pagi, lokakarya mini setiap

bulan, dan rapat antar sektor, yang memungkinkan koordinasi antara pegawai dan pihak-pihak terkait terjadi dengan lancar.

Dari sisi kecukupan informasi, Puskesmas Kadungora telah memanfaatkan sejumlah saluran komunikasi, seperti platform media sosial Instagram, poster edukasi, dan video kesehatan untuk menyampaikan informasi kepada publik. Selain itu, suasana komunikasi di dalam organisasi bisa dilihat dari proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara musyawarah, memberikan kesempatan bagi anggota organisasi untuk menyampaikan pendapat dan masukan.

Di samping itu, aspek umpan balik dapat dilihat dari adanya evaluasi yang dilakukan oleh bagian mutu dan penerapan sistem penghargaan serta sanksi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Dengan demikian, audit komunikasi organisasi di Puskesmas Kadungora menunjukkan bahwa komunikasi yang efisien merupakan salah satu faktor krusial dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Larasati Ayu, L. P. (2022). Client Service Communication's Audit Through Digital Communications At Indonesia Communications. 15(2020), 129–150.
- Miles, M. B., Huberman, A.M., &Saldana, J. (2020). Qualitative Data Analysis.
- R, Pace Wayne, D. F. F. (2013). Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan.
- Ramadani, D., Lestari, P., & Susilo, M. E. (2000). Audit Komunikasi Organisasi Wahana Lingkungan Hidup Indonesia (Walhi) Yogyakarta. (2).
- Sholikudin, M., & Ratnawati, T. (2026). Efektivitas Komunikasi Audit Internal Berbasis COSO Framework Pada Perum BULOG Kanwil Jawa Timur. EKOMA : Jurnal Ekonomi, 5(3).
- Thadi, R. (2020). Audit Komunikasi Organisasi Layanan Akademik Audit Communication Organization Academic Services. 23(1), 89–100. <https://doi.org/10.20422/jpk.v23i1.698>
- Rahman, F., Salsabila, J., & Achyar, N. (2025). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Tim Kerja Yang Efektif : Studi Literatur. 02(02), 784–790.
- Rusli, Yanis. Bintari, Arifah. Rachman Sriati, Ac. (N.D.). Audit Komunikasi Mengenai Kepuasan Komnikasi Organisasi Di Universitas Terbuka.
- Salma, N. A., Purnama, P. H., Fujiasti, S. N., Studi, P., Administrasi, D., & Bandung, P. N. (2025). Efektivitas Komunikasi Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Retensi Pelanggan UMKM Sektor Kuliner. 11(1).
- Tahalele, Olivia. Baihaky, Rachmat. Masfufah, W. (N.D.). KOMUNIKASI ORGANISASI Konsep, Teori, Dan Praktik Dalam Organisasi Modern.