

BAB V

P E N U T U P

Bab penutup ini menguraikan tentang simpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang.

5.1. Simpulan

5.1.1. Masalah Penelitian

Dalam melaksanakan fungsi pelayanan, organisasi harus memahami benar bahwa komunikasi merupakan komponen penting dalam organisasi. Untuk menunjang fungsi inilah dibutuhkan adanya komunikasi yang berkualitas yaitu dengan sikap antusias terhadap semua kegiatan operasi, komunikasi dua arah antara pemimpin dengan pekerja, dan perhatian yang cukup dalam hubungan dengan bawahan. Namun kenyataannya komunikasi intra persona belum berjalan secara maksimal. Hubungan komunikasi timbal balik antara atasan bawahan, maupun bawahan ke atasan (komunikasi vertikal) komunikasi antar sesama rekan sekerja (komunikasi horizontal) belum memiliki peran yang penting dalam organisasi tersebut. Keterbukaan dan kejujuran dalam berkomunikasi belum sepenuhnya ada. Berdasarkan fenomena kinerja bahwasannya penerapan ICT dalam organisasi pemerintahan merupakan suatu faktor yang mutlak ada Namun kondisi di Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang dan Puskesmas Se Kabupaten Rembang belum terlihat pemanfaatan teknologi informasi yang maksimal, sedangkan dengan aplikasi

teknologi organisasi mengalami perubahan sistem baik yang dari dalam maupun dari luar. Fenomena yang lainnya adalah dalam melaksanakan fungsi pelayanan, organisasi harus memahami benar bahwa komunikasi merupakan komponen penting dalam organisasi. Namun kenyataannya komunikasi intra personal belum berjalan secara maksimal.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini diperoleh simpulan atas masalah penelitian bahwa upaya meningkatkan kinerja Petugas Verifikator di Puskesmas Se. Kabupaten Rembang dapat dilakukan melalui peningkatan komunikasi dan *teamwork*.

Hasil ini menjawab perbedaan Penelitian Chang *et al.*,(2011) menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja SDM. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Kackmar dan Zussane (2003) yang menyatakan bahwa komunikasi belum tentu dapat meningkatkan kinerja, semakin tinggi komunikasi maka tidak akan akan meningkatkan kinerja dan bahwa komunikasi memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja yang artinya semakin tinggi komunikasi akan menurunkan kinerja. Ada kalanya komunikasi menurunkan kinerja SDM. Dimana dalam temuan ini mendukung penelitian Chang *et al.*,(2011) yaitu bahwa komunikasi interpersonal mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja SDM.

5.1.2. Simpulan Hipotesis

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah diajukan dengan model regresi liner berganda dengan software PLS (*Part Least Square*), maka simpulan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel komunikasi terhadap *team work*, artinya semakin baik komunikasi maka akan semakin tinggi *team work* Petugas Verifikator di Puskesmas Se. Kabupaten Rembang.
2. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel komunikasi terhadap kinerja, artinya semakin baik komunikasi maka akan semakin tinggi kinerja Petugas Verifikator di Puskesmas Se. Kabupaten Rembang.
3. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel *team work* terhadap kinerja, artinya semakin baik *team work* maka akan berpengaruh pada peningkatan kinerja Petugas Verifikator di Puskesmas Se. Kabupaten Rembang.
4. Pemanfaatan IT menguatkan hubungan antara komunikasi dan kinerja, artinya semakin baik pemanfaatan IT maka akan menguatkan hubungan antara komunikasi dan kinerja Petugas Verifikator di Puskesmas Se. Kabupaten Rembang.
5. Pemanfaatan IT melemahkan hubungan antara *team work* terhadap kinerja, artinya semakin baik pemanfaatan IT tidak mampu menguatkan pengaruh *team work* terhadap peningkatan kinerja Petugas Verifikator di Puskesmas Se. Kabupaten Rembang.

5.2. Implikasi Teoritis

Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah yang menimbulkan efek timbal balik dan meningkatkan efektivitas komunikasi di dalam perusahaan akan meningkatkan *output* kinerja SDM baik dari kualitas, kuantitas maupun pemenuhan waktu penyelesaian kerja. Ketika individu tidak melakukan frekuensi komunikasi dua arah (timbal balik) dan melakukan komunikasi efektif dengan rekan kerjanya dalam melaksanakan pekerjaannya maka yang terjadi adalah komunikasi tidak memengaruhi peningkatan kualitas kerja, tidak mempengaruhi peningkatan kuantitas pekerjaan dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Ketika individu jarang berinteraksi dengan lingkungan di sekitarnya, sehingga kemampuan interpersonal dan emosionalnya tidak berkembang secara optimal hal ini menyebabkan *communication gap* dan sulit untuk menjalin komunikasi dengan orang-orang disekitarnya. Sehingga yang harus dilakukan organisasi adalah meningkatkan kualitas komunikasi tatap muka dalam lingkungan organisasinya sehingga terjalin hubungan yang berkualitas / timbul komunikasi yang efektif. Untuk meningkatkan kinerja organisasi harus membangun teamwork yang kokoh dan dengan dukungan IT terhadap kerja tim maka akan meningkatkan kinerja. Ketika seseorang melakukan pekerjaan dengan berkelompok, memiliki komitmen bersama dan berbagi tanggung jawab bersama maka akan meningkatkan kinerja baik kualitas, kuantitas maupun penyelesaian pekerjaan tepat waktu. Meskipun kemajuan teknologi

komunikasi memfasilitasi kolaborasi tim yang akhirnya meningkatkan kinerja tim, namun sangat penting bagi anggota tim untuk mengembangkan dinamika interpersonal yang kuat dan mendukung mekanisme, bahkan teknologi informasi paling canggih hanya sebagian berkontribusi terhadap keberhasilan tim". Pengalaman kerja menggunakan sistem teknologi informasi terlalu lama akan menghasilkan kinerja lebih rendah.

5.3. Implikasi Manajerial

1. Berkaitan dengan peningkatan komunikasi, kebijakan pimpinan hendaknya diarahkan pada efektivitas komunikasi dimana komunikasi menggunakan media sosial harus dikurangi sehingga dapat menefektifkan komunikasi tatap muka individu per individu sehingga dapat meningkatkan interaksi komunikasi yang kontinyu dan transparan.
2. Untuk meningkatkan pemanfaatan IT, organisasi harus memfasilitasi anggota tim untuk mengembangkan dinamika interpersonal yang kuat dan mendukung mekanisme, sehingga teknologi informasi mampu berkontribusi terhadap keberhasilan tim.
3. Untuk meningkatkan *team work* organisasi diharapkan mampu meningkatkan tanggungjawab kelompok sehingga dapat mempererat ikatan antar anggota dalam upaya menyelesaikan kinerja kelompoknya.
4. Berkaitan dengan kinerja sumber daya manusia organisasi mendorong petugas verifikator puskesmas Se Kabupaten Rembang untuk selalu

meningkatkan kuantitas hasil kerjanya agar dapat mencapai tujuan organisasi.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui kelemahan dari penelitian ini, diantaranya dari hasil *inner weight* variabel pemanfaatan IT yang memiliki nilai *original sample of estimate* yang rendah. Obyek penelitian ini adalah responden yang masih satu kantor dengan peneliti, sehingga unsur subyektifitas tinggi, karena itu jawaban yang diberikan kemungkinan bias dan tidak konsisten.

5.5. Agenda Penelitian Mendatang

Bahwa ICT negatif signifikan memperlemah team work terhadap kinerja, sehingga dalam penelitian mendatang masih perlu di kaji penggunaan ICT yang bagaimana kedepannya agar memperkuat team work terhadap peningkatan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aarti Kataria, A. K., Ruchi Garg. 2013. Effective Internal Communication: A Way Towards Sustainability. *Ijbit*, 06(02).
- Agha, S., Alrubaiee, L., & Jamhour, M. 2011. Effect Of Core Competence On Competitive Advantage And Organizational Performance. *International Journal Of Business And Management*, 7(1).
- Anonim. 2014. *Pedoman Penulisan Tesis Magister Manajemen*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang: Sa Press.
- Arikunto, S. 2006. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatanpraktik". Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Hamid Ghasemi, A. F., Maryam Mashatan. May 2012. The Relationship Between Application Of Information, Communication Technology And Organizational Effectiveness In Physical Education Departments Of Universities Of Tehran. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, Vol. 2, No. 5.
- Handoko, T. H. 2003. *Manajemen* Yogyakarta: Bpfeyogyakarta.
- Hardjana, A. M. 2003. *Komunikasi Interpersonal Dan Intrapersonal*: Kanisius.
- Hasibuan, M. S. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irían Saleem, T. M. Q., Saba Mustafa, Farooq Anwar And Tahir Hijazi. 2011. Role Of Information And Communicational Technologies In Perceived Organizational Performance: An Empirical Evidence From Higher Education Sector Of Pakisan. *Business Review* Volume 6 Number 1(January - June 2011).
- John M. Tauer, J. M. H. 2004,. The Effects Of Cooperation And Competition On Intrinsic Motivation And Performance. *Journal Of Personality And Social Psychology*, , Vol. 86, No. 6: , 849-861.
- Kotler, P., & Levy, S. J. 1969. Broadening The Concept Of Marketing. *The Journal Of Marketing*: 10-15.
- Kreitner, R., Kinichi, Agelo. 2003. *Perilaku Organisasi*.

- Kreitner, R., & Kinicki, A. 2007. *Organizational Behavior*: Mcgraw-Hill Companies, Incorporated.
- Lee, K. S., & Kulviwat, S. 2008. Korean Workers' Motivation Tools: Commitment And Incentive-Based Motivation And Their Relative Impact On Behavioral Work Outcome. *Multinational Business Review*, 16(4): 87-110.
- Mathis, R. L. J., John . H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *The Journal Of Marketing*: 41-50.
- Prahinski, C., & Benton, W. 2004. Supplier Evaluations: Communication Strategies To Improve Supplier Performance. *Journal Of Operations Management*, 22(1): 39-62.
- Raja, V. R. M. G. B. April 2011. Ict Impact On Contribution Of Human Resource Development To Economic Growth. *The Indian Journal Of Industrial Relations*, Vol. 46, No. 4.
- Rajhans, K. 2012. Effective Organizational Communication: A Key To Employee Motivation And Performance. *Interscience Management Review*, 2(2): 82-83.
- Rangriz, V. December 2011 Information And Communication Technology & Organisational Performance: Different Approaches To Evaluation. *International Journal Of Global Business*, 4 (2): 73-90.
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pt.Indeks Kelompok Gramedia.
- Salamah, I. 2012. Utilization Of It And The Effect On Individual Performance Of Lecturers At State Polytechnic Sriwijaya. *Journal Of Economics, Business, And Accountancy/ Ventura*, 15(1): 31-46.
- Shirish C. Srivastava, T. S. H. T. March 2010. Coomunication Of The Assosiation For Information System. *E-Government, E-Business, And National Economic Performance*, Volume 26, Article 14: Pp. 267-286.
- Simamora, H. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Stie Ykpn.

- Sue Young Choi, H. L., Youngjin Yoo. 2010. The Impact Of Information Technology And Transactive Memory Systems On Knowledge Sharing, Application, And Team Performance: A Field Study1. *Mis Quarterly* Vol. 34 No. 4(December 2010): Pp. 855-870.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitati*. Bandung: Alfabeta.
- Tauer, J. M., & Harackiewicz, J. M. 2004. The Effects Of Cooperation And Competition On Intrinsic Motivation And Performance. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 86(6): 849.
- Tohardi, A. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B. 2012. Teams Make It Work: How Team Work Engagement Mediates Between Social Resources And Performance In Teams. *Psicothema*, 24(1): 106-112.
- Venkatesh, V., Dennis, A. R., & Brown, S. A. 2010. Predicting Collaboration Technology Use: Integrating Technology Adoption And Collaboration Research. *Journal Of Management Information Systems*, 27(2): 9-54.
- Vietzal Rifai, E. J. S. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. . Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Widodo. 2010. *Metodologi Penelitian Manajemen, Fakultas Ekonomi Unissula Semarang*. Semarang: Sultan Agung Press.

DAFTAR PUSTAKA

- Aarti Kataria, A. K., Ruchi Garg. 2013. Effective Internal Communication: A Way Towards Sustainability. *Ijbit*, 06(02).
- Agha, S., Alrubaiee, L., & Jamhour, M. 2011. Effect Of Core Competence On Competitive Advantage And Organizational Performance. *International Journal Of Business And Management*, 7(1).
- Anonim. 2014. *Pedoman Penulisan Tesis Magister Manajemen*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang: Sa Press.
- Arikunto, S. 2006. “**Prosedur Penelitian Suatu Pendekatanpraktik**”. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Hamid Ghasemi, A. F., Maryam Mashatan. May 2012. The Relationship Between Application Of Information, Communication Technology And Organizational Effectiveness In Physical Education Departments Of Universities Of Tehran. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, Vol. 2, No. 5.
- Handoko, T. H. 2003. *Manajemen* Yogyakarta: Bpfeyogyakarta.
- Hardjana, A. M. 2003. *Komunikasi Interpersonal Dan Intrapersonal*: Kanisius.
- Hasibuan, M. S. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irían Saleem, T. M. Q., Saba Mustafa, Farooq Anwar And Tahir Hijazi. 2011. Role Of Information And Communicational Technologies In Perceived Organizational Performance: An Empirical Evidence From Higher Education Sector Of Paksian. *Business Review* Volume 6 Number 1(January - June 2011).
- John M. Tauer, J. M. H. 2004,. The Effects Of Cooperation And Competition On Intrinsic Motivation And Performance. *Journal Of Personality And Social Psychology*, , Vol. 86, No. 6: , 849-861.
- Kotler, P., & Levy, S. J. 1969. Broadening The Concept Of Marketing. *The Journal Of Marketing*: 10-15.
- Kreitner, R., Kinichi, Agelo. 2003. *Perilaku Organisasi*.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. 2007. *Organizational Behavior*: Mcgraw-Hill Companies, Incorporated.

- Lee, K. S., & Kulviwat, S. 2008. Korean Workers' Motivation Tools: Commitment And Incentive-Based Motivation And Their Relative Impact On Behavioral Work Outcome. *Multinational Business Review*, 16(4): 87-110.
- Mathis, R. L. J., John . H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *The Journal Of Marketing*: 41-50.
- Prahinski, C., & Benton, W. 2004. Supplier Evaluations: Communication Strategies To Improve Supplier Performance. *Journal Of Operations Management*, 22(1): 39-62.
- Raja, V. R. M. G. B. April 2011. Ict Impact On Contribution Of Human Resource Development To Economic Growth. *The Indian Journal Of Industrial Relations*, Vol. 46, No. 4.
- Rajhans, K. 2012. Effective Organizational Communication: A Key To Employee Motivation And Performance. *Interscience Management Review*, 2(2): 82-83.
- Rangriz, V. December 2011 Information And Communication Technology & Organisational Performance: Different Approaches To Evaluation. *International Journal Of Global Business*, 4 (2): 73-90.
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pt.Indeks Kelompok Gramedia.
- Salamah, I. 2012. Utilization Of It And The Effect On Individual Performance Of Lecturers At State Polytechnic Sriwijaya. *Journal Of Economics, Business, And Accountancy/ Ventura*, 15(1): 31-46.
- Shirish C. Srivastava, T. S. H. T. March 2010. Coomunication Of The Assosiation For Information System. *E-Government, E-Business, And National Economic Performance*, Volume 26, Article 14: Pp. 267-286.
- Simamora, H. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Stie Ykpn.
- Sue Young Choi, H. L., Youngjin Yoo. 2010. The Impact Of Information Technology And Transactive Memory Systems On Knowledge Sharing, Application, And Team Performance: A Field Study1. *Mis Quarterly* Vol. 34 No. 4(December 2010): Pp. 855-870.

- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tauer, J. M., & Harackiewicz, J. M. 2004. The Effects Of Cooperation And Competition On Intrinsic Motivation And Performance. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 86(6): 849.
- Tohardi, A. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B. 2012. Teams Make It Work: How Team Work Engagement Mediates Between Social Resources And Performance In Teams. *Psicothema*, 24(1): 106-112.
- Venkatesh, V., Dennis, A. R., & Brown, S. A. 2010. Predicting Collaboration Technology Use: Integrating Technology Adoption And Collaboration Research. *Journal Of Management Information Systems*, 27(2): 9-54.
- Vietzal Rifai, E. J. S. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. . Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Widodo. 2010. *Metodologi Penelitian Manajemen, Fakultas Ekonomi Unissula Semarang*. Semarang: Sultan Agung Press.