

ABSTRAKSI

Pelayanan dalam sebuah rumah sakit merupakan penilaian pertama dari masyarakat terhadap kualitas rumah sakit tersebut. Oleh sebab itu untuk meningkatkan pelayanan dibutuhkan semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Untuk menumbuhkan semangat kerja yang tinggi dibutuhkan adanya komunikasi yang efektif dan jelas.

Indikator sistem komunikasi dari atas ke bawah adalah keterbukaan, kepercayaan kepada pesan, pesan yang berlebihan, *timing*, dan penyaringan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sistem komunikasi dari atas ke bawah yang berupa keterbukaan, kepercayaan kepada pesan, pesan yang berlebihan, *timing*, dan penyaringan berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja pada organisasi serta untuk mengetahui apakah faktor keterbukaan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi semangat kerja. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel karyawan bagian medis yang masuk dalam bagian perawatan RSI Darus Syifa' Muslimat NU Surabaya.

Teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi untuk meregresikan secara simultan dan parsial antara variabel sistem komunikasi dari atas ke bawah sebagai variabel bebas dan semangat kerja sebagai variabel terikat.

Berdasarkan analisis dengan program SPSS 10.0 for Windows, dari responden yang berjumlah 50 orang, diperoleh nilai F_{hitung} 55.290 dengan signifikansi 0.000. Ini berarti ada pengaruh secara bersama-sama variabel sistem komunikasi dari atas ke bawah terhadap semangat kerja karyawan dalam rumah sakit.

Model Regresi Linier Berganda untuk penelitian ini adalah :

$$Y = 0.116 + 0.240 X_1 + 0.170 X_2 + 0.187 X_3 + 0.174 X_4 + 0.190 X_5 + E$$

Selanjutnya, untuk koefisien determinan berganda R^2 diperoleh 0.863, yang artinya variabel sistem komunikasi dari atas ke bawah ini berpengaruh secara bersama-sama terhadap semangat kerja sebesar 86.3%. Sedangkan melalui uji t diperoleh nilai beta untuk keterbukaan adalah 0.345, kepercayaan kepada pesan 0.322, penyaringan 0.281, pesan yang berlebihan 0.280, dan *timing* adalah 0.191. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa variabel keterbukaan merupakan variabel dominan yang berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan.

Penelitian mengenai pengaruh sistem komunikasi dari atas ke bawah terhadap semangat kerja ini, masih perlu mendapatkan penyempurnaan agar dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran bagi pihak rumah sakit sebaiknya lebih memperhatikan faktor yang menentukan keterbukaan dari pimpinan dan juga perlu memperhatikan seluruh aspek yang berhubungan dengan sistem komunikasi dari atas ke bawah sehingga semangat kerja karyawan akan meningkat.