

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN GAYA KEPEMIMPINAN
EMPATI TERHADAP KINERJA KARYAWAN NON-MEDIS DALAM
MELAYANI PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA
PALEMBANG**

S K R I P S I



**OLEH:
EVI TELMIA NELAKHA
22 22 0026
MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG**

2026

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN GAYA KEPEMIMPINAN
EMPATI TERHADAP KINERJA KARYAWAN NON-MEDIS DALAM
MELAYANI PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA
PALEMBANG**

S K R I P S I

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh
EVI TELMIA NELAKHA
22 22 0026
MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG
2026**

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN GAYA KEPEMIMPINAN EMPATI TERHADAP KINERJA KARYAWAN NON-MEDIS DALAM MELAYANI PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

EVI TELMIA NELAKHA

22 22 0026

MANAJEMEN

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 30 Juni 2026

Dan Dinyatakan Sudah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI

Ketua : Rahmi Aryanti, S.E., M.E.
Anggota : Asma Mario, S.E., M.M.
Anggota : Amir Hamzah, S.T., M.M.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Esty Naruliza, S.E., M.P.



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : EVI TELMIA NELAKHA
NPM : 22 22 0026
Program Studi : MANAJEMEN
Mata Kuliah Pokok : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN GAYA
KEPEMIMPINAN EMPATI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN NON-MEDIS DALAM MELAYANI
PASIEEN DI RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA
PALEMBANG
Tanggal Persetujuan : 30 Juni 2026

PEMBIMBING SKRIPSI

Ketua

Rahmi Aryanti, S.E., M.E

Anggota

Asma Mario, S.E., M.M

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


Esty Naruliza, S.E., M.P

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EVI TELMIA NELAKHA
Tempat /Tanggal Lahir : Brebes, 21 Mei 1997
Program Studi : Manajemen
NPM : 22 22 0026

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Semua data, informasi, interpretasi serta kesimpulan dalam pernyataan dalam pembahasan yang disajikan dalam karya ilmiah ini , kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas IB maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui karya ilmiah ini.

Palembang, 2026



EVI TELMIA NELAKHA

22 22 0026

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN GAYA KEPEMIMPINAN EMPATI TERHADAP KINERJA KARYAWAN NON-MEDIS DALAM MELAYANI PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA PALEMBANG

Oleh

EVI TELMIA NELAKHA

Penulisan skripsi ini dibawah bimbingan :

Rahmi Aryanti, SE.,MM

Sebagai Ketua

ASMA MARIO,SE.,MM

Sebagai Anggota

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi internal dan gaya kepemimpinan empati terhadap kinerja karyawan non-medis dalam melayani pasien di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif, dimana data diperoleh dengan survey. Penulis membagikan kuesioner kepada 57 responden karyawan bagian non-medis Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang.

Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan, beralamat di Jalan Jenderal Sudirman KM. 4.5 No. 502, 20 Ilir D. IV, Kec. Ilir Timur I, Kota Palembang.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari data yang diperoleh, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal dan gaya kepemimpinan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan non-medis dalam melayani pasien di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang sebesar 57,6% dan sisanya 42,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Diketahui nilai $F_{hitung} 39,006 > F_{tabel} 2,66$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$, yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Gaya Kepemimpinan Empati, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN GAYA KEPEMIMPINAN EMPATI TERHADAP KINERJA KARYAWAN NON-MEDIS DALAM MELAYANI PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA PALEMBANG

By

EVI TELMIA NELAKHA

Writing this thesis under the guidance of:

Rahmi Aryanti, SE.,MM

As Chairman

ASMA MARIO, SE.,MM

As a Member

The purpose of this study is to determine the influence of internal communication and empathetic leadership style on the performance of non-medical employees in serving patients at Sriwijaya General Hospital Palembang. The approach used in this study is a quantitative approach, in which data were obtained through a survey. The researcher distributed questionnaires to 57 respondents who were non-medical employees of Sriwijaya General Hospital Palembang.

The object of this study is Sriwijaya General Hospital Palembang, a company engaged in the healthcare sector, located at Jalan Jenderal Sudirman KM 4.5 No. 502, 20 Ilir D. IV, Ilir Timur I District, Palembang City.

Data analysis was conducted using multiple linear regression analysis. Based on the data obtained, the result of this study indicates that internal communication and empathetic leadership style simultaneously have a significant effect on the performance of non-medical employees in serving patients at Sriwijaya General Hospital Palembang, accounting for 57.6%, while the remaining 42.4% is influenced by other factors. It is known that the calculated F-value ($F_{count} = 39.006$) is greater than the F-table value ($F_{table} = 2.66$) with a significance level of 0.000, which means that H_0 is rejected and H_1 is accepted.

Keyword: Internal Communication, Empathetic Leadership Style, Employee Performance