

Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Eve Beauty Klinik Kelapa Gading

Hilma Putri Amalia

Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

*E-mail: Hilmaputri783@gmail.com

Received: June 13, 2026/ Revised: July 1, 2026/ Accepted: July 7, 2026

Abstrak

Penelitian ini didasarkan pada masalah komunikasi internal, termasuk kurangnya kejelasan dalam menyampaikan prosedur operasi standar (SOP) layanan, interaksi terbatas antara supervisor dan karyawan, kurangnya umpan balik terhadap kinerja karyawan, dan miskomunikasi dalam proses pelayanan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kepatuhan terhadap prosedur operasi standar (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Eve Beauty Klinik Kelapa Gading. Metode penelitian yang digunakan adalah studi korelasional kuantitatif korelasional. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai Eve Beauty Klinik karena jumlah yang terbatas sekitar 32 orang maka teknik sampling yang diangkat memanfaatkan teknik sampel jenuh. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1-5 mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju kepada seluruh pegawai Eve Beauty Klinik dan dianalisis dengan regresi linear menggunakan SPSS Versi 25. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa komunikasi internal pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,459, nilai t sebesar 3,699 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,313 menunjukkan bahwa komunikasi internal memberikan kontribusi sebesar 31,3% terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP). Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi internal yang terjalin antara pimpinan dan pegawai, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan klinik. dalam meningkatkan kualitas layanan di Eve Beauty Klinik Kelapa Gading.

Kata Kunci : Klinik Kecantikan, Komunikasi Internal, Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur.



This is an open access article under the CC-BY-SA international license.

1. PENDAHULUAN

Di era modern teknologi telah meningkatkan kebutuhan manusia yang semakin kompleks. Transformasi teknologi menggeser kebutuhan manusia dari sekedar kebutuhan dasar menjadi

kebutuhan estetika terutama kaum wanita yang menganggap penampilan sebagai penunjang kepercayaan diri. Karena Perempuan semakin sadar akan penampilan, mereka mulai melakukan berbagai perawatan. Upaya perawatan telah berkembang lebih modern dengan memanfaatkan teknologi. Industri kecantikan saat ini berkembang pesat dengan menawarkan beragam jenis perawatan yang cepat kemudian efektif serta instan (Lienata & Pink Berlianto, 2023). Salah satu bentuk perkembangan dari upaya perawatan adalah munculnya klinik kecantikan yang menyediakan layanan perawatan berbasis medis dan teknologi (Rusdianto & Candraningrum, 2025).

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dan menyediakan perawatan medis dasar atau spesialisasi yang artinya klinik kecantikan juga termasuk dalam pelayanan kesehatan dan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan berdasarkan pedoman atau prosedur operasional standar (SOP) hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2014 (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014) Klinik yang berkembang ialah Eve Beauty Klinik Kelapa Gading Klinik salah satu perawatan yang populer adalah Microneedling Therapy System (MTS), yaitu metode perawatan kulit menggunakan jarum micro untuk merangsang produksi kolagen sehingga dapat memperbaiki tekstur kulit kemudian dapat menyamarkan bekas jerawat serta meningkatkan elastisitas kulit selain itu klinik juga menyediakan berbagai layanan seperti Microneedling Therapy System (MTS), botox, filler, skinbooster dan chemical peeling sehingga melayani rata-rata sekitar 10 pasien perhari serta memiliki jumlah pengikut di instagram sekitar 30,9 ribu yang menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Sebagai penyedia layanan kecantikan, klinik diharapkan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Tetapi kenyataannya, sering kali pelayanan yang tidak selalu memenuhi ekspektasi (Wati et al., 2025). Ketidaksesuaian dalam pelayanan ini bisa menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan perilaku komunikasi negatif seperti yang disinggung dalam literatur kepuasan pasien memengaruhi informasi dari mulut ke mulut karena kekhawatiran terkait penyampaian layanan menjadi cerita yang diceritakan secara negatif oleh pasien (Indriana et al., 2020). Penelitian lain mengungkapkan bahwa kepuasan pasien berkaitan dengan loyalitas dan kepercayaan terhadap institusi layanan Kesehatan, sehingga pengalaman negatif dapat merusak citra dan loyalitas pelanggan (Masjadi & Jannah, 2025).

Permasalahan komunikasi internal dalam klinik mencakup beberapa hal, ketidakjelasan dalam menyampaikan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, terbatasnya komunikasi antara atasan dan pegawai, minimnya feedback terhadap kinerja pegawai, serta miskomunikasi dalam proses pelayanan pada pelanggan (Izza & Sawitri, 2025). Situasi ini menegaskan bahwa komunikasi internal mempunyai peran penting untuk memastikan bahwa pegawai mematuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepatuhan pegawai terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan klinik (Mundakir & Wulansari, 2025). Meskipun penelitian tentang klinik kecantikan terus berkembang namun sebagian besar studi masih berfokus pada aspek eksternal pelayanan seperti kualitas layanan, citra klinik, kepuasan pasien, loyalitas,

revisit intention dan word of mouth. Dalam penelitian (Wati et al., 2025) menempatkan kualitas layanan dan pengalaman pasien sebagai fokus utama dalam menjelaskan kepuasan, loyalitas maupun word of mouth pada layanan klinik. Dan di sisi lain, penelitian mengenai komunikasi internal dan standar operasional prosedur (SOP) banyak dilakukan namun umumnya pada konteks perusahaan atau rumah sakit seperti penelitian (Fitria & Izaak, 2024) serta (Mundakir & Wulansari, 2025). Dengan demikian masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) dalam konteks klinik kecantikan. Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini berkontribusi menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) di Eve Beauty Klinik Kelapa Gading sebagai fasilitas layanan kecantikan berbasis medis. Rumusan masalah penelitian ini untuk mengetahui “apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Eve Beauty Klinik Kelapa Gading?”. Oleh karena itu, penelitian ini penting mencakup tujuan penelitian untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Eve Beauty Klinik Kelapa Gading.

Dalam buku “Komunikasi Organisasi” (2023) Universitas Terbuka menjelaskan bahwa komunikasi internal adalah proses penyampaian informasi di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang sama (Purbaningrum, 2023). Komunikasi internal merupakan proses menyampaikan pesan dari seorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) (Fauzi et al., 2022). Dalam penelitian (Balqis, 2024) komunikasi internal merujuk pada rangkaian interaksi pimpinan dan pegawai dalam perusahaan (Balqis, 2024).

Menurut Rachmat & Ganiem (2020), komunikasi dalam pelayanan klinik yang penting dalam membangun hubungan antara tenaga pelayanan dengan pasien sehingga tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai secara optimal. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif mempermudah proses penyampaian informasi mengenai tindakan medis sehingga pasien lebih mampu memahaminya dengan baik. Lalu ada penelitian Gusmarani & Rajiyem (2022) menyatakan bahwa komunikasi internal berfungsi sebagai cara dalam menyampaikan informasi didalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk membangun pemahaman antar anggota organisasi sehingga pekerjaan berjalan efektif. Selanjutnya didalam penelitian (Fitria & Izaak, 2024) mengungkapkan bahwa komunikasi internal sangat penting untuk menjamin bahwa standar operasional prosedur (SOP) tersampaikan dengan jelas kepada pegawai agar operasional organisasi dapat berlangsung secara efektif dan konsisten. Berdasarkan pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal dipandang sebagai suatu proses penyampaian informasi lalu instruksi kerja kemudian koordinasi serta umpan balik (feedback) dalam organisasi yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman yang sama dan meningkatkan efektivitas kerja.

Dimensi komunikasi internal menurut Muthe & Tiorida (2017) yaitu, komunikasi dari atas kebawah, komunikasi dari bawah ke atas dan komunikasi antar anggota. Lalu masing-masing dimensi memiliki indikator yang pertama Komunikasi dari atas kebawah meliputi instruksi kerja, kebijakan perusahaan, dan prosedur kerja. Kedua Komunikasi dari bawah ke atas mencakup pelaporan pekerjaan, kebebasan dalam menyampaikan masalah atau kendala pekerjaan,

keterbukaan memberikan saran, dan respon atasan terhadap masukan. Kemudian yang ketiga komunikasi antar anggota meliputi kelancaran pertukaran informasi, kemampuan berdiskusi dalam menyelesaikan masalah, sikap saling menghargai, dan sikap saling mendukung antar rekan kerja.

Keterkaitan komunikasi internal dan standar operasional prosedur (SOP) dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Cahyono & Supardi, 2025) yang menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas penerapan standar operasional prosedur (SOP). Dalam penelitian lain oleh Fitria & Izaak (2024) menunjukkan bahwa komunikasi internal dapat meningkatkan efektivitas dalam menyampaikan standar operasional prosedur (SOP).

Standar operasional prosedur (SOP) berfungsi sebagai acuan bagi organisasi untuk melaksanakan tugas dengan terstruktur dan konsisten serta sesuai dengan aturan yang berlaku. Di dalam klinik kecantikan, standar operasional prosedur (SOP) memiliki peran penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan dalam prosedur serta meningkatkan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Menurut (Hartati & Emelia, 2021), kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) sangatlah penting untuk mengurangi kesalahan dalam pelayanan dan memastikan keselamatan pasien. Merujuk pada penelitian (Cahyono & Supardi, 2025) dinyatakan bahwa keberhasilan dalam implementasi standar operasional prosedur (SOP) di pengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu budaya organisasi, kemampuan kepemimpinan, dan komunikasi dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan penelitian tersebut, dalam konteks klinik kecantikan, tiga komponen dapat dijadikan indikator untuk melihat permasalahan penerapan standar operasional prosedur (SOP). Budaya organisasi berkaitan dengan disiplin dalam bekerja, kepatuhan terhadap peraturan, dan konsistensi pegawai dalam menjalankan standar operasional prosedur (SOP). Kemampuan kepemimpinan berhubungan dengan pengarahan kerja, pengawasan SOP, dan evaluasi kerja. Lalu komunikasi dalam lingkungan kerja mencakup penyampaian SOP, interaksi antara pimpinan dan pegawai, serta koordinasi tim dalam bekerja.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh variabel komunikasi internal (X) terhadap variabel kepatuhan standar operasional prosedur (Y) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Eve Beauty Klinik Kelapa Gading menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan teknik survey. Teknik survey yaitu metode pengumpulan data kuantitatif yang dilakukan secara sistematis kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai kondisi responden serta hubungan antarvariabel yang diteliti (Sofya et al., 2024). Pendekatan korelasional untuk mengukur ada tidaknya pengaruh hubungan antarvariabel penelitian, sedangkan teknik survey dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Sumber data primer penelitian ini diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner kepada responden sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai jurnal ilmiah, buku, publish or perish, serta google scholar. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai Eve Beauty Klinik karena jumlah yang terbatas sekitar 32 orang maka teknik sampling yang diangkat memanfaatkan teknik sampel jenuh. Febriyanti (2023) mengungkapkan dapat dikatakan sampel jenuh jika seluruh populasi digunakan sebagai sampel.

Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1-5 mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju kepada seluruh pegawai Eve Beauty Klinik. Variabel komunikasi internal (X) dikembangkan berdasarkan dimensi komunikasi internal menurut Muthe & Tiorida (2017) meliputi komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas dan komunikasi antar anggota. Kemudian variabel kepatuhan standar operasional prosedur (Y) dikembangkan berdasarkan konsep implementasi dari (Cahyono & Supardi, 2025) meliputi budaya organisasi, kemampuan kepemimpinan dan lingkungan dalam kerja.

Variabel komunikasi internal diukur menggunakan 3 dimensi dengan 8 indikator mencakup kebijakan perusahaan, prosedur kerja, kebebasan dalam menyampaikan masalah atau kendala pekerjaan, keterbukaan memberikan saran, respon atasan terhadap masukan, kemampuan berdiskusi dalam menyelesaikan masalah, sikap saling menghargai dan sikap saling mendukung antar rekan kerja. Variabel kepatuhan standar operasional prosedur (Y) mengimplementasikan 3 komponen utama dengan 8 indikator yang mencakup disiplin dalam bekerja, patuh terhadap aturan, konsistensi pegawai dalam menjalankan SOP, pengarahan kerja, pengawasan SOP, evaluasi kerja, interaksi antara pimpinan dan pegawai serta koordinasi tim dalam bekerja. Data yang telah dikumpulkan lalu diolah menggunakan analisis regresi linear dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 25.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Diperoleh dari sebaran kuesioner kepada responden melalui Google Form dengan total 32 responden yang merupakan seluruh pegawai Eve Beauty Klinik. Data yang sudah diperoleh kemudian dikelompokkan berdasarkan karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, dan lama bekerja di klinik. Berikut informasi mengenai responden ditunjukkan pada table 1 berikut.

Tabel 1. Informasi mengenai karakteristik responden

Karakteristik	Sampel	Presentase%
Usia	20 - 25 tahun	56,3%
	26 - 30 tahun	34,4%
	31 - 35 tahun	3,1%
	> 35 tahun	6,3%
Jenis Kelamin	Perempuan	93,8%
	Laki-laki	6,3%
Lama Bekerja di Klinik	< 1 tahun	12,5%
	1-3 tahun	62,5%
	4-6 tahun	15,6%
	> 6 tahun	9,4%

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Table 1 menjelaskan informasi mengenai karakteristik responden. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian responden berada di rentang usia 20-25 tahun sebesar 56,3%, kemudian diikuti oleh usia 26-30 tahun sebesar 34,4%, di usia 31-35 tahun sebesar 3,1%, serta usia >35 tahun sebesar 6,3%. Lalu berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan yaitu sebesar 93,8%, sedangkan laki-laki sebesar 6,3%. Selanjutnya berdasarkan lama bekerja di klinik, Sebagian responden bekerja selama 1-3 tahun yaitu sebesar 62,5% diikuti responden yang bekerja selama 4-6 tahun sebesar 15,6% kemudian kurang dari 1 tahun sebesar 12,5% dan yang lebih dari 6 tahun sebesar 9,4%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan tenaga kerja pada usia produktif yang memiliki pengalaman yang cukup dalam bidang pelayanan di Eve Beauty Klinik Kelapa Gading.

Analisis Regresi Linear.

Pengolahan data yang paling awal yaitu uji validitas dan reabilitas. Diketahui apabila $r_{\text{Hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ (menggunakan pengujian dua sisi dengan signifikansi 0,05) maka data instrument bisa memperoleh korelasi yang signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid. Sedangkan apabila $r_{\text{Hitung}} < r_{\text{tabel}}$ (menggunakan pengujian dua sisi dengan signifikansi 0,05) maka instrument tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan tidak valid. Terkait pengujian validitas menampilkan informasi bahwa komunikasi internal dan kepatuhan standar operasional prosedur dinyatakan valid. Berikut tabel hasil uji validitas :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Indikator	kode item	r Hitung	R Tabel	Keterangan
Komunikasi Internal	Komunikasi dari atas ke bawah	Kebijakan perusahaan	X1	0,468	0,3494	Valid
		Prosedur kerja	X2	0,401	0,3494	Valid
	Komunikasi dari bawah ke atas	Kebebasan menyampaikan masalah atau kendala pekerjaan	X3	0,535	0,3494	Valid
		Keterbukaan dalam memberikan saran	X4	0,758	0,3494	Valid
		Respon atasan terhadap masukan	X5	0,515	0,3494	Valid
	Komunikasi antar anggota	Kemampuan berdiskusi untuk menyelesaikan masalah	X6	0,554	0,3494	Valid
		Sikap saling menghormati	X7	0,404	0,3494	Valid
		Sikap saling mendukung	X8	0,515	0,3494	Valid

		antar rekan kerja				
Kepatuhan Standar Prosedur Operasional (SOP)	Budaya komunikasi	Disiplin dalam bekerja	Y1	0,488	0,3494	Valid
		Patuh terhadap aturan	Y2	0,730	0,3494	Valid
		Konsistensi pegawai dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Y3	0,459	0,3494	Valid
	Kemampuan kepemimpinan	Pengarahannya kerja	Y4	0,496	0,3494	Valid
		Pengawasan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Y5	0,411	0,3494	Valid
		Evaluasi Kerja	Y6	0,497	0,3494	Valid
	Komunikasi dalam lingkungan kerja	Interaksi antara pimpinan dan pegawai	Y7	0,465	0,3494	Valid
		Koordinasi tim dalam bekerja	Y8	0,606	0,3494	Valid

Sumber: Hasil perhitungan SPSS, diolah peneliti 2026

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa r hitung $\geq r$ tabel maka kuesioner dinyatakan valid. Adapun pengujian reabilitas seluruh variabel dinyatakan reliabel karena variabel atau dimensi menunjukkan nilai cronbach's alpha lebih dari 0.6 hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Internal	0,665	Reliabel
Standar Operasional Prosedur	0,631	Reliabel

Sumber: Hasil perhitungan SPSS, diolah peneliti 2026

Pada tabel 3 merupakan informasi detail mengenai uji reliabilitas pada penelitian ini. Hasil pengujian menyatakan bahwa variabel komunikasi internal mempunyai cronbach's alpha sebesar 0,665 dan 0,631 pada variabel standar prosedur operasional (SOP) sehingga hasilnya dinyatakan reliabel. Kemudian pengujian analisis regresi linear dapat dilihat mulai dari tabel 4.

Tabel 4. Hasil Output Bagian Pertama

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	KI ^b	.	Enter
---	-----------------	---	-------

a. Dependent Variable: SOP

b. All requested variables entered.

Sumber: Hasil perhitungan SPSS, diolah peneliti 2026

Tabel 4 menghasilkan output bagian pertama mengenai variabel entered/removed. Output diatas menjelaskan tentang variabel yang diteliti yaitu variabel komunikasi internal sebagai variabel bebas/independent sedangkan kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) sebagai variabel terikat/dependent serta metode yang digunakan metode enter. Kemudian untuk melihat determinasi seberapa jauh data dependent mampu menjabarkan data independent dalam analisis. Jika nilai R square berada diantara 0-1 maka dapat dikatakan mempunyai nilai baik, apalagi ketentuan nilai bahwa semakin mendekati angka 1 maka sangat baik. Berikut output bagian kedua dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Output Bagian Kedua

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560 ^a	.313	.290	2.182

a. Predictors: (Constant), KI

Sumber: Hasil perhitungan SPSS, diolah peneliti 2026

Pada tabel 5 hasil output kedua menjelaskan model summary yang berarti besarnya nilai korelasi atau hubungan R sebesar 0,560. Dari output tersebut diperoleh juga koefisien determinasi R square sebesar 0,313 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (X) yaitu komunikasi internal terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) adalah 31,3% . Selanjutnya hasil output bagian ketiga.

Tabel 6. Hasil Output Bagian Ketiga

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	16.417	3.961		.000
	KI	.459	.124	.560	.001

a. Dependent Variable: SOP

Sumber: Hasil perhitungan SPSS, diolah peneliti 2026

Berdasarkan tabel 6 diinterpretasikan hasil output bagian ketiga mempunyai persamaan Dari tabel coefficients diperoleh nilai konstanta (a) 16.417 dan koefisien regresi komunikasi internal (b) 0.459 maka persamaan regresi dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16.417 + 0.459X$$

Berdasarkan hasil dari analisis regresi linear tersebut memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0.459 dengan nilai t 3.699 dan nilai signifikansi sebesar 0.001. Karena nilai signifikansi $0.001 < 0.05$ maka komunikasi internal berpengaruh nyata terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP). Kemudian untuk membuktikan pengujian signifikansi secara simultan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 7. Hasil Output Bagian Keempat

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.157	1	65.157	13.684	.001 ^b
	Residual	142.843	30	4.761		
	Total	208.000	31			

a. Dependent Variable: SOP

b. Predictors: (Constant), KI

Sumber: Hasil perhitungan SPSS, diolah peneliti 2026

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 13.684 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi internal berpengaruh terhadap standar operasional prosedur (SOP). Menurut hasil pengolahan data analisis regresi linear mulai dari tabel 3 sampai tabel 7 menghasilkan

H_1 = Pengaruh komunikasi internal terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP)

H_1 = Komunikasi internal berpengaruh terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) diterima

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui aplikasi SPSS menyimpulkan bahwa komunikasi internal terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) di Eve Beauty Klinik Kelapa Gading. Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,459 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,313 menunjukkan bahwa komunikasi internal memberikan kontribusi sebesar 31,3% terhadap kepatuhan standar operasional prosedur (SOP). Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi internal yang terjalin antara pimpinan dan pegawai, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan standar operasional prosedur (SOP) sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan klinik.

REFERENSI

- Balqis, M. (2024). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan*.
- Cahyono, F. B., & Supardi, S. (2025). *Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi Kepemimpinan, dan Komunikasi Internal terhadap Pengambilan Keputusan melalui Standar Operasional Prosedur*

- (SOP) sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Konstruksi. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 4(8), 8191–8207. <https://doi.org/10.58344/locus.v4i8.4366>
- Fauzi, A. F. F., Nurmayanti, S., & Sulaimiah, S. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(11), 4989–4996. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i11.1097>
- Febriyanti, B. N. (2023). *Teknik Pengambilan Sampel*. 1–17.
- Fitria, S. R., & Izaak, W. C. (2024). Optimalisasi Penyampaian Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Komunikasi Internal Pada Cv. Yummys Motherlacto Indonesia. *Journal of Community Service*, 6(1), 225–237. <https://doi.org/10.56670/jcs.v6i1.233>
- Gusmarani, K., & Rajiyem. (2022). Strategi Komunikasi Internal Dalam Perubahan Organisasi Di Masa Mendatang. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 6, 137–162.
- Hartati, D. A. H., & Emelia, R. (2021). Evaluasi Kelengkapan Resep Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan SOP Peresepan di Poli di Rumah Sakit MM Indramayu Tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 2(11).
- Indriana, F., Yanuar, T., & Syah, R. (2020). Service Quality, Price, Customer Satisfaction and Word. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2014), 14–25.
- Izza, N. J. N., & Sawitri, D. K. (2025). Optimalisasi Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Kualitas Pelayanan Front Office Department di Oakwood Hotel & Residence. *Jurnal Media Informatika (JUMIN)*, 6(3), 2056–2062.
- Lienata, A., & Pink Berlianto, M. (2023). The Effect of Service Quality and Clinic Image on Satisfaction to Mediate Revisit Intention and Loyalty in Beauty Clinic Industry. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(4), 551–563. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku1735>
- Masjadi, & Jannah, S. S. (2025). Dampak Pengalaman Pasien yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan*, 15(1), 14–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.24929/fik.v15i1.4003>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014*. 1–18.
- Mundakir, & Wulansari, D. (2025). The Influence of Organizational Support, Motivation, and Completeness of ERM SOP on Compliance of Health and Medical Personnel. *International Journal of Health and Social Behavior*, 2(3), 01–06. <https://doi.org/10.62951/ijhsb.v2i3.486>
- Muthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 3, 86–97. <https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i3.227>
- Rachmat, D. A., & Ganiem, L. M. (2020). Tahapan Komunikasi Terapeutik Dokter pada Pasien di Klinik Kecantikan. *Jurnal Komunikasi Global*, 9(1), 61–79. <https://doi.org/10.24815/jkg.v9i1.16107>
- Rusdianto, S. J., & Candraningrum, D. A. (2025). Pemanfaatan Teknologi pada Industri Kecantikan dalam Upaya Mengatasi Stigma Standar Kecantikan Perempuan. *Kiwari*, 4(1), 154–161.
- Sofya, A., Novita, N. C., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Metode Survey: Explanatory Survey dan Cross Sectional dalam Penelitian Kuantitatif. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1696–1708. <https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.556>
- Wati, I., Taurusianingsih, D. N., & Marsono, A. D. (2025). Patient Satisfaction As a Mediator Between Clinic Services and Word of Mouth: an Empirical Study in Greater Jakarta. *Perbanas International Seminar on Economics, Business, Management, Accounting and IT*, 180–194.