

## Manajemen Komunikasi Rumah Sakit Prima Husada Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Kabupaten Wajo

**Nurfajar Anggraeni. E**  
[nurfajaranggraeni10@gmail.com](mailto:nurfajaranggraeni10@gmail.com)  
Universitas Muslim Indonesia

**Kaharuddin**  
[kaharuddin.fs@umi.ac.id](mailto:kaharuddin.fs@umi.ac.id)  
Universitas Muslim Indonesia

**Andi Muttaqin**  
[andi.muttaqin@umi.ac.id](mailto:andi.muttaqin@umi.ac.id)  
Universitas Muslim Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komunikasi Rumah Sakit Prima Husada dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap di Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian mengacu pada dua rumusan masalah, yaitu bagaimana manajemen komunikasi dijalankan serta bagaimana bentuk komunikasi pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dilakukan secara interpersonal dan terstruktur, melibatkan perawat sebagai penghubung antara dokter dan pasien. Rumah sakit juga memanfaatkan media komunikasi digital seperti WhatsApp, Instagram, serta barcode untuk pengaduan dan saran. Komunikasi internal antar tenaga medis dilakukan melalui sistem operan jaga antar shift, memastikan keberlanjutan informasi dan pelayanan. Pelatihan komunikasi efektif juga diberikan kepada seluruh pegawai sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan. Di sisi lain, keterbukaan informasi kepada pasien tetap dijaga berdasarkan etika dan privasi medis. Meskipun rumah sakit menghadapi keterbatasan tenaga medis dan fasilitas, manajemen komunikasi yang diterapkan telah mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi berperan penting dalam mendukung pelayanan rawat inap yang responsif, humanis, dan berkualitas di lingkungan rumah sakit.

**Kata kunci:** Manajemen, Komunikasi, Pelayanan, Kesehatan, Rumah Sakit

**Abstract:** This study aims to explore the communication management of Prima Husada Hospital in providing health services to inpatients in Wajo Regency. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through interviews, observations, and documentation. The study focuses on two main issues: how communication management is implemented and what forms of communication are used in delivering inpatient health services. The findings indicate that communication is carried out in an interpersonal and structured manner, with nurses acting as intermediaries between doctors and patients. The hospital also utilizes digital communication tools such as WhatsApp, Instagram, and barcode-based feedback systems. Internal communication among medical staff is facilitated through a shift handover system to ensure the continuity of information and services. Effective communication training is provided to all employees to enhance service quality. Meanwhile, information disclosure to patients is handled ethically and respects patient privacy. Although the hospital still faces challenges such as limited medical personnel and infrastructure, the applied communication management has proven to increase patient comfort, trust, and satisfaction. This study highlights the essential role of communication management in supporting responsive, humane, and high-quality inpatient care in a hospital setting.

**Keywords:** Management, Communication, Service, Health, Hospital

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap individu. Sebagai institusi kesehatan, rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan medis kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap membutuhkan perhatian lebih karena melibatkan berbagai aspek, mulai dari kualitas pelayanan medis, fasilitas, hingga manajemen komunikasi. Dalam konteks ini, Rumah Sakit Prima Husada di Kabupaten Wajo menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan medis terbaik bagi masyarakat di sekitarnya.

Manajemen komunikasi di rumah sakit memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien menjadi salah satu kunci dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik. Dalam konteks rumah sakit, komunikasi berfungsi untuk memberikan informasi yang jelas, membangun kepercayaan, dan mendukung pengambilan keputusan medis yang tepat oleh pasien.

Rumah Sakit Prima Husada Kabupaten Wajo menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien rawat inap yang berasal dari berbagai latar belakang sosial, budaya, dan ekonomi. Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan komunikasi yang baik untuk mendukung pelayanan medis yang berkualitas. Tantangan dalam komunikasi tidak hanya muncul dari sisi pasien, tetapi juga dari sisi tenaga kesehatan. Kurangnya keterampilan komunikasi pada tenaga medis dapat menghambat penyampaian informasi medis yang penting. Rumah Sakit Prima Husada dalam hal pengelolaan komunikasi yang baik juga dapat mendukung penguatan hubungan antara rumah sakit dan masyarakat. Rumah sakit yang memiliki sistem komunikasi yang baik cenderung memiliki reputasi yang lebih positif di mata masyarakat. Reputasi yang baik ini pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien dan mendukung keberlanjutan operasional rumah sakit. Manajemen komunikasi juga melibatkan pengelolaan keluhan pasien. Keluhan pasien dapat menjadi sumber informasi yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang responsif terhadap keluhan pasien cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Rumah Sakit Prima Husada perlu memiliki sistem yang efektif untuk menerima, mengelola, dan menindaklanjuti keluhan pasien.

Manajemen komunikasi yang baik juga dapat mendukung penyelesaian konflik yang mungkin terjadi selama pelayanan rawat inap. Konflik antara pasien dan tenaga medis sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau komunikasi yang tidak efektif.

Selain aspek internal, manajemen komunikasi juga mencakup hubungan dengan pihak eksternal, seperti keluarga pasien dan masyarakat. Keterlibatan keluarga dalam pengambilan keputusan medis sering kali menjadi faktor penting dalam pelayanan rawat inap. Komunikasi yang melibatkan keluarga pasien dapat meningkatkan rasa percaya dan memberikan dukungan emosional yang dibutuhkan pasien selama masa perawatan.

Penelitian ini berfokus pada manajemen komunikasi Rumah Sakit Prima Husada dalam memberikan pelayanan medis pada pasien rawat inap di Kabupaten Wajo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh rumah sakit, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas komunikasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan akademis dalam pengembangan manajemen komunikasi di sektor pelayanan kesehatan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen komunikasi Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan Kesehatan terhadap pasien rawat inap. Peneliti mendeskripsikan informasi atau data dari wawancara medalam terhadap subyek penelitian. Hasil wawancara berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari subyek penelitian, selanjutnya peneliti memberi makna secara kritis pada realitas yang dikontruksi penelitian.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara jelas tentang manajemen komunikasi dalam pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap. Peneliti melakukan pengamatan secara sistematis terhadap gejala yang akan diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam masyarakat, pertentangan dua keadaan atau lebih, perbedaan antara fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan lain-lain.

### Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Prima Husada Kabupaten Wajo, pada bulan Mei hingga Juni 2025.

### Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melibatkan tujuh informan dari Rumah Sakit Prima Husada, yang terdiri atas empat orang dari pihak rumah sakit dan tiga orang dari keluarga pasien rawat inap.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung kepada 7 orang informan yang telah ditetapkan sebagai narasumber.

#### 2. Observasi

Observasi adalah salah satu cara metode pengumpulan data melalui pengamatan dan mencatat dari hasil yang telah diteliti. Dalam hal ini yang menjadi objek obsevasi adalah manajemen komunikasi Rumah Sakit Prima Husada dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dari penelitian ini ialah berupa foto dokumentasi informan, dan data-data lainnya.

### Teknik Analisis Data

Teknik penelitian kualitatif dengan format deskriptif yaitu menjelaskan kondisi, berbagai situasi atau variable yang menjadi objek penelitian dan menggambarkan data apa adanya kemudian menganalisisnya menggunakan kata kata ataupun kalimat. Teknik analisis kualitatif memiliki beberapa tahap yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### a. Reduksi Data

Data penelitian yang sudah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas tentang

- informasi lapangan dan gambaran kepada peneliti.
- b. **Penyajian Data**  
 Proses penyajian data dalam kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dibagian ini hasil penelitian dalam bentuk penjelasan yang dilengkapi dengan potongan hasil wawancara dan juga dokumentasi kegiatan yang ditampilkan sedemikian rupa.
  - c. **Penarikan Kesimpulan**  
 Pada bagian ini peneliti membuat kesimpulan dari temuan data lapangan, kesimpulan tersebut diperoleh peneliti berdasarkan interpretasi terhadap hasil wawancara maupun dokumen yang diperoleh.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan analisis data dari 7 (tujuh) informan dan hasil wawancara dan observasi peneliti, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

### **1. Manajemen Komunikasi Rumah Sakit Prima Husada dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap di Kabupaten Wajo**

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi yang diterapkan di Rumah Sakit Prima Husada Kabupaten Wajo dilaksanakan melalui pendekatan yang sistematis, interpersonal, serta didukung oleh penggunaan teknologi komunikasi digital. Komunikasi yang baik dalam organisasi setidaknya mencakup tiga unsur utama: keterbukaan informasi (openness), partisipasi stakeholder (participation), dan kredibilitas pesan (credibility). Ketiga unsur ini dapat ditemukan dalam praktik komunikasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Prima Husada.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya menjalankan prosedur pelayanan semata, tetapi juga berusaha membangun komunikasi yang empatik dan partisipatif, yang menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi pasien. praktik manajemen komunikasi yang diterapkan oleh Rumah Sakit Prima Husada menunjukkan pendekatan yang sesuai dengan paradigma modern komunikasi organisasi. Komunikasi tidak hanya diposisikan sebagai alat menyampaikan pesan, tetapi sebagai sistem terintegrasi yang membentuk kepercayaan, keterlibatan, dan kepuasan pasien.

### **2. Bentuk pelayanan kesehatan Rumah Sakit Prima Husada pada pasien rawat inap di Kabupaten Wajo**

Hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Prima Husada telah memiliki sistem yang relatif terstruktur. Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Prima Husada diawali dengan proses triase di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pasien yang datang akan diperiksa tingkat kegawatdaruratannya oleh dokter jaga. Setelah itu, pasien dibawa ke ruang observasi untuk penanganan awal. Jika hasil observasi dan pemeriksaan laboratorium sudah tersedia dan kondisi pasien dianggap stabil, maka pasien kemudian dipindahkan ke ruang rawat inap. Proses ini melibatkan koordinasi yang cukup erat antara dokter, perawat, dan petugas laboratorium. Seluruh tahapan tersebut dijalankan sesuai protokol meskipun dalam praktiknya masih ditemui kendala seperti keterlambatan respons akibat kekurangan tenaga medis.

Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Prima Husada berada pada posisi yang cukup baik secara struktur namun masih membutuhkan banyak perbaikan pada aspek implementasi dan teknis di lapangan. Rumah Sakit dapat mengatasi keterbatasan tersebut melalui peningkatan SDM, integrasi layanan digital, dan evaluasi mutu yang berkelanjutan, maka Rumah Sakit Prima Husada dapat menjadi rumah sakit rujukan unggulan di wilayahnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen komunikasi yang diterapkan oleh Rumah Sakit Prima Husada Kabupaten Wajo telah memainkan peran signifikan dalam membentuk kualitas pelayanan kesehatan, khususnya terhadap pasien rawat inap. Strategi komunikasi yang dijalankan rumah sakit memadukan pendekatan interpersonal yang empatik dengan sistem prosedural yang terstruktur.
2. Bentuk pelayanan Rumah Sakit merupakan salah satu indikator utama dalam menentukan kualitas hidup masyarakat, dan rumah sakit menjadi institusi vital dalam menyelenggarakan layanan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Prima Husada telah memiliki sistem yang relative terstruktur.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

- Arifin, A. (2006). Ilmu Komunikasi: sebuah pengantar ringkas. PT Rajagrafindo Persada
- Ariga, R. A. 2020. Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan.
- Barthos, Basir. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara
- Cangara Hafied. 2008. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Raja Grafindo Persada.
- Fardiansyah, H., Dirgantari, A. S., Rizkia, N. D., Mumtazah, F., Ratih, S. D., Sanmas, M., ... & Hidayanto, S. 2023. Manajemen Komunikasi.
- Hariyanto, D. 2021. Buku ajar pengantar ilmu komunikasi. *Umsida Press*, 1-119.
- Liliweri, A. 2017. *Komunikasi antar personal*. Prenada Media.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., Sos, S., Kp, M., & Lestari, D. S. 2019. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Riinawati. 2019. *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. PT Pustaka Baru.
- Rismalinda., & Prasetyo, Catur. 2016. *Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kesehatan*. CV. Trans Info Media
- Semil, N. 2018. *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Soedarsono, D. K., & Suparmo, L. 2020. Sistem Manajemen Komunikasi, Teori, Model dan Aplikasi, Edisi Revisi. *Simbiosa Rekatama Media*, Bandung.
- Suprapto, T. 2009. *Pengantar teori & manajemen komunikasi*. Media Pressindo.
- Triningtyas, D. A. 2016. *Komunikasi antar pribadi*. CV. AE MEDIA GRAFIKA.

## JURNAL:

- Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badar, M. 2022. Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *KAIZEN: Kajian Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Kewirausahaan*, 1(1), 1-9.
- Hasibuan, A. S., & Siburian, M. W. 2018. Sikap Petugas terhadap Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Sinar Husni Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 3(1), 363-369.
- Kasenda, P. N., Gosal, R., & Pangemanan, S. 2019. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Ratatotok Buyat Kecamatan Ratatotok Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. 2022. Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Matippanna, A. 2019. *Tanggung Jawab Hukum Pelayanan Medis Dalam Praktek Kedokteran*. uwais inspirasi indonesia.
- Mirnawati, M. 2013. Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sahranie Samarinda. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 1(4).
- Nisa, K., & RFS, H. T. 2023. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 2(3), 224-234.
- Somad, R., & Priansa, D. J. 2014. Manajemen Komunikasi, Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: IKAPI.
- Sumangkut, C. E., Boham, A., & Marentek, E. A. 2019. Peran Komunikasi Antar Pribadi Perawat dengan Pasien Gangguan Jiwa di Rumah Sakit Ratumbuysang Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 8(1).
- Tilaar, R. L. 2018. Tanggung Jawab Rumah Sakit Umum Dalam Pelayanan Medis Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *Lex Et Societatis*, 6(6).
- Winarso, F. A., Paselle, E., & Rande, S. 2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK. IV Kota Samarinda. *E-journal Administrasi Negara*, 8(1), 8943-8952.

## DISERTASI:

- Rahayu, S. M. 2021. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Padang Panjang* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Andriana, K. R. F. 2017. *Pengaruh Pelatihan Servant Leadership terhadap Kinerja Kepala Ruang Berdasarkan Persepsi Perawat Pelaksana di RSU UKI Jakarta* (Doctoral dissertation, STIK Sint Carolus Jakarta).
- Anjaryani, W. D. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Limbong, A. R. 2019. *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Six Sigma (Studi Kasus Pada Puskesmas Pakis Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Katolik Darma Cendika).