

Literature Review: The Effect of Interpersonal Communication between Medical Staff and Patients on the Quality of Service in Hospitals

HARDANI DWI JAYANTI¹

¹*Universitas Mercubuana, Sleman, Yogyakarta, Indonesia*
hardadwij@gmail.com

Abstract

Effective interpersonal communication between the hospital and the patient will provide maximum service quality results. This business will also have a positive impact. The quality of hospital services is not solely related to the completeness of medical equipment, but also relates to interpersonal communication between the hospital and the patient that is well established so that it will give satisfaction to the patient. In addition, it will also have the effect of healing and treating patients' illnesses which in principle depend on interpersonal communication in the form of advice, input, and empathy given by the medical team to bring to the patient. So that interpersonal communication is very influential on the quality of hospital services. The purpose of this study was to determine the effect of interpersonal communication on the quality of service in hospitals. The method used in this study is a literature review, where researchers use methods to be able to identify and review, evaluate and interpret previous research. The results showed that interpersonal communication has a positive impact on the quality of service in hospitals. The majority of people who use hospital services will also consider the interpersonal communication that exists between patients and hospitals, this is also related to the comfort provided by hospitals to patients.

Keywords: interpersonal, communication, hospital service quality



Copyright © 2022 The Author(s)
This is an open-access article under the CC BY-SA
license.

Literatur Review: Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Tenaga Medis dengan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

Abstrak

Komunikasi interpersonal yang efektif antara rumah sakit dengan pasien akan memberikan hasil kualitas pelayanan yang maksimal. Secara bisnis ini juga akan memberikan dampak positif. Kualitas pelayanan rumah sakit tidak semata-mata berkaitan dengan sarana-prasarana kelengkapan alat-alat medis, namun juga berkaitan dengan komunikasi interpersonal antara rumah sakit dengan dengan pasien yang terjalin dengan baik maka akan memberikan kepuasan pada pasien. Selain itu juga akan memberikan efek penyembuhan dan penanganan penyakit pasien yang pada prinsipnya bergantung pada komunikasi interpersonal berupa nasihat, masukan, dan empati yang diberikan oleh tim medis bawa ke pasien. Sehingga komunikasi interpersonal sangat memberikan pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah *survei literatur review* ialah peneliti menggunakan metode untuk bisa mengidentifikasi dan mengkaji kembali, mengevaluasi dan menafsirkan penelitian yang ada sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Mayoritas masyarakat yang menggunakan jasa rumah sakit juga akan mempertimbangkan komunikasi interpersonal yang terjalin antara pasien dengan rumah sakit, hal ini juga berkaitan dengan kenyamanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien.

Kata kunci: komunikasi, interpersonal, kualitas pelayanan rumah sakit

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memberikan kegiatan pelayanan kesehatan dan berperan untuk mendukung pencapaian kesehatan masyarakat yang lebih baik. Rumah sakit mempunyai peran dalam hal upaya kuratif dan rehabilitatif. Adanya rumah sakit bertujuan untuk memberikan kesehatan dan memulihkan kesehatan seseorang dari sakit menjadi sehat (Indriani & Sugiarti, 2014)

Menurut Sutriyanto, (2012) bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia masih tertinggal jauh dibandingkan negara-negara ASEAN lainnya. Berdasarkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) 2011 yang dilansir oleh United Nations Development

Program, yaitu laporan mengenai standar kesehatan, Indonesia berada di peringkat 124 dari 187 negara yang disurvei. Peringkat ini merupakan penurunan dari peringkat 108 dalam survei tahun sebelumnya.

Pengguna jasa rumah sakit, dalam hal ini pasien, menginginkan pelayanan yang berkualitas, bukan sekedar pengobatan penyakit fisik dan promosi kesehatan. Namun, dalam hal kepuasan sikap, sarana dan prasarana yang sesuai harus selalu tersedia dan lingkungan fisik yang kondusif untuk kenyamanan. Kualitas ialah layanan yang dilihat dari berbagai sudut pandang dan tergantung dari sudut pandang yang menggunakan dan dari sisi mana istilah kualitas digunakan (Asmal & Rosyid, 2012). Seiring dengan peningkatan kualitas layanan, layanan rumah sakit harus berfungsi lebih baik agar lebih efektif dan efisien, membuat pasien, keluarga, dan masyarakat bahagia (Mirnawati, 2013).

Rumah sakit seharusnya juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan yang telah ditetapkan tidak hanya didasarkan pada fisik tetapi juga empati dan perhatian dalam bentuk komunikasi interpersonal yang efektif antara tim medis dan pasien melalui komunikasi interpersonal yang intensif antara tim medis dan pasien. Dan perlu untuk diketahui bahwa penyembuhan dan penanganan penyakit pasien pada prinsipnya bergantung pada komunikasi interpersonal berupa nasihat, masukan, dan empati yang diberikan oleh tim medis bawa ke pasien (Oisina & Osidhi, 2018).

Fasilitas rumah sakit yang lengkap tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pasien. Namun, juga membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang pasien, penampilan yang menarik, kepekaan terhadap pasien, kompetensi dan kecakapan kerja, serta kemampuan berkomunikasi secara efektif dan menanggapi keluhan pasien secara profesional. Kepuasan adalah keadaan psikologis yang menyenangkan yang dialami oleh kepuasan yang relatif lengkap dari semua kebutuhan seperti keamanan, kondisi lingkungan yang nyaman, kondisi sosial yang menarik, harga diri, persepsi diri, dan utilitas lingkungan. Salah satu bentuk pelayanan yang baik dari tenaga medis kepada pasien adalah terjalinnya komunikasi interpersonal (Mirnawati, 2013).

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan, informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang, antara individu yang saling bertukar pesan sebagai komunikator atau komunikator dengan tujuan untuk saling memahami masalah yang sedang dibahas. Perubahan perilaku apa yang diharapkan (Asmal & Rosyid, 2012). Komunikasi interpersonal antara tim

kesehatan rumah sakit dengan pasien mampu meningkatkan kepercayaan pasien dalam penyembuhan, sehingga rumah sakit dapat berkomunikasi secara aktif dengan pasien untuk mengurangi beban penyakit yang dirasakan pasien. Selama ini tim medis dan pasien memiliki pemikiran yang sama bahwa tim medis lebih tinggi dari pasien (Oisina & Osidhi, 2018). Membangun hubungan sosial yang baik membutuhkan komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan penguatan hubungan sosial tersebut. Komunikasi interpersonal dianggap efektif ketika kedua belah pihak menikmati komunikasi tersebut. Komunikasi yang efektif membutuhkan baik komunikator maupun komunikan untuk mencapai tingkat pemahaman yang sama (Widyakusumastuti & Fauziah, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *survei literatur sistematis*. Metode ini digunakan oleh peneliti untuk mengidentifikasi, mengkaji, mengevaluasi dan menginterpretasikan semua penelitian yang ada. Dengan menggunakan metode ini, peneliti secara sistematis meninjau dan mengidentifikasi jurnal yang mengikuti prosedur yang ditetapkan dalam setiap proses (Triandini et al., 2019). Tolok ukur jurnal yang dipilih adalah 10 jurnal yang diterbitkan antara tahun 2012 hingga 2020 dan terdiri dari jurnal nasional dan internasional yang terdaftar di situs resminya. Data dikumpulkan dengan mendokumentasikan semua artikel dan jurnal tentang komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis, Tahun	Judul	Subyek	Hasil Penelitian
Novalia Agung (2018)	<i>The Impact of Interpersonal Communication toward Customer Satisfaction: The Case of Sari Asih Hospital</i>	Pasien RS Sari Asih dengan jumlah kurang lebih 700 pasien.	Hasilnya dari penelitian yaitu bahwa Komunikasi Interpersonal mempunyai pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.
Lapeña-Moñux et al (2014)	<i>Interpersonal Relationships Among Hospital Nurses And</i>	Subyek perawat rumah sakit umum di utara	Ada hubungan interpersonal antara perawat rumah sakit dan keterampilan komunikasi.

	<i>The Use Of Communication Skills</i>	Spanyol, selama periode antara 2010 dan 2012 yang berjumlah 21.	
Pasaribu et al., (2019)	<i>Effect of Doctor's Interpersonal Communication on Patient Satisfaction at Royal Prima General Hospital Medan</i>	Subyek sebanyak 80 orang yang dirawat di empat bangsal rawat inap.	Ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dokter berdasarkan prinsip sikap suportif terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.
Effendi et al., 2019)	<i>The Effects of Doctors' Interpersonal Communication on Low-Income Inpatients' Satisfaction Level</i>	Pasien sebanyak 72 responden.	Hasil penelitian yaitu ada pengaruh antara keterampilan komunikasi interpersonal dokter terhadap tingkat kepuasan pasien.
Zakiyah & Wahyono (2020)	Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat	masyarakat Kabupaten Semarang yang telah mengajukan pelayanan berupa pengajuan KTP pada kecamatan yaitu 100 responden.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, serta terdapat pengaruh tidak langsung antara komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.
Umudy, (2016)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kepercayaan	Subyek 110 responden.	Terdapat pengaruh Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening di RS. Fathma Medika Gresik.

	Sebagai Variabel Intervening		
Riyadi et al. (2020)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rsud Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin	Pasien pengunjung di Poliklinik RSUD Dr. H.M. Ansari Saleh Banjarmasin yang rata-rata tiap bulan berjumlah 12.695 orang	Ada pengaruh komunikasi interpersonal dokter-pasien dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Dr. Moch. Anshari Saleh Banjarmasin
Ratna et al. (2016)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal <i>Customer Care</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Orthopaedi Purwokerto	Pasien rawat inap, Rumah Sakit Orthopaedi Purwokerto dengan responden sebanyak 357 orang.	Ada pengaruh komunikasi interpersonal <i>customer care</i> yang signifikan terhadap kepuasan pasien
Asmal dan Rosyid (2012)	Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perawat Rumah Sakit Umum	Subjek penelitian berjumlah masing-masing 12 orang pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol	Ada pengaruh antara pelatihan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan pada perawat di rumah sakit umum daerah.

Oisina dan Osidhi, (2018)	Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien	Subyek penelitian yaitu 96 pasien di Rumah Sakit Claudia Bagan Batu	Ada pengaruh yang sangat kuat antara variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kepuasan pasien.
---------------------------	---	---	---

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam pelayanan. Hubungan komunikasi interpersonal antara rumah sakit dan pasien menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal selama kunjungan rumah sakit. Kepuasan pasien sangat tergantung pada faktor-faktor yang saling berinteraksi dari rumah sakit dan ada juga faktor-faktor lain. Jika harapan pasien dipahami oleh rumah sakit, pasien akan merasa sangat dihargai dan diperhatikan. Mereka juga percaya bahwa rumah sakit yang memberikan perawatan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang apa yang diharapkan. Komunikasi yang Efektif Seorang komunikator harus memiliki kepercayaan sosial untuk merasa nyaman dengan orang lain dan situasi komunikasi secara umum. Dalam komunikasi, komunikator yang efektif sangat diperlukan untuk menghadirkan interaksi yang memuaskan kedua belah pihak (Mirnawati, 2014). Membangun hubungan sosial yang baik membutuhkan komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan penguatan hubungan sosial tersebut. Komunikasi interpersonal dianggap efektif ketika kedua belah pihak menikmati komunikasi tersebut (Widyakusumastuti & Fauziah, 2016).

SIMPULAN

Komunikasi interpersonal sangatlah berpengaruh positif pada kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Sehingga sarana prasarana fasilitas kesehatan yang menunjang juga akan mempengaruhi kepuasan atau kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik antara rumah sakit dan pasien. Hal ini akan memberikan dampak positif pada pasien untuk bisa memberikan penilaian yang memuaskan kepada rumah sakit. Komunikasi interpersonal antara tim kesehatan rumah sakit dengan pasien mampu meningkatkan kepercayaan pasien dalam penyembuhan, sehingga rumah sakit dapat berkomunikasi secara aktif dengan pasien untuk mengurangi beban penyakit yang dirasakan pasien. Dalam hal ini komunikasi interpersonal yang

terjalin dengan baik antara rumah sakit dengan pasien secara psikologis juga akan memberikan kenyamanan pada pasien, sehingga pasien merasa diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Hal ini akan memberikan dampak kualitas pelayanan rumah sakit juga meningkat. Sehingga jika dilihat dari sisi bisnis maka rumah sakit akan mempunyai keuntungan lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmal, M., & Rosyid, H. F. (2012). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perawat Rumah Sakit Umum. *Jurnal Intervensi Psikologi (JIP)*, 4(2), 173–189. <https://doi.org/10.20885/intervensipsikologi.vol4.iss2.art3>
- Effendi, R., Sukmayadi, V., & Pandjaitan, I. R. (2019). The effects of doctors' interpersonal communication on low-income inpatients' satisfaction level. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(1), 57–70. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3501-05>
- Indriani, P., & Sugiarti, I. (2014). Gambaran Effisiensi Penggunaan Tempat Tidur Ruang Perawatan Kelas Iii Di Rumah Sakit Umum Daerah Tasikmalaya Tahun 2011 Dan 2012. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 2(1), 2010–2015. <https://doi.org/10.33560/.v2i1.39>
- Lapeña-Moñux, Y. R., Cibanal-Juan, L., Pedraz-Marcos, A., & Macía-Soler, M. L. (2014). Interpersonal relationships among hospital nurses and the use of communication skills TT - Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas As relações interpessoais dos enfermeiros na assi. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 23(3), 555–562.
- Mirnawati, M. (2013). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 1(4), 100–114. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v1i4.3522>
- Novalia Agung, W. A. (2018). The Impact of Interpersonal Communication toward Customer Satisfaction: The Case of Customer Service of Sari Asih Hospital. *MATEC Web of Conferences*, 150. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201815005087>
- Oisina, I. V., & Osidhi, I. R. V. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 8(1), 129–154. <https://doi.org/10.15642/jki.2018.8.1.129-154>

- Pasaribu, B., Aulia, D., & Rochadi, K. (2019). Effect of Doctor's Interpersonal Communication on Patient Satisfaction at Royal Prima General Hospital Medan. *International Journal of Research and Review*, 6(11), 162–187.
- Ratna, D., Sari, J., Wulan, R. R., Mei, R., Malau, U., Telkom, U., Telkom, U., Telkom, U., & Pasien, K. (2016). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Care the Influence of Interpersonal Communication Customer Care on Patient Satisfaction At Orthopaedic Hospital Purwokerto*. 3(2), 2400–2408.
- Riyadi, M. H., Widyanti, R., & Anhar, D. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayananterhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rsud Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 7(1), 55–71.
- Sutriyanto. (2012). Kualitas Rumah Sakit di Indonesia Harus Ditingkatkan. Diakses pada tanggal 24 September 2022 melalui situs <https://www.tribunnews.com/kesehatan/2012/06/07/kualitas-rumah-sakit-di-indonesia-harus-ditingkatkan>
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Werla Putra, G., & Iswara, B. (2019). Systematic Literature Review Method for Identifying Platforms and Methods for Information System Development in Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63.
- Umudy. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(1), 109–116.
- Widyakusumastuti, R., & Fauziah, N. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Semarang. *Empati*, 5(3), 553–557.