



JURNAL KESEHATAN INDONESIA

Administrasi Kesehatan USY

JOURNAL HOMEPAGE: [HTTPS://JURNAL.USY.AC.ID/INDEX.PHP/JUKI](https://jurnal.usy.ac.id/index.php/juki)



ANALISIS PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PASIEN DI HERMINA HOSPITAL MAKASSAR

Nasir¹

¹Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial & Hukum, Universitas Negeri Makassar

nasir@unm.ac.id^{1*}

ABSTRAK

Komunikasi organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit karena berpengaruh terhadap koordinasi kerja, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang optimal membutuhkan sistem komunikasi yang baik antara pimpinan, tenaga kesehatan, petugas administrasi, dan pasien agar proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan pasien di Hermina Hospital Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pimpinan rumah sakit, petugas administrasi, tenaga kesehatan, dan pasien. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di rumah sakit berlangsung melalui komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi interpersonal. Komunikasi vertikal berperan dalam penyampaian arahan, instruksi, dan evaluasi pelayanan dari pimpinan kepada pegawai sehingga membantu meningkatkan koordinasi kerja. Komunikasi horizontal antarunit pelayanan membantu mempercepat proses pelayanan pasien dan meminimalkan kesalahan informasi. Selain itu, komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien mampu menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Namun demikian, masih terdapat hambatan komunikasi berupa keterlambatan penyampaian informasi dan kurang optimalnya koordinasi pada jam pelayanan yang padat. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di Hermina Hospital Makassar.

Kata kunci : Komunikasi organisasi, pelayanan pasien, rumah sakit, pelayanan kesehatan

ABSTRACT

Organizational communication is an important factor in improving the quality of health services in hospitals because it influences work coordination, service effectiveness, and patient satisfaction. Optimal health services require an effective communication system among leaders, health workers, administrative staff, and patients so that the service process can run efficiently and effectively. This study aims to analyze the role of organizational communication in improving patient services at Hermina Hospital Makassar. This research used a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were conducted through observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consisted of hospital leaders, administrative staff,

health workers, and patients. Data were analyzed using the interactive analysis model of Miles and Huberman through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that organizational communication in the hospital was carried out through vertical communication, horizontal communication, and interpersonal communication. Vertical communication played a role in delivering directions, instructions, and service evaluations from leaders to employees, thereby improving work coordination. Horizontal communication among service units helped accelerate patient service processes and minimize information errors. In addition, interpersonal communication between health workers and patients created comfort and increased patient trust in hospital services. However, there were still communication barriers such as delays in information delivery and less optimal coordination during busy service hours. The conclusion of this study indicates that organizational communication has an important role in improving the quality of patient services at Hermina Hospital Makassar.

Keywords : Organizational communication, patient services, hospital, health services

PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan kesehatan di era globalisasi menuntut setiap organisasi kesehatan untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, cepat, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Persaingan antar lembaga pelayanan kesehatan yang semakin ketat mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, keberhasilan suatu rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas medis dan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem komunikasi organisasi yang efektif dalam mendukung proses pelayanan kesehatan. Komunikasi organisasi menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi, membangun koordinasi kerja, serta menciptakan hubungan yang harmonis antarpegawai maupun dengan pasien.

Menurut Robbins & Judge (2019), komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi di dalam organisasi yang bertujuan menciptakan koordinasi dan efektivitas kerja. Komunikasi yang berjalan dengan baik akan memengaruhi kualitas pelayanan, koordinasi antarpegawai, ketepatan pengambilan keputusan, serta hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan informasi, lambatnya pelayanan, miskomunikasi antarunit kerja, bahkan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, komunikasi organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit di berbagai negara. Hal ini sejalan dengan pendapat Effendy (1990) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berfungsi sebagai alat integrasi dan koordinasi dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Pada tingkat global, organisasi kesehatan dunia seperti *World Health Organization* menekankan pentingnya pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (*patient centered care*), di mana komunikasi menjadi unsur utama dalam membangun pelayanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi juga turut mengubah pola komunikasi dalam organisasi kesehatan, mulai dari sistem administrasi digital, pelayanan berbasis teknologi, hingga koordinasi pelayanan antarunit yang semakin

kompleks (Arfah et al., 2025; Maduratna et al., 2025; Maya Apriani et al., 2025). Kondisi ini menuntut setiap rumah sakit untuk memiliki sistem komunikasi organisasi yang adaptif dan efektif agar pelayanan kesehatan dapat berjalan optimal.

Pada tingkat nasional, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi fokus utama pemerintah Indonesia melalui transformasi sistem kesehatan nasional. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik dituntut mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan humanis kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan kesehatan seperti lambatnya alur administrasi, kurangnya koordinasi antarbagian, keterbatasan penyampaian informasi pelayanan, serta miskomunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Permasalahan tersebut sering kali memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap rumah sakit.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sapulette, Rengifurwarin, & Bahasoan (2025), komunikasi organisasi yang kurang efektif dapat menyebabkan terhambatnya pelayanan pasien dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Selain itu, penelitian oleh Rachmayuniawati (2018) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan pasien di rumah sakit. Penelitian lain oleh Sudrajat & Ardiansyah (2019) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai dalam organisasi pelayanan publik. Selanjutnya, Tamara & Utami (2021) menemukan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Kurniasih (2021) juga menyatakan bahwa koordinasi komunikasi internal rumah sakit berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Sementara itu, penelitian Munir & Kadir (2019) lebih berfokus pada komunikasi pelayanan administrasi pasien BPJS, sedangkan Kaunang, Adam, & Alim (2025) membahas strategi komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan berbasis digital.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kajian mengenai komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada komunikasi interpersonal, efektivitas kerja pegawai, dan pelayanan administrasi secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan pasien di rumah sakit swasta modern, khususnya di Hermina Hospital Makassar, masih relatif terbatas. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) karena berfokus pada analisis komunikasi organisasi dalam konteks pelayanan pasien di rumah sakit swasta di Kota Makassar dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Di Kota Makassar sendiri, perkembangan rumah sakit swasta semakin meningkat seiring dengan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu rumah sakit swasta yang berkembang pesat adalah Hermina Hospital Makassar. Rumah sakit ini memiliki jumlah pasien yang cukup tinggi dan menyediakan berbagai layanan kesehatan bagi masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan pasien, komunikasi organisasi menjadi aspek penting karena melibatkan koordinasi antara pimpinan, tenaga administrasi, tenaga medis, perawat, serta pasien. Komunikasi yang efektif dibutuhkan agar proses pelayanan

berjalan lancar, mulai dari pendaftaran pasien, pelayanan pemeriksaan, penyampaian informasi medis, hingga administrasi pelayanan kesehatan.

Akan tetapi, berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala dalam proses pelayanan, seperti kurang optimalnya penyampaian informasi pelayanan kepada pasien, keterlambatan koordinasi antarunit kerja, serta adanya keluhan pasien terkait pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan pasien di Hermina Hospital Makassar.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan pasien di Hermina Hospital Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan pasien di Hermina Hospital Makassar. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara langsung dari informan terkait proses komunikasi organisasi, bentuk koordinasi pelayanan, serta kendala komunikasi yang terjadi dalam pelayanan pasien.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Hermina Hospital Makassar yang beralamat di Jalan Toddopuli Raya Timur No. 7 Kota Makassar. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa rumah sakit tersebut merupakan salah satu rumah sakit swasta yang memiliki aktivitas pelayanan pasien cukup tinggi sehingga membutuhkan komunikasi organisasi yang efektif dalam menunjang pelayanan kesehatan.

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap memahami permasalahan penelitian. Informan penelitian terdiri atas kepala bagian pelayanan, petugas administrasi, tenaga kesehatan, serta pasien yang memperoleh pelayanan di rumah sakit tersebut. Pemilihan informan dilakukan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pelaksanaan komunikasi organisasi dalam pelayanan pasien.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pasien dan interaksi komunikasi antarpegawai maupun dengan pasien di lingkungan rumah sakit. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian guna memperoleh data mengenai bentuk komunikasi organisasi, pola koordinasi pelayanan, serta hambatan komunikasi yang terjadi dalam pelayanan pasien. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung seperti profil rumah sakit, struktur organisasi, arsip pelayanan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti memahami hasil penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil interpretasi data yang telah dianalisis secara sistematis.

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh lebih valid, objektif, dan dapat dipercaya.

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di Hermina Hospital Makassar dengan fokus penelitian mengenai peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan pasien. Data penelitian diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap beberapa informan yang terdiri atas pimpinan rumah sakit, petugas administrasi, tenaga kesehatan, serta pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa komunikasi organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan dan menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di rumah sakit berlangsung melalui beberapa bentuk komunikasi, yaitu komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi interpersonal. Ketiga bentuk komunikasi tersebut saling berkaitan dalam mendukung proses pelayanan pasien di rumah sakit.

Komunikasi vertikal terlihat dari adanya hubungan komunikasi antara pimpinan rumah sakit dengan pegawai atau staf pelayanan. Bentuk komunikasi ini dilakukan melalui penyampaian instruksi, briefing pelayanan, rapat evaluasi, serta koordinasi rutin terkait pelaksanaan tugas pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu kepala unit pelayanan, pimpinan rumah sakit secara rutin memberikan arahan kepada pegawai mengenai standar pelayanan, kedisiplinan kerja, serta pentingnya memberikan pelayanan yang ramah dan cepat kepada pasien. Komunikasi vertikal tersebut bertujuan agar seluruh pegawai memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga pelayanan pasien dapat berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Selain itu, komunikasi vertikal juga dilakukan dalam bentuk evaluasi pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi pegawai selama proses pelayanan berlangsung. Evaluasi tersebut menjadi sarana bagi pimpinan untuk memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan pelayanan pasien. Berdasarkan hasil observasi, briefing rutin yang dilakukan sebelum jam pelayanan membantu meningkatkan kesiapan pegawai dalam melaksanakan tugas dan memperkuat koordinasi antarbagian pelayanan di rumah sakit.

Selain komunikasi vertikal, penelitian ini menemukan bahwa komunikasi horizontal juga memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan pasien. Komunikasi horizontal berlangsung antarpegawai maupun antarunit pelayanan

seperti bagian administrasi, tenaga medis, perawat, laboratorium, farmasi, dan kasir. Bentuk komunikasi ini dilakukan melalui koordinasi langsung maupun penggunaan media komunikasi internal rumah sakit untuk mempercepat penyampaian informasi pelayanan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas administrasi, koordinasi antarunit sangat dibutuhkan terutama dalam proses pelayanan pasien rawat jalan maupun rawat inap. Komunikasi yang baik antarbagian membantu mempercepat proses pelayanan mulai dari pendaftaran pasien, pemeriksaan dokter, pengambilan obat, hingga administrasi pembayaran. Pegawai menyampaikan bahwa komunikasi yang lancar antarunit dapat meminimalkan kesalahan informasi dan mengurangi keterlambatan pelayanan pasien.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pada kondisi tertentu, terutama ketika jumlah pasien meningkat, komunikasi horizontal menjadi sangat penting untuk menjaga stabilitas pelayanan rumah sakit. Setiap unit pelayanan dituntut mampu memberikan informasi secara cepat dan tepat agar pelayanan pasien tetap berjalan efektif. Oleh karena itu, koordinasi antarpegawai menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi salah satu aspek utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien. Komunikasi interpersonal dilakukan melalui interaksi langsung antara petugas pelayanan dengan pasien maupun keluarga pasien selama proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien, petugas rumah sakit dinilai cukup komunikatif dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, jadwal pemeriksaan, serta tata cara administrasi rumah sakit.

Petugas pelayanan juga berupaya menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan bersikap ramah kepada pasien. Sikap komunikatif tersebut memberikan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Salah satu pasien menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik karena petugas mampu menjelaskan alur pelayanan secara jelas sehingga pasien tidak merasa bingung selama proses pelayanan berlangsung.

Selain itu, tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat juga berusaha membangun komunikasi yang baik dengan pasien melalui pemberian penjelasan terkait kondisi kesehatan dan tindakan medis yang dilakukan. Komunikasi interpersonal yang baik dinilai mampu menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pasien dan tenaga kesehatan sehingga pasien merasa lebih diperhatikan selama menjalani pelayanan kesehatan.

Meskipun komunikasi organisasi di rumah sakit telah berjalan cukup baik, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan komunikasi yang memengaruhi efektivitas pelayanan pasien. Hambatan tersebut antara lain keterlambatan penyampaian informasi antarunit kerja, kurang optimalnya koordinasi pada jam pelayanan yang padat, serta adanya perbedaan pemahaman informasi di antara pegawai. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan administrasi maupun kesalahan penyampaian informasi kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, hambatan komunikasi biasanya terjadi ketika jumlah pasien meningkat sehingga pegawai

harus bekerja lebih cepat dalam melayani kebutuhan pasien. Selain itu, keterbatasan komunikasi antarunit pada situasi tertentu menyebabkan informasi pelayanan tidak tersampaikan secara maksimal. Beberapa pasien juga menyampaikan keluhan terkait lamanya proses administrasi dan kurangnya informasi mengenai alur pelayanan rumah sakit, terutama bagi pasien baru yang belum memahami sistem pelayanan di rumah sakit.

Hambatan komunikasi tersebut secara tidak langsung memengaruhi kualitas pelayanan pasien dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, pihak rumah sakit terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi dalam pelayanan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan rumah sakit untuk mengatasi hambatan komunikasi antara lain meningkatkan koordinasi antarpegawai melalui briefing rutin, memanfaatkan media komunikasi digital internal untuk mempercepat penyampaian informasi, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala. Rumah sakit juga memberikan arahan kepada pegawai agar meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dengan pasien melalui sikap ramah, responsif, dan informatif dalam memberikan pelayanan. Selain itu, pihak rumah sakit berupaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung komunikasi terbuka antarpegawai sehingga setiap permasalahan pelayanan dapat segera diselesaikan secara bersama-sama. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan komunikasi organisasi di Hermina Hospital Makassar dapat berjalan lebih efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pasien secara optimal.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan pasien di Hermina Hospital Makassar. Komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik mampu menciptakan koordinasi kerja yang efektif antarpegawai sehingga proses pelayanan pasien dapat berlangsung lebih teratur, cepat, dan efisien. Dalam organisasi pelayanan kesehatan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat koordinasi untuk menyatukan berbagai unit kerja agar mampu mencapai tujuan pelayanan yang optimal. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Robbins & Judge (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi dalam organisasi yang bertujuan menciptakan koordinasi dan efektivitas kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi organisasi di rumah sakit berlangsung melalui komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi interpersonal. Ketiga bentuk komunikasi tersebut memiliki kontribusi yang saling berkaitan dalam mendukung kualitas pelayanan pasien. Komunikasi organisasi yang efektif mampu menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis antarpegawai sehingga proses pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih lancar dan minim hambatan.

Komunikasi vertikal yang dilakukan antara pimpinan dan pegawai berperan penting dalam menyampaikan arahan, instruksi kerja, serta evaluasi pelayanan. Briefing rutin yang dilakukan oleh pimpinan rumah sakit membantu pegawai memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam memberikan

pelayanan kepada pasien. Komunikasi vertikal juga menjadi sarana bagi pimpinan untuk mengontrol pelaksanaan pelayanan serta memastikan bahwa setiap pegawai bekerja sesuai standar operasional prosedur rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal yang baik mampu meningkatkan kedisiplinan kerja pegawai dan memperkuat koordinasi pelayanan. Pegawai menjadi lebih memahami target pelayanan, prosedur kerja, dan pentingnya memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada pasien. Selain itu, evaluasi rutin yang dilakukan pimpinan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk menyampaikan kendala pelayanan yang mereka hadapi sehingga masalah yang terjadi dapat segera diatasi bersama. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi vertikal tidak hanya bersifat instruktif, tetapi juga menjadi sarana pengawasan dan pembinaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Temuan tersebut mendukung penelitian Sudrajat & Ardiansyah (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai dalam organisasi pelayanan publik. Semakin baik komunikasi antara pimpinan dan bawahan, maka semakin baik pula pelaksanaan tugas pegawai dalam organisasi. Dalam konteks rumah sakit, komunikasi vertikal yang efektif mampu menciptakan suasana kerja yang lebih terarah sehingga pelayanan pasien dapat berjalan secara optimal.

Selain komunikasi vertikal, komunikasi horizontal antarunit pelayanan juga memiliki pengaruh besar terhadap kelancaran pelayanan pasien. Komunikasi horizontal berlangsung antara bagian administrasi, tenaga medis, perawat, farmasi, laboratorium, dan unit pelayanan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarunit pelayanan membantu mempercepat proses pelayanan pasien mulai dari tahap pendaftaran hingga administrasi akhir pelayanan.

Komunikasi horizontal yang efektif memungkinkan setiap unit kerja saling bertukar informasi secara cepat dan tepat sehingga dapat meminimalkan kesalahan pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan, keterlambatan informasi antarunit dapat berdampak pada lambatnya penanganan pasien dan menurunkan kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, koordinasi antarpegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi, komunikasi horizontal di rumah sakit dilakukan baik secara langsung maupun melalui media komunikasi internal rumah sakit. Penggunaan media komunikasi tersebut membantu pegawai menyampaikan informasi pelayanan dengan lebih cepat terutama pada situasi pelayanan yang padat. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi horizontal memiliki peranan penting dalam menjaga stabilitas pelayanan rumah sakit agar tetap berjalan dengan baik meskipun jumlah pasien meningkat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurniasih (2021) yang menyatakan bahwa koordinasi komunikasi internal rumah sakit berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Koordinasi yang baik antarunit kerja mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan informasi dalam pelayanan pasien. Dengan demikian, komunikasi horizontal menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Komunikasi

interpersonal terlihat dari interaksi langsung antara petugas pelayanan, dokter, perawat, dan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Sikap ramah, kemampuan mendengarkan pasien, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta kejelasan informasi pelayanan menjadi aspek penting dalam menciptakan kenyamanan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara, pasien merasa lebih nyaman ketika petugas pelayanan mampu memberikan penjelasan secara jelas dan bersikap sopan selama proses pelayanan berlangsung. Komunikasi interpersonal yang baik membantu pasien memahami prosedur pelayanan, jadwal pemeriksaan, serta tindakan medis yang akan dilakukan. Hal tersebut menciptakan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Dalam perspektif komunikasi pelayanan, hubungan interpersonal yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat menciptakan pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Komunikasi yang baik juga membantu mengurangi kecemasan pasien selama menjalani pelayanan kesehatan. Temuan penelitian ini mendukung penelitian Tamara & Utami (2021) yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa hambatan komunikasi organisasi di rumah sakit. Hambatan tersebut antara lain keterlambatan penyampaian informasi antarunit kerja, kurang optimalnya koordinasi pada jam pelayanan yang padat, serta adanya perbedaan pemahaman informasi di antara pegawai. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan berdampak pada kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan komunikasi sering terjadi ketika jumlah pasien meningkat sehingga pegawai harus bekerja lebih cepat dalam memberikan pelayanan. Dalam situasi tersebut, koordinasi antarunit terkadang tidak berjalan maksimal sehingga terjadi keterlambatan penyampaian informasi pelayanan. Selain itu, masih terdapat pasien yang merasa kurang memperoleh informasi terkait alur pelayanan rumah sakit sehingga menyebabkan kebingungan dalam proses administrasi pelayanan.

Dalam perspektif teori komunikasi organisasi, hambatan komunikasi dapat terjadi karena adanya perbedaan persepsi, keterbatasan penyampaian informasi, kurang efektifnya media komunikasi, serta tingginya beban kerja pegawai. Hambatan komunikasi tersebut perlu diatasi karena dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif melalui peningkatan koordinasi internal, pemanfaatan sistem komunikasi digital, evaluasi pelayanan secara berkala, serta peningkatan kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Rumah sakit juga perlu menciptakan budaya komunikasi terbuka agar setiap pegawai dapat menyampaikan kendala pelayanan secara cepat dan solusi dapat segera dilakukan bersama-sama. Upaya tersebut penting dilakukan agar pelayanan pasien di Hermina Hospital Makassar dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan komunikasi organisasi yang baik, rumah sakit tidak hanya mampu meningkatkan koordinasi kerja pegawai, tetapi juga mampu menciptakan

pelayanan kesehatan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa komunikasi organisasi memiliki kontribusi yang sangat besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien. Komunikasi yang efektif tidak hanya membantu kelancaran koordinasi kerja pegawai, tetapi juga menciptakan hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hermina Hospital Makassar, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan pasien di rumah sakit. Komunikasi organisasi yang berlangsung melalui komunikasi vertikal, horizontal, dan komunikasi interpersonal mampu mendukung koordinasi kerja antarpegawai sehingga proses pelayanan pasien dapat berjalan lebih efektif, teratur, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Komunikasi vertikal antara pimpinan dan pegawai membantu meningkatkan kedisiplinan kerja serta memperjelas pelaksanaan tugas pelayanan, sedangkan komunikasi horizontal antarunit pelayanan mampu mempercepat pertukaran informasi dan memperlancar proses pelayanan pasien. Selain itu, komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien turut menciptakan kenyamanan, meningkatkan kepercayaan pasien, serta mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih humanis. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan komunikasi berupa keterlambatan penyampaian informasi antarunit, kurang optimalnya koordinasi pada jam pelayanan yang padat, serta masih adanya perbedaan pemahaman informasi di antara pegawai yang memengaruhi efektivitas pelayanan pasien. Oleh karena itu, pihak rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi organisasi melalui penguatan koordinasi internal, pemanfaatan sistem komunikasi digital, pelaksanaan evaluasi pelayanan secara berkala, serta peningkatan kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan dengan fokus yang lebih luas, seperti pengaruh transformasi digital terhadap efektivitas komunikasi pelayanan rumah sakit atau hubungan komunikasi organisasi dengan tingkat kepuasan pasien secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfah, M., KM, S., Salsabila, S. S., Mahendra, M. A., KM, S., Epid, M., ... Mustafa, I. (2025). *Administrasi Rumah Sakit Terintegrasi: Manajemen, Inovasi, dan Transformasi Pelayanan Kesehatan*. PT Bukuloka Literasi Bangsa.
- Effendy, O. U. (1990). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Kaunang, D. R., Adam, A., & Alim, A. (2025). Transformasi Pola Komunikasi Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan Publik Di Era Digital: Studi Sosiokultural. *Jurnal Mitrasedhat*, 15(3), 1096–1111.
- Kurniasih, K. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Komunikasi Eksternal

- Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 5(1), 633–638.
- Maduratna, E. S., Judijanto, L., Wasita, R. R. R., Irawan, Y. G., Wiradani, N. L. K., & Sitepu, F. B. (2025). *Manajemen Dan Administrasi Pelayanan Kesehatan*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Maya Apriani, S. K. M., Neni Triana, S. K. M., Betty Sirait, S. K. M., Ns Venny Mayumi Gultom, S. K., Heki Aprianto, S., Ari Darmansyah, S. K. M., ... Afwan Syarif, S. K. M. (2025). *Administrasi Rumah Sakit Modern: Manajemen, Pelayanan, dan Inovasi di Era Digital*. PT Bukuloka Literasi Bangsa.
- Munir, A. R., & Kadir, I. (2019). Pengaruh Komunikasi, Prosedur Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Journal of Management*, 2(2).
- Rachmayuniawati, Y. (2018). Pengaruh komunikasi internal dan koordinasi terhadap efektivitas kerja pada pegawai Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 4(1), 67–80.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational*. Pearson.
- Sapulette, R. A. N., Rengifurwarin, Z. A., & Bahasoan, A. (2025). Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Masohi Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(4), 2547–2559.
- Sudrajat, A. R., & Ardiansyah, M. D. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pdam Tirta Meda Sumedang. *JRPA-Journal of Regional Public Administration*, 4(2), 63–74.
- Tamara, C. V., & Utami, T. N. (2021). Analisis pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 5(2), 29–38.