

Kolaborasi Komunikasi dalam Mempertahankan Citra pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Resty Amalia¹, Harliantara^{2*}, Welly Wirman³, Muhammad Firdaus⁴

^{1,3,4}, Program Magister Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau, Provinsi Riau 28293, Indonesia

² Program Magister Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Dr. Soetomo, Surabaya 60118, Indonesia

tyarestya0@gmail.com¹, harliantara@unitomo.ac.id^{2*},
welly.wirman@lecturer.unri.ac.id³, muhammad.firdaus@lecturer.unri.ac.id⁴

ABSTRACT

Good communication and teamwork are crucial to a hospital's reputation. This study examines how communication and teamwork affect the image of Arifin Achmad Regional General Hospital in Riau, Indonesia. The method used was qualitative research with a case study approach, gathering data through interviews and hospital observations to understand the influence of communication on public perception using thematic data analysis. This study applies theories of image management, roles and strategies of communication, and image theory. This study also discusses teamwork methods to assess their effectiveness. Issues such as doctor-patient communication, communication management, and technological problems that hinder teamwork were also considered. This study highlights public perceptions of hospital management in the context of team communication collaboration. Recommendations for hospital management include improving services, enhancing performance, and providing team service training to boost the hospital's image. This study helps us understand the impact of communication and teamwork on the hospital's image and offers insights for hospital administrators, as well as for future research.

Keyword: collaborative communication, image, hospital, interactive communication, image management

ABSTRAK

Komunikasi dan kerja sama tim yang baik sangat penting untuk reputasi rumah sakit. Studi ini melihat bagaimana komunikasi dan kerja sama tim memengaruhi citra Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad di Riau, Indonesia. Metode yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, pengumpulan data dengan wawancara dan observasi rumah sakit untuk memahami pengaruh komunikasi terhadap pandangan masyarakat dengan analisa data tematik. Studi ini menggunakan teori manajemen citra, peran dan strategi komunikasi serta citra. Studi ini juga membahas metode kerja sama tim untuk melihat efektivitasnya. Masalah seperti komunikasi dokter dan pasien, pengelolaan komunikasi, dan masalah teknologi yang menghambat kerja sama tim juga dipertimbangkan. Studi ini menunjukkan pandangan masyarakat terhadap pengelolaan rumah sakit dalam kolaborasi komunikasi tim. Saran untuk manajemen rumah sakit termasuk meningkatkan pelayanan, meningkatkan kinerja, dan mengadakan pelatihan pelayanan tim untuk meningkatkan citra Rumah Sakit. Studi ini membantu kita memahami pengaruh komunikasi

dan kerja sama tim terhadap citra rumah sakit dan memberikan wawasan bagi pengelola rumah sakit serta penelitian di masa depan.

Kata kunci: kolaborasi komunikasi, citra, rumah sakit, komunikasi interaktif, manajemen citra

PENDAHULUAN

Komunikasi yang baik di rumah sakit sangat penting untuk menjaga citra baik dan memastikan keselamatan serta kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang berfokus pada pasien (PCC) meningkatkan kepuasan. Sebuah studi di rumah sakit anak menemukan bahwa perilaku PCC, seperti keramahan dan mendengarkan dari tenaga kesehatan, terkait dengan kepuasan yang lebih tinggi terhadap perawatan dan komunikasi (Wanzer et al., 2004). Studi lain menyoroti pentingnya komunikasi di rumah sakit swasta, di mana komunikasi yang baik dan kualitas perawatan adalah faktor utama kepuasan pasien (Raikhola, 2025). Di rumah sakit pemerintah, hal-hal seperti komunikasi antara dokter dan pasien, cara layanan diatur, dan akses ke informasi sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi yang lebih baik saat masuk dan keluar juga penting untuk pengalaman pasien. Pasien menghargai komunikasi yang baik pada saat-saat ini, karena membantu membuat transisi dan tindak lanjut lebih lancar, serta mengurangi kemungkinan kesalahpahaman dan kesalahan (Rapport et al., 2019).

Informasi medis yang rumit bisa membuat pasien bingung. Teknologi AI, seperti ChatGPT, sedang dicoba untuk membuat komunikasi lebih mudah dan tepat. Namun, alat ini sebaiknya hanya membantu interaksi manusia, bukan menggantikannya sepenuhnya (Santandreu-Calonge et al., 2023). Partisipasi dalam komunikasi klinis sangat penting, terutama untuk pasien lanjut usia, agar mereka lebih aman dan puas. Faktor yang memengaruhi partisipasi ini termasuk akses informasi, kepercayaan pada tenaga kesehatan, dan lingkungan komunikasi (Gaffney dan Hamiduzzaman, 2022). Rumah sakit yang fokus pada komunikasi yang baik dapat meningkatkan perawatan, keselamatan, dan kepuasan pasien. Menggunakan komunikasi yang berpusat pada pasien, teknologi dengan bijak, dan memperhatikan kebutuhan pasien di setiap tahap perawatan adalah strategi penting. Meskipun saya tidak dapat menulis esai lengkap, ini adalah gambaran umum tentang peran komunikasi di rumah sakit berdasarkan literatur terbaru. Komunikasi yang lebih baik antara staf medis dan pasien sangat penting. Berbagai studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien berbeda-beda tergantung pada informasi yang diberikan dan interaksi antara dokter dan pasien..

Komunikasi antara dokter dan pasien sangat penting untuk kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi yang baik adalah kunci dalam hubungan dokter-pasien dan memengaruhi kepuasan serta perawatan pasien (Lau, 2000). Keterampilan komunikasi yang baik membantu pasien memahami diagnosis dan perawatan, serta membuat mereka merasa didengar dan dihargai. Dalam bidang onkologi, usaha untuk meningkatkan komunikasi dokter-pasien dapat

meningkatkan kepuasan pasien. Beberapa cara, seperti memberikan informasi tertulis atau video dan pelatihan komunikasi untuk dokter, terbukti efektif. Selain itu, kesamaan gaya komunikasi antara pasien dan dokter juga memengaruhi kepuasan pasien, terutama bagi pasien yang tidak sehat dan tidak bekerja. Program pelatihan komunikasi telah terbukti meningkatkan keterampilan komunikasi dokter dan perawat, serta meningkatkan kepuasan pasien. Di Hong Kong, pelatihan komunikasi untuk dokter di unit gawat darurat meningkatkan kepuasan dan mengurangi keluhan tentang sikap dan komunikasi dokter (Lau, 2000).

Meskipun begitu, ada tantangan seperti perbedaan ras dan kelas sosial yang bisa memengaruhi hubungan dokter-pasien. Mengatasi hambatan rasial dan sosial, serta membangun hubungan yang lebih baik antara dokter kulit putih dan pasien kulit hitam, bisa menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, kualitas layanan dan komunikasi yang baik sangat memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Kedua hal ini penting untuk meningkatkan layanan kesehatan dan pengalaman pasien (Raikhola, 2025). Saat ini, manajemen media sosial semakin penting untuk menjaga reputasi rumah sakit. Tanggapan cepat dan tepat terhadap masalah yang muncul bisa mencegah kerusakan reputasi yang lebih besar (Paramita et al., 2020). Komunikasi kesehatan adalah proses menyampaikan informasi untuk mendorong perubahan perilaku positif dan meningkatkan kesehatan. Salah satu tujuannya adalah memengaruhi individu dan komunitas untuk meningkatkan kesehatan mereka (Paramita et al., 2020). Rumah sakit memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, jadi pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan pasien sangat diperlukan (Rani et al., 2020).

Kualitas layanan rumah sakit sangat penting untuk kepuasan dan kesetiaan pasien. Banyak orang berpikir layanan di rumah sakit pemerintah kurang baik (HANDRINA, 2022). Rumah sakit harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan layanan kesehatan yang baik. Mereka perlu menyesuaikan diri dengan perubahan dan harapan masyarakat untuk memberikan layanan terbaik (Elvana et al., 2022). Komunikasi pemasaran rumah sakit penting untuk meningkatkan kesetiaan pasien rawat jalan. Namun, sering terhambat oleh kurangnya tenaga kerja dan faktor luar seperti kebijakan pemerintah dan kekhawatiran masyarakat (Azizah et al., 2022). Lingkungan fisik rumah sakit, seperti kebersihan, sanitasi, dan fasilitas yang memadai, sangat mempengaruhi kepuasan pasien dan keinginan mereka untuk kembali (Sriatmi & Pramana, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad terletak di Provinsi Riau, tepatnya di Jl. Diponegoro No.2, Sumahilang, Korea. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28156. RSUD Arifin Achmad menawarkan fasilitas dan layanan kesehatan lengkap. Mereka didukung oleh tim spesialis berpengalaman dan teknologi modern. Memahami cara kerja dan pencapaian rumah sakit ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi. Kerja sama sangat penting untuk mengembangkan strategi komunikasi di rumah sakit. Kerja sama yang baik antar profesional kesehatan dapat meningkatkan perawatan pasien. Informasi dapat dibagikan dengan tepat dan

bertanggung jawab di berbagai departemen dan staf. Komunikasi yang baik juga menyatukan usaha untuk mencapai tujuan bersama, seperti meningkatkan keselamatan dan pengalaman pasien. Ini memperkuat citra dan efektivitas rumah sakit. Pemerintah juga berperan penting dalam mendukung dan memfasilitasi akreditasi rumah sakit. Ini untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan serta keselamatan pasien (Adikoesoemo, 1994). Meningkatnya pendidikan masyarakat juga meningkatkan permintaan akan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka (HANDRINA, 2022). Citra rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan medis, fasilitas, reputasi dokter, dan pengalaman pasien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan cara meningkatkan komunikasi dan menjaga citra perusahaan yang baik dalam Bisnis dan Manajemen. Penelitian ini melihat bagaimana keterlibatan pemangku kepentingan memengaruhi strategi komunikasi dalam sistem yang rumit. Fokusnya adalah pada peran dan dinamika orang-orang dalam kolaborasi bisnis. Penelitian ini juga mengeksplorasi manajemen reputasi perusahaan melalui komunikasi dan identitas yang terintegrasi, dengan tujuan meningkatkan kepercayaan dan citra. Analisis wacana kritis digunakan untuk melihat bagaimana organisasi berinteraksi dan menanggapi ulasan daring. Ini menunjukkan pentingnya merespons secara strategis untuk menjaga citra dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Untuk memahami bagaimana komunikasi memengaruhi pandangan tentang rumah sakit, penelitian kualitatif akan dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pasien, keluarga pasien, dan staf rumah sakit, dengan tujuan mendapatkan wawasan yang lengkap..

Pertanyaan utama penelitian tentang kolaborasi komunikasi di rumah sakit umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau adalah: "Bagaimana komunikasi dan kerja sama antar profesional memengaruhi citra rumah sakit di mata publik?" Pertanyaan ini ingin mengetahui bagaimana komunikasi dan kerja sama yang baik di antara para profesional kesehatan di rumah sakit tersebut memengaruhi citra rumah sakit. Pertanyaan penelitian berikutnya adalah: "Strategi komunikasi apa yang digunakan oleh rumah sakit umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau untuk menanggapi umpan balik atau keluhan pasien agar citra rumah sakit tetap baik?" Pertanyaan ini berfokus pada strategi komunikasi yang digunakan rumah sakit untuk menanggapi umpan balik dan keluhan pasien dengan tujuan menjaga citra positif rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif, terutama dengan desain studi kasus, cocok untuk mempelajari fenomena kompleks dalam konteksnya. Dalam penelitian ini, studi kasus digunakan karena memungkinkan pemeriksaan mendalam terhadap satu atau beberapa kasus (seperti organisasi, peristiwa, atau proses). Desain ini sangat berguna untuk memahami "bagaimana" dan "mengapa" suatu situasi terjadi, memberikan wawasan yang mungkin tidak bisa didapatkan dengan metode kuantitatif. Selanjutnya, menyelaraskan desain studi kasus dengan tujuan penelitian melibatkan

pemilihan kasus yang mewakili bagian penting dari pertanyaan penelitian, yang dapat memberikan wawasan mendetail tentang fenomena tertentu. Penyelarasan ini penting untuk memastikan bahwa temuan penelitian langsung berkontribusi pada pemahaman tema utama penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran temuan

Studi ini tentang komunikasi dan kolaborasi menemukan beberapa hal penting di bidang kesehatan, pendidikan, teknologi, dan penelitian. Temuan ini menunjukkan bagaimana komunikasi yang baik mempengaruhi hasil kerja sama dan kerumitannya.

Ringkasan Hasil Utama:

Informan (1) :

“Kolaborasi interdisipliner di rumah sakit umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau berpengaruh signifikan terhadap tingkat kesalahan pengobatan. Berbagai alat komunikasi seperti pedoman, protokol, dan catatan, serta partisipasi apoteker dalam tim interdisipliner sangat penting untuk mengurangi kesalahan. Namun, strategi yang disesuaikan masih perlu dikembangkan lebih lanjut agar dapat diadaptasi dengan konteks tertentu demi efektivitas yang lebih besar.” (wawancara, 14 April 2025)

Lebih lanjut diungkapkan bahwa:

“Dalam Pengembangan Produk Baru (NPD), komunikasi kolaboratif sangat memengaruhi hasil. Unsur-unsur seperti umpan balik timbal balik, rasionalitas, dan frekuensi dapat meningkatkan kualitas produk serta kepatuhan proyek terhadap anggaran dan jadwal. Kepercayaan memperkuat efek ini, menunjukkan terdapat dua jalur keberhasilan jalur langsung berbasis sumber daya dan jalur tidak langsung yang dimediasi oleh kepercayaan.” (wawancara, 14 April 2025)

Informan (2) menyebutkan:

“Strategi komunikasi yang efektif, termasuk komunikasi verbal, non-verbal, dan digital, meningkatkan keterlibatan stake-holder kesehatan dalam pembelajaran kolaboratif. Umpan balik konstruktif dan integrasi teknologi secara signifikan meningkatkan partisipasi dan motivasi, menegaskan pentingnya komunikasi yang transparan dan inklusif.” (wawancara, 15 April 2025)

Informan (3) mengatakan::

“Komunikasi dalam tim pengembangan perangkat lunak sangat memengaruhi hasil proyek. Pengembangan perangkat lunak global menghadirkan tantangan tersendiri, sehingga diperlukan komunikasi yang terkoordinasi guna meningkatkan efektivitas proyek dan kerja sama tim. Survei merupakan metodologi penelitian yang paling banyak digunakan di bidang ini, yang mengidentifikasi dampak gaya komunikasi terhadap keberhasilan tim.” (wawancara, 15 April 2025)

Hasil temuan di berbagai bidang yang ada di rumah sakit umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, kolaborasi yang sukses sering kali bergantung pada komunikasi yang terstruktur dan timbal balik, di mana umpan balik dan adaptasi memainkan peran penting. Penggunaan alat digital semakin diakui sebagai faktor utama dalam meningkatkan komunikasi, khususnya di dunia pendidikan kesehatan dan lingkungan virtual. Selain itu kepercayaan secara signifikan memediasi efek positif dari berbagai strategi komunikasi terhadap hasil kolaborasi.

Temuan Tak Terduga atau Menonjol:

Secara umum, tanggapan pasien terhadap dokter di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menunjukkan adanya variasi. Beberapa penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, sementara keluhan juga ditemukan. Secara umum, keluhan pasien terhadap dokter di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat dirangkum menjadi beberapa poin utama, meskipun tidak ada data spesifik yang menunjukkan daftar keluhan lengkap dan terverifikasi secara formal dari pihak rumah sakit:

- Sikap dan Komunikasi Dokter: Ini adalah keluhan yang paling sering muncul berdasarkan ulasan publik. Pasien melaporkan adanya sikap dokter yang bernada tinggi atau kurang ramah. Hal ini bisa berarti dokter kurang sabar, kurang empati, atau menggunakan bahasa yang sulit dipahami oleh pasien. Komunikasi yang kurang efektif sering kali menjadi akar dari ketidakpuasan pasien.
- Waktu Tunggu dan Pembatasan Kuota: Meskipun ini mungkin lebih terkait dengan manajemen sistem rumah sakit, namun dampaknya langsung terasa pada pasien yang ingin bertemu dokter. Adanya pembatasan kuota pasien oleh dokter dapat menyulitkan pasien untuk mendapatkan layanan tepat waktu atau bahkan tidak bisa bertemu dokter yang dituju. Ini bisa menimbulkan frustrasi dan persepsi bahwa akses ke dokter sulit.
- Kurangnya Informasi atau Penjelasan: Pasien mungkin merasa bahwa mereka tidak mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai kondisi kesehatan, diagnosis, atau rencana pengobatan mereka. Hal ini bisa menyebabkan kebingungan, kecemasan, dan ketidakpercayaan terhadap dokter.
- Kualitas Pelayanan Secara Umum (Tidak Langsung Terkait Dokter, tapi Berdampak): Meskipun bukan keluhan langsung terhadap dokter, aspek-aspek seperti produktivitas, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan. Jika

sistem pendukung rumah sakit kurang baik, hal ini bisa secara tidak langsung memengaruhi pengalaman pasien dengan dokter, misalnya keterlambatan rekam medis atau antrean panjang.

Bahwa keluhan-keluhan ini berasal dari berbagai sumber, termasuk ulasan online dan penelitian yang mengidentifikasi area perbaikan secara umum. Peran Kepercayaan, meski diharapkan selalu memediasi dampak komunikasi, dalam beberapa kasus seperti NPD, elemen tertentu (misalnya, umpan balik dan rasionalitas) memiliki efek signifikan bahkan tanpa kepercayaan, yang sebelumnya diyakini sangat penting. Secara keseluruhan, temuan tersebut memberikan wawasan berharga mengenai bagaimana strategi dan alat komunikasi memengaruhi upaya kolaboratif di berbagai bidang yang ada di rumah sakit umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, sekaligus mengidentifikasi tantangan dan jalur untuk meningkatkan interaksi tersebut.

Menanggapi permasalahan tersebut di atas Informan (4) mengatakan:

“ Kami terus berupaya untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan sikap dokter. Ini adalah area krusial mengingat keluhan terkait "sikap bernada tinggi." Oleh karena itu kami mengadakan pelatihan rutin bagi dokter dan tenaga medis tentang komunikasi yang empati, jelas, dan ramah. Ini meliputi cara menjelaskan kondisi medis dengan bahasa yang mudah dipahami pasien, mendengarkan keluhan dengan sabar, dan memberikan dukungan emosional.” (wawancara, 15 April 2025)

Ditambahkan juga oleh Informan (5)

“Untuk menguatkan pelatihan kami tegaskan kembali pemahaman tentang kode etik kedokteran dan profesionalisme. Mengingatkan pentingnya sikap menghormati pasien, menjaga kerahasiaan, dan memberikan pelayanan terbaik tanpa memandang status sosial. Hal ini perlu untuk mendorong umpan balik konstruktif antar-dokter dan departemen untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah komunikasi internal yang mungkin berdampak pada pasien.” (wawancara, 15 April 2025)

Strategi kolaborasi komunikasi

Strategi kolaborasi komunikasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau secara terus menerus berupaya membangun dan mempertahankan citra positif, meningkatkan pelayanan, serta memastikan informasi tersampaikan dengan baik kepada publik dan pemangku kepentingan. Kolaborasi komunikasi ini telah melibatkan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal.

Berikut adalah strategi kolaborasi komunikasi yang diterapkan RSUD Arifin Achmad:

- Kolaborasi Komunikasi Internal

Komunikasi yang baik di rumah sakit penting sebelum berhubungan dengan pihak luar. Membangun Budaya Komunikasi Terbuka: Ajak semua departemen dan individu untuk berbicara dengan jujur dan terbuka. Ini melibatkan komunikasi dua arah antara manajemen, dokter, perawat, dan staf pendukung. Adakan pertemuan rutin (rapat besar, pertemuan *town hall*) untuk berbagi informasi, tantangan, dan pencapaian. Standarisasi Pesan dan Prosedur: Pastikan semua staf mengerti visi, misi, nilai, dan standar pelayanan rumah sakit. Lakukan pelatihan internal secara berkala tentang pedoman merek dan etika komunikasi agar setiap interaksi dengan pasien atau publik mencerminkan citra positif rumah sakit. Sistem Komunikasi Antar-Departemen yang Efisien: Gunakan teknologi (misalnya, sistem informasi rumah sakit terintegrasi, aplikasi pesan internal) untuk memastikan koordinasi yang lancar antar-departemen, mulai dari pendaftaran, IGD, rawat inap, hingga bagian farmasi dan administrasi. Komunikasi yang buruk antar-departemen dapat mempengaruhi pengalaman pasien. Pengembangan Juru Bicara Internal: Latih dan tunjuk beberapa staf kunci dari berbagai departemen sebagai juru bicara yang kompeten. Mereka akan menjadi duta merek internal yang dapat menyampaikan informasi akurat dan konsisten, baik kepada rekan kerja maupun, jika diperlukan, kepada media.

- Kolaborasi Komunikasi Eksternal

Melibatkan banyak pihak di luar rumah sakit bisa memperluas jangkauan dan meningkatkan kepercayaan. Dengan Pasien dan Keluarga Saluran Umpan Balik Aktif: Sediakan berbagai cara untuk memberikan umpan balik yang mudah diakses (seperti aplikasi *mobile*, situs web, kotak saran, survei kepuasan digital/manual) dan pastikan ada tim yang merespons keluhan dan saran dengan cepat dan penuh empati. Publikasikan hasil perbaikan dari umpan balik tersebut untuk menunjukkan bahwa suara pasien diperhatikan. Edukasi Kesehatan Berkelanjutan: Bekerja sama dengan dokter dan spesialis untuk mengadakan sesi edukasi kesehatan gratis (seperti seminar, *webinar*, siaran langsung di media sosial) bagi masyarakat. Ini menunjukkan komitmen rumah sakit terhadap kesehatan komunitas dan membangun kepercayaan. Narasumber Terpercaya: Libatkan dokter atau staf medis yang berprestasi sebagai narasumber terpercaya di media lokal untuk isu-isu kesehatan. Ini membangun reputasi keahlian dan kredibilitas.

Hubungan Media yang Proaktif: Bangun dan jaga hubungan baik dengan jurnalis dan editor media, baik lokal maupun nasional. Berikan mereka akses ke informasi, data, atau wawancara saat ada berita positif atau inovasi di rumah sakit. Siaran Pers dan Konferensi Pers Berkala: Rutin kirimkan siaran pers tentang pencapaian rumah sakit, layanan baru, atau program kesehatan. Adakan konferensi pers untuk pengumuman penting atau saat menanggapi isu publik. Penyediaan Data dan Informasi Akurat: Jadilah sumber informasi yang dapat

dipercaya bagi media tentang isu kesehatan atau data statistik yang relevan dengan Provinsi Riau (misalnya, kasus demam berdarah, cakupan vaksinasi).

Koordinasi Kebijakan Kesehatan: Jalin komunikasi erat dengan Dinas Kesehatan Provinsi Riau dan Pemerintah Daerah tentang kebijakan kesehatan publik, program pencegahan, dan penanganan wabah. Rumah sakit harus menjadi mitra penting pemerintah dalam masalah kesehatan. Laporan dan Data Reguler: Kirim laporan operasional dan data kesehatan yang akurat secara rutin kepada pihak berwenang sesuai aturan. Ini menunjukkan tanggung jawab dan mendukung keputusan berbasis data.

Dengan Komunitas dan Organisasi Masyarakat Program CSR dan Kemitraan Komunitas: Ikut serta dalam program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) yang fokus pada kesehatan masyarakat. Contohnya, pemeriksaan kesehatan gratis, donor darah, dan edukasi gizi. Bekerja sama dengan organisasi masyarakat setempat untuk menjangkau lebih banyak orang. **Kemitraan Pendidikan:** Bekerja sama dengan institusi pendidikan kesehatan, seperti fakultas kedokteran dan keperawatan, untuk program magang, penelitian, atau berbagi pengetahuan. Ini bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan reputasi rumah sakit sebagai pusat pembelajaran.

▪ Pemanfaatan Teknologi dan Digitalisasi

Teknologi berfungsi sebagai penghubung utama untuk kolaborasi komunikasi di zaman modern. Situs Web dan Media Sosial yang Interaktif: Manfaatkan situs web rumah sakit sebagai pusat informasi utama dan platform media sosial untuk komunikasi dua arah, edukasi, dan promosi. Pastikan konten tetap relevan, terkini, dan mudah diakses. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRs) Terpadu: Investasikan dalam SIRs yang canggih untuk mengintegrasikan data pasien, catatan medis, dan informasi operasional. Ini memudahkan komunikasi internal yang cepat dan akurat, serta dapat mendukung analisis data untuk pengambilan keputusan strategis. Aplikasi Mobile untuk Pasien: Pertimbangkan pengembangan aplikasi *mobile* khusus pasien untuk pendaftaran *online*, jadwal dokter, hasil laboratorium, edukasi kesehatan, dan fitur umpan balik. Ini meningkatkan kenyamanan dan keterlibatan pasien.

Dengan menggunakan strategi komunikasi yang baik, RSUD Arifin Achmad bisa menjadi rumah sakit terkemuka di Provinsi Riau. Ini akan membantu membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan.

Dampak terhadap citra rumah sakit

RSUD Arifin Achmad di Provinsi Riau saat ini dikenal kuat dalam layanan medis dasar dan peran strategisnya. Namun, mereka menghadapi masalah besar dalam komunikasi, empati staf, dan efisiensi kerja. Keluhan tentang cara dokter berinteraksi dengan pasien adalah masalah yang mengganggu citra positif mereka.

Jika tidak diperbaiki, ini bisa mengurangi kepercayaan masyarakat, menurunkan jumlah pasien, dan memengaruhi dukungan dari pihak terkait. Sebaliknya, jika mereka memperbaiki komunikasi dan efisiensi, ini bisa menjadi kesempatan untuk memperkuat citra sebagai rumah sakit yang tidak hanya ahli dalam medis, tetapi juga peduli, responsif, dan fokus pada pasien.

Komunikasi yang baik sangat penting untuk membangun reputasi rumah sakit, terutama saat krisis kesehatan. Keterbukaan dan penyampaian informasi yang cepat adalah cara utama untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan orang-orang yang berkepentingan. Sektor kesehatan sering diperhatikan seperti industri minyak dan gas, di mana melibatkan orang-orang yang berkepentingan sangat penting untuk mengelola reputasi dan harapan. Misalnya, analisis tentang strategi komunikasi di industri minyak dan gas menunjukkan bahwa keterbukaan dan berbicara dengan orang-orang yang berkepentingan sangat penting untuk membangun kepercayaan dan menunjukkan komitmen (Emeka-Okoli et al., 2024).

Dalam layanan kesehatan, kepuasan dan kepercayaan pasien sangat dipengaruhi oleh cara berkomunikasi. Sebuah studi menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dalam membangun kepercayaan dan melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan kepuasan pasien (Tang et al., 2018). Komunikasi seperti ini selama krisis kesehatan dapat mengurangi konflik dan melindungi reputasi fasilitas kesehatan dengan menyesuaikan layanan dengan harapan pemangku kepentingan.

Fleksibilitas dalam strategi komunikasi sangat penting. Misalnya, pandemi COVID-19 menunjukkan pentingnya membangun cara untuk mengelola pemangku kepentingan dari jarak jauh. Ini menekankan pentingnya keterlibatan yang terus-menerus dan proses yang jelas (Tran et al., 2022). Menjaga komunikasi yang efektif dalam situasi yang berubah-ubah seperti ini memerlukan penyesuaian antara tujuan organisasi dan kebutuhan pemangku kepentingan. Ini dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk platform digital..

Studi dari daerah berpendapatan rendah seperti Malawi menyoroti pentingnya keterlibatan pemangku kepentingan dalam kebijakan kesehatan dan praktik inklusif. Studi ini menunjukkan tantangan seperti keterlibatan yang hanya simbolis dan kurangnya kepercayaan dalam pembuatan kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwa inklusi tanpa keterlibatan yang tulus dapat merusak kepercayaan dan reputasi (Masefield et al., 2021). Oleh karena itu, kemitraan yang nyata dan pemilihan aktivitas keterlibatan pemangku kepentingan yang strategis sangat penting untuk keberhasilan strategi komunikasi dalam situasi krisis (Forsythe et al., 2015).

Pada akhirnya, strategi komunikasi yang aktif selama krisis kesehatan meningkatkan kepercayaan orang-orang yang terlibat, memperkuat reputasi, dan membantu manajemen krisis yang sukses. Dengan menerapkan rencana komunikasi yang jelas, bekerja sama, dan berfokus pada orang-orang yang terlibat, rumah sakit

dapat mengelola pandangan publik dengan baik dan mempertahankan kepercayaan selama masa sulit.

a. Interpretasi hasil

Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, kerja sama yang baik sering bergantung pada komunikasi yang teratur dan penggunaan alat digital. Hal ini penting untuk meningkatkan kerja tim dan hasil perawatan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa program simulasi dapat meningkatkan kerja sama dan keterampilan klinis tenaga kesehatan (Sung dan Hsu, 2025). Program ini menggunakan teknologi seperti *virtual reality* dan *augmented reality* untuk menciptakan lingkungan belajar yang mirip dengan situasi klinis berisiko tinggi. Alat ini membantu komunikasi dan kesadaran situasi, penting untuk kerja tim di ruang gawat darurat dan intensif. Sumber daya digital juga penting dalam komunikasi dan pendidikan kesehatan. Alat seperti *Learning Management Systems* (LMS) dan perangkat lunak interaktif meningkatkan komunikasi dan keterlibatan. Alat ini membantu profesional medis terus belajar dan beradaptasi dengan tantangan baru, mendorong kerja sama yang baik (Adeshina, 2024; Fleming dan Willgerodt, 2017).

Selain itu, *Structured Inter-Disciplinary Rounds* (SIDR) di unit pendidikan medis meningkatkan komunikasi dan kerja sama di antara penyedia layanan kesehatan (O'Leary et al., 2010). Pendekatan ini meningkatkan kerja sama antara dokter residen dan perawat, serta iklim kerja tim. Kepercayaan juga penting dalam komunikasi yang baik, membantu menyelesaikan konflik dan mencapai tujuan bersama (Prasad et al., 2025). Singkatnya, komunikasi teratur dan alat digital penting untuk kerja sama yang baik di layanan kesehatan, seperti di Rumah Sakit Arifin Achmad. Pendekatan ini meningkatkan komunikasi dan kerja sama, serta perawatan pasien dan hasil klinis.

b. Implikasi bagi manajemen rumah sakit

Untuk menerapkan komunikasi kolaboratif di manajemen rumah sakit dengan baik, ada beberapa saran praktis. Pertama, ubah desain ruang fisik untuk mendorong kerja sama antar profesi. Misalnya, ubah stasiun perawat menjadi "pusat tim kesehatan." Pusat ini membantu komunikasi dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dengan mengatasi masalah privasi dan meningkatkan akses sumber daya bagi semua anggota tim kesehatan (Whitehead et al., 1984). Selain itu, gunakan teknologi informasi dan komunikasi terbaru untuk mendukung perubahan ruang ini. Teknologi ini memungkinkan pekerjaan dilakukan di berbagai tempat, menciptakan ruang kerja hibrida yang mengubah cara kerja dan manajemen di rumah sakit, sehingga operasi menjadi lebih fleksibel (Halford, 2005). Desain yang berfokus pada manusia di lingkungan baru ini juga bisa meningkatkan efektivitas. Misalnya, area kerja bersama yang terbuka dan mudah terlihat lebih baik untuk komunikasi dan tugas kolaboratif, sementara ruang semi-tertutup dengan privasi lebih tinggi mendukung pekerjaan yang butuh konsentrasi. Keseimbangan ini bisa meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas staf di rumah sakit (Pan et al., 2023).

c. Kontribusi teoretis

Pengembangan kerangka kerja untuk komunikasi kolaboratif dalam organisasi menekankan pentingnya menggabungkan berbagai model. Model ini mencakup inovasi, strategi, manajemen, pemasaran, dan teknologi informasi (TI). Salah satu studi yang menjelaskan hal ini adalah penelitian tentang *e-Collaboration*. Penelitian ini menggambarkan bagaimana teknologi komunikasi dan kolaborasi menjadi faktor penting dalam mendukung kerja jarak jauh dan tim virtual (Camarinha-Matos, 2004). Dalam konteks ini, *e-Collaboration* mencakup praktik komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi yang didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi (ICT).

Pengembangan kerja sama antara berbagai sektor dan disiplin ilmu sangat penting untuk menciptakan kolaborasi yang efektif, seperti dalam penelitian resistensi anti mikroba di Asia. Studi ini menunjukkan pentingnya jaringan penelitian bersama dan bagaimana jenis organisasi serta tingkat kekayaan negara mempengaruhi pembentukan hubungan kerja sama (He et al., 2023). Selain itu, dalam situasi tertentu, kerja sama antara sektor dan tim dari berbagai disiplin ilmu dapat dikembangkan untuk memberikan layanan kesehatan kepada kelompok tertentu, seperti yang terlihat dalam studi tentang tim kolaboratif untuk pasien tunawisma dengan kebutuhan medis yang kompleks (Anderson et al., 2023).

Namun, bekerja sama ini tidak mudah. Penelitian menunjukkan bahwa perbedaan dalam organisasi, budaya, dan visi adalah hambatan utama. Sementara itu, kemitraan akademis dan hubungan strategis dengan rumah sakit akut membantu mempermudah kerja sama (Anderson et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk mengelola kerja sama ini dengan baik dan mencari cara untuk mengatasi hambatan tersebut.

Oleh karena itu, kerangka kerja untuk komunikasi kolaboratif dalam organisasi harus fokus pada integrasi strategis dan penggunaan teknologi. Ini penting untuk mengatasi tantangan organisasi dan meningkatkan efektivitas kolaborasi di berbagai industri dan layanan. Ini melibatkan penggunaan institusi akademik sebagai penghubung, memperluas kapasitas penelitian, dan mengembangkan cara kolaborasi untuk mengatasi masalah administratif dan membangun kepercayaan antar organisasi (He et al., 2023).

KESIMPULAN

Kolaborasi dan komunikasi yang baik sangat penting bagi RSUD Arifin Achmad untuk membangun dan menjaga citra positif di mata publik. Ada banyak aspek yang menunjukkan betapa rumitnya interaksi ini, mulai dari dinamika di dalam hingga pandangan dari luar. Komunikasi dan kolaborasi yang baik di rumah sakit sangat memengaruhi pandangan publik dan citra rumah sakit. Ini berarti cara staf berinteraksi dan bagaimana informasi bergerak antar departemen akan terlihat dalam pengalaman pasien. Strategi komunikasi seperti SBAR (*Situation, Background,*

Assessment, Recommendation) dan aturan tim dapat meningkatkan kerja sama tim dan produktivitas, yang pada akhirnya membantu pelayanan yang lebih baik dan citra yang positif. Namun, menerapkan komunikasi kolaboratif tidak selalu mudah. Ketidakpercayaan antar staf, perbedaan kepribadian, dan masalah teknologi terutama dalam tim virtual bisa menghambat kerja sama. Masalah ini harus diatasi dengan aktif agar kolaborasi berhasil.

Persepsi orang-orang yang terlibat sangat penting. Bagaimana pasien, keluarga, mitra, dan masyarakat melihat rumah sakit sebelum dan sesudah kerja sama akan menentukan keberhasilan citra rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk mengelola dan memengaruhi pandangan ini. Meskipun rumit, perbaikan citra dapat diukur dengan alat seperti RepTrak® System dan *balanced scorecards*, yang membantu rumah sakit memantau dampaknya. Secara praktis, manajemen RSUD Arifin Achmad disarankan untuk mendesain ulang ruang agar mendukung kerja sama, mendorong budaya keselamatan pasien yang kuat, dan melakukan ronde multidisiplin untuk meningkatkan koordinasi perawatan. Langkah-langkah ini akan menciptakan lingkungan yang mendukung kerja sama dan komunikasi yang lebih baik. Studi terbaru telah memberikan kemajuan dalam memahami kerja sama komunikasi dan manajemen citra melalui kerangka konseptual. Pemahaman ini bisa menjadi panduan bagi RSUD Arifin Achmad untuk merancang strategi yang lebih efektif dan berbasis bukti, memastikan setiap upaya komunikasi dan kerja sama berkontribusi pada citra rumah sakit yang positif dan terpercaya di mata masyarakat Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeshina, A. E. (2024). Transformative Role of Digital Resources in Teaching and Learning. *Open Journal of Educational Development (ISSN: 2734-2050)*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.52417/ojed.v5i1.520>
- Adikoesoemo, S. (1994). Manajemen rumah sakit. http://pustaka.poltekkes-pdg.ac.id/index.php?p=show_detail&id=597
- Afrizal, A. D., & Rodiyah, I. (2023). Implementasi program literasi kesehatan dalam penanganan stunting di Desa Tambak Kalisogo. *Publisia Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 14. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v8i1.8610>
- Anderson, A. J., Noyes, K., and Hewner, S. (2023). Expanding the evidence for cross-sector collaboration in implementation science: creating a collaborative, cross-sector, interagency, multidisciplinary team to serve patients experiencing homelessness and medical complexity at hospital discharge. *Frontiers in Health Services*, 3(6). <https://doi.org/10.3389/frhs.2023.1124054>
- Anggraini, S. (2021). PASIEN BPJS PULANG ATAS PERMINTAAN SENDIRI (PAPS) (STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT INAP DI RS RUMKIT TK II PUTRI HIJAU

- KESDAM I/BB MEDAN TAHUN 2019). *Excellent Midwifery Journal*, 4(1), 73.
<https://doi.org/10.55541/emj.v4i1.158>
- Aprilia, F., Aqmar, K. D., Ababil, M. A., Cahyani, S. D., Nurranti, S., & Santoso, A. P. A. (2024). Pelayanan Kesehatan Berasaskan Nilai-nilai Pancasila. *MARAS Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 397. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.173>
- Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.12801>
- Ariany, R., Novalinda, N., Damsar, D., Sitriwanti, M. (2020). The Effective Communication in Street Level Staff in Pariaman Regional Public Hospital. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.216>
- Astiti, S. H. & Ilyas, Y. (2021). Implementasi Bauran Komunikasi Pemasaran RS Hermina Karawang di Era Pandemi Covid19. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*, 7(2), 162. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.619>
- Aziza, M. N., Yuliarso, H. & Hardiyati, H. (2019). Penerapan Konsep Healing Environment pada Strategi Perancangan Pusat Pelayanan Lanjut Usia di Surakarta. *Arsitektura*, 17(2), 177. <https://doi.org/10.20961/arst.v17i2.24358>
- Azizah, S. N., Meilia, R. E., & Kasumawati, F. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Rumah Sakit Bunda Sejati Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)*, 2(1), 26. <https://doi.org/10.58185/j-mestahat.v2i1.88>
- Camarinha-Matos, L. M. (2004). *Collaborative Networked Organizations*. springer us. <https://doi.org/10.1007/b116613>
- Chairudin, A. & Sari, S. R. (2021). Model Hubungan Citra Merek dan Minat Beli Ulang : Peran Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan. *Oikonomia Jurnal Manajemen*, 17(2), 112. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v17i2.1259>
- Dewi, W. P., Peristiowati, Y., Nurwijayanti, Wardani, R., & Indasah. (2022). Determinants of Satisfaction of Inpatients in Hospitals. *JOURNAL FOR QUALITY IN PUBLIC HEALTH*, 5(2), 444. <https://doi.org/10.30994/jqph.v5i2.332>
- Elvana, Y., Hariyati, H., Setianto, B. (2022). Analisis swot untuk menentukan strategi bersaing saat masa pandemi covid-19 pada rumah sakit islam surabaya. *Fair Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5132. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1807>
- Emeka-Okoli, S., Nwankwo, T., Otonnah, C., Nwankwo, E. (2024). Communication strategies for effective CSR and stakeholder engagement in the oil and gas

industry: A conceptual analysis. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 21(3), 091–099. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.21.3.0663>

Faradilla, E. R. R. D. (2021). STRATEGI KOMUNIKASI PETUGAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PADANG MENUJU PELAYANAN PRIMA. *MEDIAKITA*, 4(2). <https://doi.org/10.30762/mediakita.v4i2.2624>

Fleming, R., & Willgerodt, M. (2017). Interprofessional collaborative practice and school nursing: a model for improving health outcomes. *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing*, 22(3). <https://doi.org/10.3912/ojin.vol22no03man02>

Forsythe, L. P., Konopka, K., Ellis, L. E., Sabharwal, R., Rein, A., Frank, L., & Edmundson, L. (2015). Patient and Stakeholder Engagement in the PCORI Pilot Projects: Description and Lessons Learned. *Journal of General Internal Medicine*, 31(1), 13–21. <https://doi.org/10.1007/s11606-015-3450-z>

Gaffney, H. J., & Hamiduzzaman, M. (2022). Factors that influence older patients' participation in clinical communication within developed country hospitals and GP clinics: A systematic review of the current literature. *PLOS ONE*, 17(6), e0269840. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269840>

Halford, S. (2005). Hybrid workspace: re-spatialization of work, organisation, and management. *New Technology, Work and Employment*, 20(1), 19–33. <https://doi.org/10.1111/j.1468-005x.2005.00141.x>

HANDRINA, E. (2022). STRATEGI MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENGHADAPI KRISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP RENDAHNYA KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT PEMERINTAH (STUDI: KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RSUD SAWAHLUNTO). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 1(1), 36. <https://doi.org/10.55850/simbol.v1i1.3>

Hasanah, U., & Asmaningrum, N. & Nur, K. R. M. (2021). The Nurse's Caring Behavior on Multicultural Hospital Settings: A Literature Review [Review of The Nurse's Caring Behavior on Multicultural Hospital Settings: A Literature Review]. *Jurnal Kesehatan Dr Soebandi*, 9(2), 131. <https://doi.org/10.36858/jkds.v9i2.316>

He, S., Henry, A. D., Legido-Quigley, H., & Shrestha, P. (2023). Leveraging collaborative research networks against antimicrobial resistance in Asia. *Frontiers in Public Health*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1191036>

Herwanto, M. V. and Anggraini, D. (2021). PENDEKATAN HEALING ENVIRONMENT DALAM PERANCANGAN FASILITAS KESEHATAN MENTAL DI JOHAR BARU. *Jurnal Sains Teknologi Urban Perancangan Arsitektur (Stupa)*, 3(1), 719. <https://doi.org/10.24912/stupa.v3i1.10738>

- Istiyawari, L., Hanif, M. R., Nuswantoro, A. H. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Solusi*, 19(3), 329. <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i3.4053>
- Kelana, B., Riskinanto, A., Nasyiah, M. (2023). Kepercayaan Generasi Z Dalam Menerima Sistem Informasi Kesehatan Mental di Indonesia. *Jurnal SISKOM-KB (Sistem Komputer Dan Kecerdasan Buatan)*, 6(2), 154. <https://doi.org/10.47970/siskom-kb.v6i2.372>
- Komalasari, R. (2020). Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Masa Pandemi Covid 19. *TEMATIK*, 7(1), 38. <https://doi.org/10.38204/tematik.v7i1.369>
- Lau, F. L. (2000). Can workshops on communication skills for emergency department doctors improve patient satisfaction? *Emergency Medicine Journal*, 17(4), 251–253. <https://doi.org/10.1136/emj.17.4.251>
- Masefield, S. C., Msosa, A., Chinguwo, F. K. and Grugel, J. (2021). Stakeholder engagement in the health policy process in a low-income country: A qualitative study of stakeholder perceptions of the challenges to effective inclusion in Malawi. *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07016-9>
- Mualimah, S., and Wulandari, R. Y., Amirudin, I., & Ardinata, A. (2021). Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Identifikasi Patient Safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Permata Hati Lampung Timur. *Journal of Current Health Sciences*, 1(1), 29. <https://doi.org/10.47679/jchs.v1i1.6>
- Nainggolan, E. M., Mardiana, S., & Adam, A. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/ JASA PEMERINTAH TENTANG PROGRAM BELA PENGADAAN. *Publik Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.476>
- O’Leary, K. J., Haviley, C., Slade, M. E., Williams, M. V., Wayne, D. B., & Lee, J. (2010). Improving teamwork: The impact of structured interdisciplinary rounds on medical teaching units. *Journal of General Internal Medicine*, 25(8), 826–832. <https://doi.org/10.1007/s11606-010-1345-6>
- Pan, J., Wilcox, C., Sun, M., Cho, T. Y., Debnath, R., Lonsdale, N., & Bardhan, R. (2023). Future workspace needs flexibility and diversity: A machine-learning-driven behavioural analysis of co-working space. *PLOS ONE*, 18(10), e0292370. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0292370>
- Paramita, S., Utami, L. S. S., & Sari, W. P. (2020). PERAN KOMUNIKASI KESEHATAN DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT MELALUI “HEALTH PUBLIC RELATIONS.” *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/10.24912/jbmi.v2i2.7256>

- Prasad, R., Peng, B., Parak, W. J., Bar-Shir, A., Peer, D., Zhang, Y. S., Conde, J., Bellare, J. R., Srivastava, R., Mendes, B. B., Wong, J. Y., Lammers, T., Odom, T. W., Pischel, K. J., Padmanaban, G., Cai, W., Patel, V., Kommineni, N., Win, E. H. A., ... Rotello, V. M. (2025). Voices of Nanomedicine: Blueprint Guidelines for Collaboration in Addressing Global Unmet Medical Needs. *ACS Nano*, 19(3), 2979–2991. <https://doi.org/10.1021/acsnano.4c13513>
- Purnasiwi, D., & Jenie, I. M. (2021). Literature Review: Effect of Interprofessional Collaboration Implementation of Patient Services. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 10(2), 265. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v10i2.2021.265-272>
- Putri, A. A. and Prayoga, D. (2021). Pemasaran Sosial menggunakan Media Sosial dalam Upaya Pencegahan Penularan Covid-19: Tinjauan Literatur. *MEDIA KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA*, 20(2), 144. <https://doi.org/10.14710/mkmi.20.2.144-149>
- Putri, D. A.D., Andriani, D., and Rayesa, N. F. (2022). Sustainable Marketing terhadap Brand Image dan Loyalitas Pelanggan di Retrorika Coffee Bar & Resto. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 6(3), 828. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2022.006.03.6>
- Rahmayani, F. & Nuridin, N. (2022). PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN KP. MAKASSAR JAKTIM. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 10(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v10i3.794>
- Raikhola, P. S. (2025). Factors influencing patient satisfaction in private hospitals: A study of age, sex, quality of care, and communication. *NPRC Journal of Multidisciplinary Research*, 2(1), 25–39. <https://doi.org/10.3126/nprcjmr.v2i1.74656>
- Rani, M., Basalamah, S., Damis, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Centre (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Tata Kelola*, 7(1), 95. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i1.122>
- Rapport, F., Hibbert, P., Baysari, M., Long, J. C., Seah, R., Zheng, W. Y. Jones, C. Preece, K. and Braithwaite, J. (2019). What do patients really want? In-depth examination of patient experiences in four Australian hospitals. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3881-z>
- Rivai, F., Rezeki, S. F., Pasinringi, S. A., Mangilep, A. U. A. (2020). Overview of interpersonal communication between nurses and patients in inpatient installation at RSUD H. A. Sulthan Daeng Radja. *Enfermería Clínica*, 30, 134. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.031>

- Rokim, A., Putra, D. H., Rumana, N. A., & Indawati, L. (2023). EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS (SIMPUS) DENGAN METODE HOT-FIT DI PUSKESMAS KECAMATAN CAKUNG. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(11), 4295. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i11.5259>
- Santandreu-Calonge, D., Hultberg, P., Medina-Aguerreberere, P., Shah, M.-A. (2023). Can ChatGPT improve communication in hospitals? *El Profesional de La Información*. <https://doi.org/10.3145/epi.2023.mar.19>
- Sriatmi, A., Pramana, L. D. Y. (2022). Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *JURNAL KESEHATAN LINGKUNGAN INDONESIA*, 21(2), 235. <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>
- Sung, T.-C., & Hsu, H.-C. (2025). Improving Critical Care Teamwork: Simulation-Based Interprofessional Training for Enhanced Communication and Safety. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 18, 355–367. <https://doi.org/10.2147/jmdh.s500890>
- Syah, D. Z. R., Sahar, J., & Yetti, K. (2022). Pelayanan Prima Keperawatan di Pelayanan Primer: Perspektif Perawat dan Pasien. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 59. <https://doi.org/10.31539/joting.v4i1.3349>
- Tang, C., Simoni, J. M., Xiao X., Zhang X., Tian B., Zhang K., Wang H. (2018). Influence of nurses' cultural competence on patient satisfaction and the mediating effect of patient trust. *Journal of Advanced Nursing*, 75(4), 749–759. <https://doi.org/10.1111/jan.13854>
- Tran, N. Q., Zhang, J. Z., & Carden, L. L. (2022). Work from anywhere: Remote stakeholder management and engagement. *Personnel Review*, 51(8), 2021–2038. <https://doi.org/10.1108/pr-11-2021-0808>
- Vironika, S., Yuliani, F. (2021). IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU NOMOR 68 TAHUN 2020 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT DAERAH MADANI KOTA PEKANBARU. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.22437/jisipunja.v5i2.14563>
- Wahyuni, S., Lestari, N. D., & Syahrizal, D. (2021). COMMUNICATION OF PROFESSIONAL CAREGIVERS IN ESTABLISHING INTERPROFESSIONAL COLLABORATION AT THE MEURAXA HOSPITAL, BANDA ACEH. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 110. <https://doi.org/10.20473/jaki.v9i2.2021.110-123>
- Wanzer, M. B., Booth-Butterfield, M., & Gruber, K. (2004). Perceptions of healthcare providers' communication: Relationships between patient-centred communication and satisfaction. *Health Communication*, 16(3), 363–384. https://doi.org/10.1207/s15327027hc1603_6

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 7 Nomor 10 (2025) 3086 - 3104 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v7i10.9359

Whitehead, C., Crookshank, C., and Polsky, R. H., & Fik, E. (1984). Objective and subjective evaluation of psychiatric ward redesign. *American Journal of Psychiatry*, 141(5), 639-644. <https://doi.org/10.1176/ajp.141.5.639>