

KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PENANGANAN HANDLING COMPLAINT RUMAH SAKIT: SCOPING REVIEW

Eka Bayu Setiawati¹, Atikah Fatmawati²

¹Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum – Jombang

²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit - Mojokerto

Email: ekabayu0709@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Komunikasi berperan penting dalam pengelolaan keluhan di rumah sakit, terutama dengan meningkatnya harapan pasien terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi. Banyak rumah sakit menghadapi tantangan dalam menangani keluhan pasien secara efektif, karena ketidakefektifan komunikasi antara staf medis dan pasien. **Tujuan:** Scoping review ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pendekatan komunikasi yang efektif dalam penanganan keluhan di rumah sakit, serta mengeksplorasi dampak penerapan komunikasi yang efektif terhadap kepuasan pasien dan penyelesaian keluhan. **Metode:** Desain scoping review ini dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja lima tahap dari Arksey dan O'Malley. Metode ini melibatkan identifikasi dan pemetaan literatur yang relevan dari berbagai database seperti PubMed, Scopus, ProQuest, dan Google Scholar, dengan fokus pada studi yang dipublikasikan antara tahun 2020 hingga 2024. Kata kunci pencarian meliputi "effective communication", "complaint handling", "hospital", dan "patient satisfaction". **Hasil:** Hasil review menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berperan signifikan dalam meningkatkan responsivitas dan kepuasan pasien. Pelatihan berkelanjutan dan peningkatan kesadaran staf mengenai pentingnya komunikasi efektif terbukti penting untuk mengoptimalkan penanganan keluhan. **Kesimpulan:** Peningkatan komunikasi efektif dapat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kata kunci: komunikasi efektif, handling complaint, pasien, rumah sakit

ABSTRACT

Background: Communication is vital in hospital complaint management, especially with increasing patient expectations for high-quality healthcare services. Many hospitals need help handling patient complaints effectively due to ineffective communication between medical staff and patients. **Objective:** This scoping review aims to identify and analyze practical communication approaches in complaint handling in hospitals and explore the impact of effective communication on patient satisfaction and complaint resolution. **Method:** This scoping review was designed using the five-stage framework from Arksey and O'Malley. This method involves identifying and mapping relevant literature from databases such as PubMed,

*Scopus, ProQuest, and Google Scholar, focusing on studies published between 2020 and 2024. Search keywords included “effective communication”, “complaint handling”, “hospital”, and “patient satisfaction”. **Results:** The review results showed that effective communication plays a significant role in improving patient responsiveness and satisfaction. Continuous training and increasing staff awareness of the importance of effective communication are essential for optimizing complaint handling. **Conclusion:** This review concludes that improving effective communication can positively contribute to the quality of service in hospitals and overall patient satisfaction.*

Keywords: effective communication, handling complaint, patient, hospital

PENDAHULUAN

Komunikasi efektif memainkan peran penting dalam penanganan keluhan di rumah sakit, terutama di tengah meningkatnya harapan pasien terhadap layanan kesehatan yang berkualitas (Ataguba & Ataguba, 2020). Banyak rumah sakit menghadapi tantangan dalam mengelola keluhan pasien secara efektif, yang sering kali disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang baik antara staf medis dan pasien (Hyland-Wood et al., 2021). Staf medis yang tidak terlatih dalam komunikasi cenderung kesulitan menyampaikan informasi medis secara jelas dan empatik kepada pasien, yang dapat memicu ketidakpuasan. Keluhan yang tidak tertangani dengan baik sering kali menyebabkan ketidakpuasan pasien, berkurangnya kepercayaan terhadap layanan kesehatan, dan bahkan penurunan citra rumah sakit. Penurunan citra ini berdampak lebih lanjut pada menurunnya jumlah pasien yang datang ke rumah sakit,

sehingga mempengaruhi pendapatan rumah sakit (Kilag et al., 2023).

Penelitian di tingkat internasional menunjukkan bahwa hingga 70% keluhan pasien di rumah sakit berkaitan dengan masalah komunikasi yang tidak efektif, termasuk miskomunikasi informasi medis dan kurangnya empati dari tenaga medis (Giardina et al., 2021). Kondisi serupa terjadi di Jakarta, di mana laporan menunjukkan bahwa selama pandemi, 70% keluhan pasien muncul karena komunikasi yang tidak efektif antara tenaga medis dan pasien (Kadir, 2023). Data-data ini menggarisbawahi betapa pentingnya komunikasi efektif dalam penanganan keluhan di rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

Proses penanganan keluhan yang tidak didukung oleh komunikasi yang baik dapat berdampak signifikan terhadap rumah sakit, baik dari segi reputasi maupun keuangan. Komunikasi yang buruk dalam menangani keluhan tidak hanya meningkatkan ketidakpuasan pasien tetapi

juga merusak citra rumah sakit, yang pada akhirnya menyebabkan penurunan jumlah pasien dan pendapatan (Shandy et al., 2024). Keluhan yang tidak terselesaikan dengan baik sering kali memicu konflik yang lebih besar antara pasien dan tenaga medis, yang dapat berujung pada tuntutan hukum atau laporan ke otoritas kesehatan. Konflik yang semakin memanas juga dapat menimbulkan tekanan psikologis pada staf medis, yang mengganggu fokus mereka dalam memberikan perawatan kepada pasien lainnya. Studi menemukan bahwa penanganan keluhan yang kurang efektif meningkatkan risiko konflik yang merugikan semua pihak, termasuk pasien, keluarga, dan rumah sakit. Rumah sakit yang gagal menangani keluhan secara efektif berisiko menghadapi dampak jangka panjang, seperti penurunan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, yang dapat mengancam keberlangsungan operasional rumah sakit (Tanjung et al., 2023).

Scoping review ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pendekatan komunikasi yang efektif dalam penanganan keluhan di rumah sakit. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi dampak penerapan komunikasi yang efektif terhadap penyelesaian keluhan dan pencegahan konflik lebih lanjut.

METODE

Metode *scoping review* ini didasarkan pada kerangka kerja lima tahap yang diusulkan oleh Arksey dan O'Malley (2005). Kerangka ini menyediakan pendekatan sistematis untuk menjelajahi dan memetakan literatur yang relevan dalam suatu bidang tertentu. Dalam konteks penelitian ini, metode *scoping review* ditujukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pendekatan komunikasi yang efektif dalam penanganan keluhan di rumah sakit. Untuk meningkatkan transparansi dan kualitas laporan, panduan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) juga diterapkan. Panduan PRISMA memberikan struktur yang jelas dalam pelaporan hasil peninjauan, termasuk alur seleksi studi yang dilakukan, sehingga memastikan setiap tahapan yang dilalui dilaporkan dengan detail dan sistematis. Tahapan tersebut meliputi: identifikasi pertanyaan penelitian, identifikasi studi yang relevan, pemilihan studi, pemetaan data, menyusun, meringkas, dan melaporkan hasil, serta pertimbangan etika.

a. Identifikasi Pertanyaan Penelitian

Identifikasi pertanyaan penelitian merupakan langkah pertama yang krusial dalam *scoping review*. Pertanyaan utama yang diajukan dalam penelitian ini adalah: "Apa saja pendekatan komunikasi yang efektif dalam menangani keluhan pasien di

rumah sakit?" Pertanyaan kedua adalah: "Bagaimana dampak dari penerapan komunikasi yang efektif terhadap kepuasan pasien dan penyelesaian keluhan di rumah sakit?" Pertanyaan ketiga adalah: "Apa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan komunikasi efektif dalam penanganan keluhan di rumah sakit?" Pertanyaan-pertanyaan ini berfungsi sebagai panduan dalam proses identifikasi dan pemilihan literatur yang relevan.

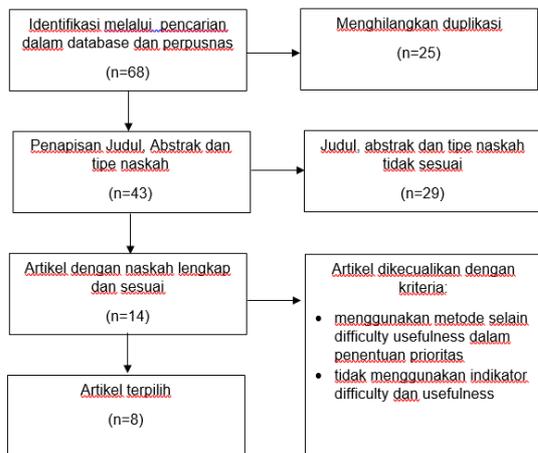
b. Identifikasi Studi yang Relevan

Identifikasi studi yang relevan dilakukan melalui pencarian sistematis di berbagai database elektronik, termasuk PubMed, Scopus, ProQuest, dan Google Scholar. Kata kunci pencarian meliputi "effective communication," "complaint handling," "hospital," dan "patient satisfaction." Pencarian dilakukan pada artikel yang dipublikasikan dalam rentang waktu antara tahun 2020 hingga 2024, dengan bahasa yang digunakan adalah bahasa Inggris dan Indonesia. Selain pencarian di database, tinjauan manual terhadap daftar pustaka dari artikel-artikel yang relevan juga dilakukan. Hasil pencarian awal menghasilkan total 68 jurnal yang kemudian dimasukkan ke dalam perangkat lunak manajemen referensi seperti EndNote untuk mengelola data dan menghapus duplikasi.

c. Pemilihan Studi

Pemilihan studi dilakukan dalam beberapa tahap. Dari 68 jurnal yang diidentifikasi, dilakukan tahap penyaringan awal berdasarkan judul dan abstrak, yang menghasilkan 43 jurnal yang relevan. Selanjutnya, 14 jurnal ditapis berdasarkan teks lengkap untuk memastikan kesesuaiannya dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang spesifik untuk memastikan relevansi dan kualitas sumber yang digunakan. Kriteria inklusi mencakup studi yang dipublikasikan antara tahun 2020 hingga 2024, yang berfokus pada komunikasi dalam penanganan keluhan di rumah sakit, serta menyediakan data empiris mengenai dampak komunikasi terhadap kepuasan pasien dan penyelesaian keluhan. Selain itu, studi yang disertakan harus dilakukan di rumah sakit dengan berbagai skala, baik di negara maju maupun berkembang, dan tersedia dalam bahasa Inggris atau Indonesia. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup studi yang hanya bersifat teoretis tanpa menyertakan data empiris, studi yang berfokus pada aspek komunikasi dalam konteks selain penanganan keluhan seperti dalam pendidikan medis atau komunikasi antarstaf, dan studi yang dilakukan di fasilitas kesehatan non-rumah sakit seperti klinik atau pusat kesehatan komunitas. Selain itu, studi yang tidak tersedia dalam teks lengkap atau tidak dalam bahasa

Inggris atau Indonesia juga dikeluarkan dari analisis. Setelah seleksi berdasarkan kriteria ini, sebanyak 8 artikel dipilih untuk dianalisis lebih lanjut dalam *scoping review* ini.



Gambar 1. Bagan Prisma

d. Pemetaan Data

Pemetaan data dilakukan dengan mengkategorikan dan menyusun informasi dari studi-studi yang terpilih berdasarkan tema utama yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Data yang diekstraksi mencakup metode penelitian, populasi studi, jenis komunikasi yang digunakan, serta hasil terkait kepuasan pasien dan penyelesaian keluhan. Informasi ini kemudian dipetakan untuk mengidentifikasi pola, kesenjangan, dan keterkaitan antara studi-studi yang dianalisis. Pemetaan ini membantu dalam memberikan gambaran komprehensif mengenai pendekatan komunikasi yang efektif serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapannya di rumah sakit.

Tabel 1 Hasil Artikel Penelitian

No	Judul, Penulis dan Tahun	Lokasi Penelitian	Tujuan Penelitian	Desain, Sampel dan Sampling	Hasil Penelitian	Kesimpulan
1	Optimalisasi Layanan Handling Complaint di Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo (Ika Puspita Sari, 2022)	Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo	Mengoptimalkan layanan handling complaint di Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo	Desain: Kualitatif, Sampel: Staf Rumah Sakit, Sampling: Purposive Sampling	Hasil menunjukkan bahwa dengan pelatihan dan peningkatan kesadaran staf, layanan handling complaint dapat dioptimalkan dan tingkat kepuasan pasien meningkat.	Optimalisasi layanan handling complaint memerlukan pelatihan yang berkelanjutan dan peningkatan kesadaran staf terhadap pentingnya penanganan keluhan pasien.
2	Penanganan Komplain di	Rumah Sakit Panti Rapih	Menilai efektivitas	Desain: Kualitatif,	Rumah sakit memiliki	Perbaikan komunikasi

	Rumah Sakit: The Complaints Handling in the Hospital (Irene, 2020)		penanganan komplain di Rumah Sakit Panti Rapih	Sampel: 10 Responden, Sampling: Purposive Sampling	sistem penanganan komplain yang efektif, namun masih ada area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam komunikasi antara staf dan pasien.	antara staf dan pasien sangat penting untuk meningkatkan efektivitas penanganan komplain di rumah sakit.
3	Implementasi Handling Complain di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi (Yuke, 2021)	Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi	Menganalisis implementasi sistem handling complain di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi	Desain: Studi Kasus, Sampel: Seluruh petugas bagian humas yang menangani keluhan di masing- masing unit, Sampling: Purposive Sampling	Implementasi sistem handling complain di RS Bhayangkara Setukpa Sukabumi berhasil meningkatkan responsivitas dan kepuasan pasien, namun masih ada kendala teknis yang harus diatasi.	Implementasi yang sukses dari sistem handling complain membutuhkan dukungan teknis yang kuat dan responsivitas yang tinggi dari staf.
4	Effective communication between hospital staff and patients in compliance with personal data protection regulations (Miroslawa Mocydlarz- Adamcewicz, 2023)	Câmpulung Muscel Municipal Hospital	Meneliti bagaimana komunikasi efektif antara staf rumah sakit dan pasien sesuai dengan regulasi perlindungan data pribadi	Desain penelitian: Studi Kasus; Sampel dan metode sampling Purposive Sampling	Penelitian menekankan pentingnya komunikasi efektif dalam menjaga kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi	Komunikasi efektif sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak pasien terkait data pribadi dihormati dan dipatuhi oleh staf rumah sakit
5	Peningkatan Kemampuan Komunikasi Efektif Bagi Tenaga Kesehatan Di Rsia Cempaka Az – Zahra Banda Aceh	RSIA Cempaka Az – Zahra	Meningkatan kemampuan tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az- Zahra Banda Aceh dalam berkomunikasi efektif.	Desain penelitian: Pre post Test Design; Sampel dan metode sampling 35 responden dengan Purposive Sampling	Hasil dari pelatihan ini terdapat 84,4 % peningkatan pemahaman tentang komunikasi efektif oleh tenaga kesehatan di RSIA	Pelatihan ini harus dilakukan secara berkelanjutan untuk dapat memberikan pelayanan berbasis keselamatan pasien di Rumah Sakit.

	(Putri Ilham Sari, 2023)				Cempaka Az-Zahra Banda Aceh.	
6	<p>Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik</p> <p>(Atqin Masmumah, Ervi Suminar, dan Diah Jerita Eka Sari, 2024)</p>	Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik	Meneliti hubungan antara komunikasi efektif perawat dan kepuasan pasien	Desain penelitian kuantitatif deskriptif; Sampel: 35 pasien; Teknik sampling: purposive sampling	Ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien	Komunikasi efektif perawat sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien
7	<p>Complaints and Satisfaction of Patients in Psychiatric Hospitals: The Case of Israel</p> <p>(Keren Semyonov-Tal, LLB, MA, 2021)</p>	Israel	Untuk menganalisis keluhan dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit jiwa di Israel	Desain penelitian deskriptif dengan sampel yang terdiri dari pasien rumah sakit jiwa di Israel. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposif.	Penelitian menemukan bahwa meskipun ada sejumlah keluhan dari pasien, sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Keluhan utama berkaitan dengan kurangnya komunikasi antara staf dan pasien serta kondisi fisik fasilitas.	Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit jiwa Israel umumnya tinggi, meskipun ada area tertentu yang memerlukan perbaikan, khususnya dalam hal komunikasi dan kondisi fasilitas.
8	<p>Relationship between nurse case manager's communication skills and patient satisfaction at hospital in Jakarta</p> <p>(Imelda Avia, Hanny Handiyani, Dewi Gayatri (2021)</p>	Jakarta, Indonesia	Menganalisis hubungan antara keterampilan komunikasi perawat pengelola kasus dan kepuasan pasien	Desain: Cross-sectional. Sampel: 100 pasien. Teknik Sampling: Non-probability sampling	Keterampilan komunikasi perawat pengelola kasus berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien	Keterampilan komunikasi yang baik dari perawat pengelola kasus berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

e. Menyusun, Meringkas, dan Melaporkan Hasil

Tahap ini melibatkan penyusunan dan peringkasan hasil temuan yang diperoleh dari studi-studi yang telah dipetakan. Hasilnya akan disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan temuan utama, serta dalam format tabel untuk memudahkan pemahaman. Selain itu, diagram PRISMA digunakan untuk menggambarkan alur proses pencarian dan seleksi studi, termasuk jumlah studi yang ditemukan, dihapus, dan disertakan dalam analisis akhir. Penyusunan dan pelaporan hasil ini bertujuan untuk memberikan pandangan yang menyeluruh dan mendalam tentang efektivitas komunikasi dalam penanganan keluhan di rumah sakit.

f. Pertimbangan Etika

Scoping review ini dilakukan dengan memperhatikan aspek etika penelitian. Meskipun *scoping review* tidak melibatkan subjek manusia secara langsung, penulis memastikan bahwa semua sumber yang digunakan telah memperoleh izin dan memenuhi standar etika publikasi. Selain itu, dalam pelaporan hasil, penulis menjaga integritas akademik dengan memberikan kredit yang layak kepada penulis asli dan menjaga objektivitas dalam penyajian data dan analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Scoping review ini mengkaji delapan penelitian yang berfokus pada komunikasi efektif dalam penanganan *handling complaint* di berbagai rumah sakit. Penelitian pertama oleh Sari et al., (2023) di Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo menunjukkan bahwa dengan pelatihan dan peningkatan kesadaran staf, layanan *handling complaint* dapat dioptimalkan, yang berujung pada peningkatan kepuasan pasien. Penelitian Irene Waine et al., (2022) di Rumah Sakit Panti Rapih menilai efektivitas sistem penanganan komplain yang sudah ada, yang meskipun efektif, masih memerlukan perbaikan dalam aspek komunikasi antara staf dan pasien.

Penelitian Yuke (2023) di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi menganalisis implementasi sistem *handling complaint* dan menemukan bahwa sistem ini berhasil meningkatkan responsivitas dan kepuasan pasien, meskipun masih ada kendala teknis yang harus diatasi. Sementara itu, penelitian oleh Mocydlarz-Adamcewicz, (2023) di Câmpulung Muscel Municipal Hospital menekankan pentingnya komunikasi efektif dalam menjaga kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi, yang merupakan elemen penting dalam penanganan keluhan pasien.

Sari et al., (2023) di RSIA Cempaka Az-Zahra Banda Aceh melakukan pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan dan menemukan peningkatan signifikan dalam pemahaman tenaga kesehatan, yang berdampak positif pada pelayanan berbasis keselamatan pasien. Al., (2024) di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik menemukan adanya hubungan positif antara komunikasi efektif perawat dan kepuasan pasien, menunjukkan pentingnya komunikasi yang baik dalam penanganan keluhan pasien.

Penelitian Semyonov-Tal (2021) di rumah sakit jiwa di Israel menyoroti bahwa meskipun tingkat kepuasan pasien secara umum tinggi, ada area yang perlu diperbaiki, khususnya dalam hal komunikasi dan kondisi fasilitas. Terakhir, penelitian Avia et al., (2021) di Jakarta mengungkapkan bahwa keterampilan komunikasi perawat pengelola kasus memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, menunjukkan pentingnya keterampilan komunikasi yang baik dalam penanganan komplain.

Hasil *scoping review* ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif berperan krusial dalam penanganan komplain di rumah sakit. Penelitian di berbagai rumah sakit, seperti yang ditemukan oleh Sari et al.,(2023) di Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo, menyoroti pentingnya pelatihan staf untuk meningkatkan kemampuan

mereka dalam menangani keluhan, yang berujung pada peningkatan kepuasan pasien. Hal ini konsisten dengan teori yang menyatakan bahwa komunikasi yang baik dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Teori komunikasi dalam pelayanan kesehatan menekankan bahwa komunikasi efektif melibatkan lebih dari sekadar penyampaian informasi; ini juga mencakup kemampuan mendengarkan aktif, menunjukkan empati, dan memberikan respon yang tepat kepada pasien. Penelitian oleh (Ylänne, V., et al, 2021) menemukan bahwa kegagalan komunikasi sering menjadi akar dari keluhan pasien, dan bahwa peningkatan dalam komunikasi dapat secara signifikan mengurangi kesalahpahaman dan konflik antara pasien dan tenaga kesehatan.

Penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Mocydlarz-Adamcewicz (2023) di Câmpulung Muscel Municipal Hospital, menggarisbawahi bahwa komunikasi efektif juga penting untuk kepatuhan terhadap regulasi, seperti perlindungan data pribadi, yang dapat mengurangi komplain yang terkait dengan privasi pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit yang melatih staf mereka dalam komunikasi yang efektif cenderung mengalami lebih sedikit keluhan.

Lebih lanjut, studi oleh Forsey et al., (2021) menggarisbawahi pentingnya keterampilan komunikasi dalam menangani keluhan di rumah sakit, di mana keterampilan ini dapat meredakan ketidakpuasan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka, bahkan dalam situasi yang penuh tekanan. Penelitian oleh Al., (2024) di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik juga mendukung bahwa komunikasi efektif berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, yang menandakan pentingnya investasi dalam pelatihan komunikasi bagi staf.

KESIMPULAN

Scoping review ini menegaskan bahwa komunikasi efektif memainkan peran penting dalam penanganan handling complaint di rumah sakit. Pelatihan berkelanjutan dan peningkatan kesadaran staf mengenai pentingnya komunikasi efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan responsivitas dan kepuasan pasien. Meskipun sistem penanganan komplain di banyak rumah sakit sudah cukup efektif, masih ada kebutuhan untuk memperbaiki komunikasi antara staf dan pasien. Upaya yang terus-menerus dalam meningkatkan komunikasi efektif akan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al., M. et. (2024). The Relationship between Effective Nurse Communication and Patient Satisfaction in the Medina Room at Muhammadiyah Gresik Hospital. *Jurnal Keperawatan*, 22(1), 12–20. <https://doi.org/10.35874/jkp.v22i1.1216>
- Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping studies: towards a methodological framework. *International journal of social research methodology*, 8(1), 19-32. <https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>
- Ataguba, O. A., & Ataguba, J. E. (2020). Social determinants of health: the role of effective communication in the COVID-19 pandemic in developing countries. *Global Health Action*, 13(1). <https://doi.org/10.1080/16549716.2020.1788263>
- Avia, I., Handiyani, H., & Gayatri, D. (2021). Relationship between nurse case manager's communication skills and patient satisfaction at hospital in Jakarta. *Enfermeria Clinica*, 31, S413–S418. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.09.036>
- Forsey, J., Ng, S., Rowland, P., Freeman, R., Li, C., & Woods, N. N. (2021). The Basic Science of Patient-Physician Communication: A Critical Scoping Review. *Academic Medicine*, 96(11), S109–S118. <https://doi.org/10.1097/ACM.00000000000004323>
- Giardina, T. D., Korukonda, S., Shahid, U., Vaghani, V., Upadhyay, D. K., Burke, G. F., & Singh, H. (2021). Use of patient complaints to identify diagnosis-related safety concerns: A mixed-method evaluation. *BMJ Quality and Safety*, 30(12), 996–1001. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2020-011593>
- Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J., &

- Ecker, U. K. H. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w>
- Irene Waine, Andreasta Meliala, & Valentina Dwi Yuli Siswianti. (2022). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127–132. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>
- Kadir, A. (2023). The Corellation of Nurse ' s Workload with Quality of Nursing Care Documentation Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kualitas Pendokumentasian Asuhan Keperawatan. *Formosa Journal of Science and Technology (FJST)*, 2(7), 1819–1836. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i7.5046>
- Mocydlarz-Adamcewicz, M. (2023). Effective communication between hospital staff and patients in compliance with personal data protection regulations. *Reports of Practical Oncology and Radiotherapy*, 26(6), 833–838. <https://doi.org/10.5603/RPOR.a2021.0138>
- Sari, I. P., Yusmanisari, E., Arwani, M., Huda, N., & Sulistyawati, E. D. (2023). Optimalisasi Layanan Handling Complaint di Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo. *Jurnal Abdimas Jatibara*, 2(1), 8. <https://doi.org/10.29241/jaj.v2i1.1462>
- Sari, P. I. (2023). PENINGKATAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN DI RSIA CEMPAKA AZ – ZAHRA. *Community Development Journal*, 4(2), 4271–4275. <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i2.15889>
- Semyonov-Tal, K. (2021). Complaints and Satisfaction of Patients in Psychiatric Hospitals: The Case of Israel. *Journal of Patient Experience*, 8, 1–9. <https://doi.org/10.1177/237437352197221>
- Shandy, B., Ismah, Z., Rezha, D. K., Rahmadhani, P., Lap, J., No, G., Serdang, K. D., & Indonesia, S. U. (2024). GAMBARAN PASIEN PULANG ATAS PERMINTAAN SENDIRI (PAPS) RAWAT INAP DI RSU HAJI MEDAN TAHUN 2022. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1). <http://dx.doi.org/10.31602/ann.v1i1.13599>
- T. Kilag, O. K., M. Largo, J., R. Rabillas, A., E. Kilag, F., A. Angtud, M. K., P. Book, J. F., & Sasan, J. M. (2023). Administrators' Conflict Management and Strategies. *European Journal of Higher Education and Academic Advancement*, 1(2), 22–31. <https://doi.org/10.61796/ejheaa.v1i2.98>
- Tanjung, I. M., Nadapdap, T., & Muhammad, I. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Yläanne, V., Aldridge-Waddon, M., Spilioti, T. and Bartlett, T. (2021). Managing information, interaction and team building in nurse shift-change handovers : a case study. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 16(April), 51–75. <https://doi.org/10.1558/jalpp.19140>
- Yuke Nurafni Rachmi. (2023). Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian*

Mahasiswa, 4(3), 118–128.
<https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v4i3.394>