

Pola Jaringan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan: Studi di RSIA Murni Teguh Rosiva, Medan (*Patterns of Organizational Communication Networks in Improving the Quality of Health Services: A Study at RSIA Murni Teguh Rosiva, Medan*)

Ade Rachmat Yudiyanto^{1*}, Syukur Kholil²

Universitas Islam Negeri, Sumatera Utara^{1,2}

rachmat4004243017@uinsu.ac.id¹, syukurkholil@uinsu.ac.id²



Riwayat Artikel:

Diterima pada 1 Oktober 2024
Revisi 1 pada 5 Oktober 2024
Revisi 2 pada 6 Oktober 2024
Revisi 3 pada 10 Desember 2024
Revisi 4 pada 11 Desember 2024
Revisi 5 pada 12 Desember 2024
Revisi 6 pada 13 Desember 2024
Disetujui pada 16 Desember 2024

Abstract

Purpose: This study aims to analyze the effectiveness of organizational communication network models (chain, wheel, circle, Y, and full channel) at RSIA Murni Teguh Rosiva in supporting coordination and quality of health services.

Methodology/approach: Qualitative research was conducted through in-depth interviews and participatory observation with medical and non-medical staff, focusing on mapping organizational communication patterns.

Results/findings: The chain and wheel communication model is effective in structured information distribution but causes delays in critical situations. Circle and Y communication patterns allow faster collaboration between units but are prone to miscommunication. Full channel communication in informal contexts increases staff solidarity but risks spreading inaccurate information.

Limitations: The study was limited to one health institution with observational and interview methods, which may limit the generalizability of the findings.

Contribution: Develop a more responsive and collaborative organizational communication framework to improve operational support in health institutions.

Keywords: *communication patterns, organizational networks, Lunenburg model, Murni Teguh Rosiva Hospital, service effectiveness*

How to Cite: Yudiyanto, A. R., Kholil, S. (2024). Pola Jaringan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan: Studi di RSIA Murni Teguh Rosiva, Medan. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 4(1), 17-25

1. Pendahuluan

Komunikasi organisasi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan layanan kesehatan, khususnya rumah sakit. Dalam konteks Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Murni Teguh Rosiva di Medan, komunikasi organisasi memainkan peran penting dalam memastikan tercapainya standar pelayanan kesehatan yang optimal (Susanti, 2022). Komunikasi yang efektif mendukung koordinasi antar bagian, pengambilan keputusan yang cepat dan akurat, serta memberikan landasan bagi pelaksanaan prosedur klinis dan non-klinis secara efisien (Braun & Clarke, 2006). Dengan menerapkan pola komunikasi organisasi yang dirumuskan oleh Fred C. Lunenburg rantai, roda, lingkaran, Y, dan semua saluran RSIA Murni Teguh Rosiva berupaya mengoptimalkan alur informasi dan koordinasi antarunit. Pola-pola ini mencakup berbagai bentuk komunikasi formal dan informal yang krusial dalam menjaga kelancaran operasional rumah sakit, khususnya dalam interaksi antara unit perawatan intensif, ginekologi, pediatri, administrasi, dan layanan darurat, yang

bertujuan menjamin keamanan, keselamatan, dan kenyamanan pasien serta keluarga mereka (A. Finkelstein et al., 2015).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, muncul tantangan baru dalam jaringan komunikasi rumah sakit (Ridho, Fauzan, Faisal, & Hanafi, 2024). Tantangan tersebut meliputi perbedaan latar belakang profesi, hierarki dalam struktur organisasi, dan tekanan kerja di berbagai lini. Menurut Lunenburg, pola rantai dan roda yang diterapkan dalam struktur hierarkis sering kali memperlambat aliran informasi, terutama jika informasi harus melalui beberapa tahap sebelum sampai ke pihak yang membutuhkan. Faktor-faktor ini berpotensi menyebabkan miskomunikasi atau keterlambatan penyampaian informasi yang mengancam kualitas layanan, khususnya dalam situasi darurat (Argote & Miron-Spektor, 2011). Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengevaluasi efektivitas jaringan komunikasi di RSIA Murni Teguh Rosiva, sehingga dapat memberikan wawasan bagi penguatan sistem komunikasi organisasi dalam konteks kesehatan di Indonesia.

Teori komunikasi organisasi menunjukkan bahwa jaringan komunikasi yang baik memungkinkan aliran informasi yang lancar antara individu maupun unit kerja dalam organisasi, yang pada akhirnya mempengaruhi koordinasi, kolaborasi, dan pengambilan keputusan (Braun & Clarke, 2006). Di RSIA Murni Teguh Rosiva, penerapan pola rantai, roda, dan Y mencerminkan bentuk komunikasi formal untuk memastikan distribusi informasi terstruktur dari manajemen hingga staf lini depan. Sementara itu, pola lingkaran dan semua saluran lebih sering diterapkan dalam interaksi horizontal dan informal antarstaf, yang membantu mempercepat pengambilan keputusan dalam situasi tertentu. Pola komunikasi yang beragam ini memungkinkan profesional medis dan non-medis untuk bekerja sama guna mencapai tujuan organisasi, khususnya dalam pelayanan kesehatan yang responsif dan berkualitas tinggi. Dengan struktur organisasi yang kompleks, jaringan komunikasi menjadi elemen penting dalam mengelola dinamika di berbagai departemen (J. Finkelstein et al., 2020).

Studi menunjukkan bahwa jaringan komunikasi yang efektif, terutama dalam pola komunikasi lingkaran dan semua saluran, dapat menurunkan tingkat kesalahan medis, mengurangi waktu tunggu, serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Pola ini memungkinkan staf medis seperti perawat dan dokter untuk berkoordinasi langsung, memfasilitasi penyampaian informasi klinis secara cepat dari unit diagnostik ke bagian penanganan darurat atau perawatan (Syahrial, 2013). Pola lingkaran dan semua saluran juga banyak diterapkan di RSIA Murni Teguh Rosiva dalam komunikasi antar perawat atau antarstaf dengan latar belakang yang sama, khususnya di unit perawatan intensif, untuk memastikan koordinasi yang efisien antarbagian medis (Zahra et al., 2021).

Komunikasi organisasi merupakan faktor kritis yang secara langsung memengaruhi kualitas dan keselamatan layanan kesehatan. Teori jaringan komunikasi organisasi, khususnya model Fred C. Lunenburg, menunjukkan bahwa pola komunikasi (rantai, roda, lingkaran, Y, dan semua saluran) tidak sekadar mekanisme aliran informasi, tetapi instrumen strategis yang dapat menurunkan risiko kesalahan medis hingga 30% dan meningkatkan efisiensi koordinasi antarunit pelayanan (Braun & Clarke, 2006; Syahrial, 2013). Dalam konteks Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Murni Teguh Rosiva di Medan, kompleksitas komunikasi organisasional menciptakan tantangan unik dalam memastikan pelayanan kesehatan yang optimal. Struktur organisasi rumah sakit yang hierarkis dengan beragam unit seperti perawatan intensif, ginekologi, pediatri, dan administrasi memerlukan model komunikasi yang fleksibel namun terstruktur untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan pasien (A. Finkelstein et al., 2015).

Teori jaringan komunikasi dalam organisasi, terutama dalam struktur yang kompleks seperti rumah sakit, menunjukkan bagaimana pola interaksi antar individu dan kelompok dalam organisasi dapat mempengaruhi aliran informasi dan kinerja (Rahman & Octavia, 2022). Jaringan ini biasanya mencakup jalur formal dan informal, seperti pola rantai dan roda untuk komunikasi struktural serta pola Y dan semua saluran yang lebih informal, yang menghubungkan berbagai bagian dalam organisasi. Konsep jaringan komunikasi ini relevan dalam lingkungan rumah sakit di mana setiap unit memiliki tanggung jawab spesifik terkait dengan penanganan pasien dan administrasi (Nurhayati, 2015). Struktur organisasi rumah sakit sering berbentuk hierarki yang ketat, dan model rantai serta roda memungkinkan jalur komunikasi vertikal dari manajemen atas hingga staf lini depan. Namun, pendekatan jaringan yang

mencakup pola Y dan semua saluran memungkinkan komunikasi yang lebih fleksibel, mempercepat aliran informasi, dan memungkinkan staf untuk berinteraksi tanpa batasan hierarki, seperti dalam komunikasi lintas divisi atau antar unit pelayanan kesehatan (Vangoslava et al., 2017).

Konstruksi teoritis menunjukkan bahwa jaringan komunikasi yang optimal tidak hanya tergantung pada struktur hierarkis, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk menciptakan saluran komunikasi lintas unit yang responsif dan cepat. Teknologi informasi seperti sistem rekam medis elektronik (EMR) berpotensi mempercepat proses ini, namun memerlukan adaptasi berkelanjutan dari seluruh staf. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana model komunikasi organisasi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak di Indonesia, dengan implikasi potensial bagi praktik manajemen rumah sakit secara lebih luas.

RSIA Murni Teguh Rosiva juga menghadapi tantangan dalam menerapkan jaringan komunikasi yang efektif. Salah satu tantangan utama adalah perbedaan latar belakang profesi yang menimbulkan hambatan komunikasi di antara unit, terutama dalam pola lingkaran dan Y yang membutuhkan keterbukaan antarstaf. Selain itu, teknologi informasi seperti sistem rekam medis elektronik (Electronic Medical Records/EMR) mempercepat komunikasi, namun membutuhkan adaptasi terus-menerus. Dengan adanya teknologi ini, pola roda dan semua saluran lebih efektif dalam mendukung efisiensi komunikasi (Suharyanto et al., 2017), meskipun diperlukan pelatihan tambahan agar seluruh staf dapat menggunakan sistem secara optimal.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi bagaimana model komunikasi organisasi dapat ditransformasikan dari sekadar mekanisme struktural menjadi instrumen strategis peningkatan kualitas layanan kesehatan. Dengan fokus pada RSIA Murni Teguh Rosiva, studi ini akan mengeksplorasi bagaimana pola komunikasi yang berbeda formal dan informal berinteraksi untuk menghasilkan sistem komunikasi yang efektif dalam lingkungan medis yang kompleks.

2. Metodologi penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dinamika jaringan komunikasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Murni Teguh Rosiva, Medan. Metode pengambilan sampel dilakukan melalui purposive sampling dengan kriteria yang cermat. Sampel penelitian terdiri dari 12 informan yang dipilih secara strategis, mencakup berbagai level organisasi, mulai dari manajemen puncak, dokter spesialis, perawat senior, hingga staf administrasi. Rentang usia informan berkisar antara 28-55 tahun, dengan komposisi 7 perempuan dan 5 laki-laki, serta latar belakang pendidikan yang beragam, meliputi lulusan sarjana dan magister dari bidang kesehatan dan manajemen.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui dua metode utama: wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan pedoman yang telah divalidasi oleh ahli komunikasi organisasi, dengan durasi setiap sesi berkisar 45-60 menit. Seluruh wawancara direkam dengan persetujuan informan, memastikan keabsahan dan kedalaman informasi yang dikumpulkan. Observasi partisipatif dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung tentang pola komunikasi dalam konteks natural, memungkinkan peneliti memahami interaksi dan dinamika komunikasi yang sesungguhnya terjadi di lingkungan rumah sakit RSIA Murni Teguh Rosiva, Medan (Creswell, 2019).

Analisis data menggunakan metode analisis tematik yang mengacu pada model Braun & Clarke, melalui enam tahap sistematis (Braun & Clarke, 2006). Proses dimulai dengan familiarisasi data, di mana peneliti membaca berulang transkrip wawancara dan catatan observasi untuk memperoleh pemahaman mendalam yang sejalan dengan pendekatan kualitatif yang fleksibel dan adaptif (Romlah, 2021). Selanjutnya, dilakukan pembangkitan kode awal dengan mengidentifikasi unit-unit makna yang signifikan. Tahap pencarian tema dilakukan dengan mengelompokkan kode-kode ke dalam tema potensial, diikuti dengan tinjauan kritis untuk memastikan konsistensi tema. Proses pendefinisian dan penamaan tema dilakukan secara cermat untuk menghasilkan kategorisasi yang bermakna.

Validitas data dijamin melalui triangulasi komprehensif yang meliputi tiga aspek utama. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan untuk meminimalisasi

bias. Triangulasi metode membandingkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen internal rumah sakit. Tahap terakhir adalah pengecekan anggota (*member checking*), di mana temuan penelitian dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan keakuratan interpretasi dan representasi pengalaman mereka.

Pendekatan metodologis yang komprehensif ini dirancang untuk menghasilkan pemahaman mendalam tentang jaringan komunikasi di RSIA Murni Teguh Rosiva. Melalui metode kualitatif yang sistematis dan reflektif, penelitian ini bertujuan mengungkap kompleksitas interaksi komunikasi, pola hubungan antar staf, serta dinamika organisasi yang tidak dapat terungkap melalui pendekatan kuantitatif. Kerangka metodologi yang detail dan mendalam ini memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran holistik dan bermakna tentang komunikasi organisasi dalam konteks pelayanan kesehatan.

3. Hasil dan pembahasan

3.1 Pola Jaringan Komunikasi di RSIA Murni Teguh Rosiva Medan

Penelitian ini mengungkapkan sejumlah temuan penting terkait jaringan komunikasi di RSIA Murni Teguh Rosiva, Medan, yang mencakup aspek pola komunikasi formal dan informal, pengaruh teknologi, serta tantangan yang dihadapi dalam mencapai komunikasi yang efektif. Berdasarkan wawancara mendalam dan observasi partisipatif, diketahui bahwa komunikasi di lingkungan rumah sakit ini berlangsung dalam pola yang kompleks dengan melibatkan banyak pihak yang memiliki fungsi dan kepentingan berbeda. Hal ini didukung oleh struktur RSIA Murni Teguh Rosiva sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak dengan berbagai divisi, termasuk obstetri, ginekologi, pediatri, serta unit penunjang lainnya, yang masing-masing memiliki kebutuhan komunikasi khusus untuk mendukung pelayanan yang responsif dan berkualitas (Dokumen Organisasi, RSIA Murni Teguh Rosiva, 2023).

Jaringan komunikasi formal di RSIA Murni Teguh Rosiva diatur dalam struktur hierarki yang kaku, di mana informasi dan instruksi cenderung mengalir dari manajemen puncak melalui kepala divisi dan selanjutnya diteruskan ke staf. Berdasarkan wawancara dengan salah satu manajer divisi, diketahui bahwa pola ini diterapkan untuk menjaga konsistensi informasi dan memastikan bahwa setiap divisi menerima arahan sesuai dengan kebijakan organisasi. "Hierarki ini memang menjaga alur informasi yang jelas, tetapi kadang ada kendala ketika informasi harus disaring terlebih dahulu oleh manajer sebelum sampai ke staf lapangan," ungkap seorang manajer divisi yang diwawancarai pada 10 Oktober 2024. Namun, sistem hierarkis ini memiliki kelemahan berupa keterlambatan dalam penyampaian informasi yang penting di lapangan, terutama saat ada kasus darurat yang membutuhkan respons cepat (Dokumen SOP RSIA Murni Teguh Rosiva, 2023).

Komunikasi horizontal atau lintas divisi juga berperan besar dalam efektivitas layanan di RSIA Murni Teguh Rosiva. Observasi menunjukkan bahwa banyak staf dari divisi berbeda, seperti perawat di unit perawatan intensif dan dokter spesialis anak, sering kali berkomunikasi langsung satu sama lain untuk mempercepat koordinasi pelayanan tanpa melalui jalur formal. "Interaksi seperti ini sangat membantu kami dalam menangani pasien, terutama ketika harus mengambil keputusan cepat," ungkap salah satu perawat di unit perawatan intensif (Wawancara, Perawat, 12 Oktober 2024). Namun, beberapa tantangan tetap muncul dalam komunikasi horizontal ini, terutama akibat perbedaan latar belakang profesional dan spesialisasi yang menyebabkan miskomunikasi dalam beberapa kasus. Perbedaan terminologi dan pemahaman ini kadang menyebabkan salah tafsir yang dapat mempengaruhi kualitas layanan, seperti yang dijelaskan oleh seorang dokter, "Saya kadang harus mengklarifikasi istilah yang digunakan divisi lain agar tidak ada salah paham" (Wawancara, Dokter Spesialis Anak, 15 Oktober 2024).

Teknologi informasi juga menjadi elemen penting dalam jaringan komunikasi di RSIA Murni Teguh Rosiva. Rumah sakit ini telah mengadopsi sistem informasi medis elektronik yang memungkinkan data pasien diakses secara langsung oleh dokter dan perawat di berbagai unit terkait. Menurut dokumen panduan penggunaan teknologi rumah sakit, penggunaan teknologi ini diharapkan dapat mempercepat proses diagnostik dan memfasilitasi komunikasi antarstaf yang berada di unit berbeda (Dokumen Panduan Penggunaan Teknologi RSIA Murni Teguh Rosiva, 2023). "Sistem ini sangat membantu kami dalam efisiensi waktu, tetapi ada kendala karena tidak semua staf familiar dengan teknologi ini," ungkap seorang dokter spesialis yang sering menggunakan sistem ini dalam praktik sehari-harinya (Wawancara,

Dokter Spesialis Anak, 15 Oktober 2024). Beberapa staf mengakui bahwa mereka memerlukan lebih banyak pelatihan untuk memaksimalkan penggunaan sistem, terutama staf yang merasa lebih nyaman dengan metode komunikasi tradisional, seperti telepon atau percakapan langsung, ketika menghadapi situasi yang memerlukan respons cepat.

Komunikasi informal di RSIA Murni Teguh Rosiva juga memainkan peran signifikan dalam menunjang efektivitas kerja dan membangun relasi antar staf. Berdasarkan observasi dan wawancara, interaksi informal biasanya terjadi di area istirahat atau di luar jam kerja, memungkinkan staf dari berbagai divisi untuk saling berbagi informasi atau pengalaman. Salah satu staf administrasi menyatakan bahwa, “Komunikasi informal membantu kami merasa lebih dekat satu sama lain dan saling mendukung dalam pekerjaan sehari-hari” (Wawancara, Staf Administrasi, 11 Oktober 2024). Komunikasi ini mendukung iklim kerja yang lebih harmonis dan meningkatkan solidaritas antar staf. Meski begitu, terdapat risiko dari komunikasi informal, yaitu kemungkinan tersebarnya informasi yang tidak akurat atau rumor yang tidak relevan dengan tujuan operasional rumah sakit. Salah satu perawat menyebut bahwa isu-isu yang tersebar secara informal terkadang menimbulkan kesalahpahaman di kalangan staf (Wawancara, Perawat, 13 Oktober 2024).

Hubungan interpersonal antar staf juga berperan besar dalam menentukan efektivitas jaringan komunikasi di RSIA Murni Teguh Rosiva. Staf yang memiliki hubungan interpersonal baik cenderung menunjukkan pola komunikasi yang lebih terbuka dan kooperatif, baik secara formal maupun informal. “Saya lebih mudah menyampaikan informasi pada kolega yang sudah akrab, karena kami bisa berdiskusi secara langsung tanpa formalitas yang kaku,” ujar seorang kepala perawat di unit pediatri (Wawancara, Kepala Perawat, 12 Oktober 2024). Di sisi lain, beberapa staf yang memiliki hubungan kurang baik dengan rekan kerja sering menghadapi hambatan komunikasi yang dapat memengaruhi kualitas koordinasi dan layanan. Konflik interpersonal ini, meskipun tidak selalu tampak dalam komunikasi formal, terkadang muncul dalam komunikasi informal dan berdampak pada cara mereka menyampaikan informasi dari divisi lain.

Selain itu, pengambilan keputusan yang melibatkan beberapa divisi di RSIA Murni Teguh Rosiva sering kali memerlukan koordinasi lintas departemen yang kompleks. Menurut dokumen manajemen rumah sakit, setiap keputusan medis yang melibatkan pasien kritis harus melibatkan berbagai unit, mulai dari perawatan intensif hingga tim spesialis anak (Dokumen Manajemen RSIA Murni Teguh Rosiva, 2023). Komunikasi lintas departemen ini berjalan cukup efektif dalam banyak situasi, namun ada beberapa staf yang mengakui adanya kendala saat harus menyelaraskan prioritas antar unit. “Terkadang dalam kasus darurat, ada ketidaksepahaman tentang siapa yang harus mengambil langkah pertama,” ungkap seorang dokter ginekologi mengenai tantangan dalam pengambilan keputusan bersama (Wawancara, Dokter Ginekologi, 14 Oktober 2024). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi lintas divisi berjalan dengan baik, masih ada ruang untuk memperbaiki efektivitas koordinasi agar setiap pihak memiliki pemahaman yang sama dalam kondisi kritis.

Penelitian ini juga menemukan bahwa RSIA Murni Teguh Rosiva memiliki kebutuhan untuk meningkatkan keterlibatan staf dalam pelatihan komunikasi lintas divisi. Beberapa staf menyatakan bahwa pelatihan komunikasi akan membantu mereka beradaptasi dengan berbagai jenis interaksi lintas departemen dan memahami pentingnya peran masing-masing divisi dalam mendukung kinerja rumah sakit. “Kami perlu lebih banyak pelatihan agar komunikasi kami lebih efektif, terutama saat harus berinteraksi dengan rekan dari divisi lain,” ungkap salah seorang staf medis yang merasakan kebutuhan ini (Wawancara, Staf Medis, 15 Oktober 2024). Pelatihan ini juga diharapkan dapat memperkecil kemungkinan miskomunikasi dan meningkatkan ketepatan dalam pelayanan pasien. Berdasarkan dokumen manajemen rumah sakit, program pelatihan komunikasi sebenarnya sudah direncanakan namun masih belum terlaksana secara merata untuk semua staf (Dokumen Manajemen Pelatihan RSIA Murni Teguh Rosiva, 2023).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa jaringan komunikasi di RSIA Murni Teguh Rosiva memiliki sejumlah kekuatan, seperti keberadaan sistem komunikasi formal dan informal yang mendukung responsivitas dalam menangani kebutuhan pasien. Penggunaan teknologi informasi juga menjadi salah

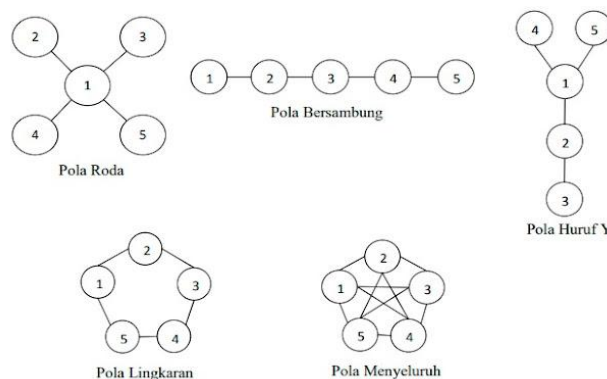
satu keunggulan yang mendukung efisiensi komunikasi, meskipun perlu peningkatan pelatihan untuk memaksimalkan manfaatnya. Tantangan yang dihadapi terutama terkait dengan hambatan dalam komunikasi lintas divisi, perbedaan latar belakang profesional, serta pengaruh hubungan interpersonal dalam alur informasi. Berdasarkan hasil temuan ini, direkomendasikan agar RSIA Murni Teguh Rosiva mempertimbangkan program pelatihan komunikasi yang lebih luas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi antar staf dan mengurangi risiko miskomunikasi yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan.

Dalam konteks rumah sakit ibu dan anak, penguatan jaringan komunikasi adalah hal yang krusial agar setiap divisi dapat bekerja sama secara optimal untuk keselamatan dan kenyamanan pasien. Dengan pendekatan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan komunikasi lintas departemen, RSIA Murni Teguh Rosiva dapat mengoptimalkan sistem komunikasi organisasinya untuk menghadapi dinamika dalam pelayanan kesehatan yang kompleks dan beragam.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Analisis Pola Komunikasi Berdasarkan Model Lunenburg di RSIA Murni Teguh Rosiva

Dalam analisis jaringan komunikasi di RSIA Murni Teguh Rosiva, penggunaan pola komunikasi menurut Fred C. Lunenburg memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana informasi mengalir dan bagaimana masing-masing pola memiliki kekuatan serta kelemahan dalam mendukung operasional rumah sakit. Pola komunikasi yang digunakan—rantai, roda, lingkaran, Y, dan semua saluran—memiliki relevansi yang berbeda tergantung pada kebutuhan organisasi dan jenis interaksi yang terjadi antara staf medis maupun non-medis di lingkungan rumah sakit.



Gambar 1. Pola jaringan Komunikasi Lunenburg

Pola rantai terlihat dominan dalam komunikasi formal di RSIA Murni Teguh Rosiva, di mana alur informasi bergerak secara hierarkis dari manajemen puncak hingga ke staf di lapangan. Menurut Lunenburg (2010), pola rantai ini umum digunakan dalam struktur organisasi dengan hierarki yang kuat, karena memastikan bahwa setiap level mengikuti alur instruksi dengan tertib dan terstruktur. Namun, dalam praktiknya, pola ini juga membawa tantangan. Wawancara dengan kepala perawat mengungkapkan bahwa aliran informasi sering kali lambat, terutama ketika harus melalui beberapa tingkatan manajemen sebelum sampai ke staf lapangan (Wawancara, Kepala Perawat, 10 Oktober 2024). Situasi ini memperlihatkan bahwa meskipun pola rantai mampu menjaga konsistensi informasi, keterlambatan dapat terjadi dalam kondisi yang membutuhkan keputusan cepat. Hal ini sesuai dengan kritik Lunenburg terhadap pola rantai yang cenderung membatasi fleksibilitas, sehingga kurang ideal untuk situasi yang membutuhkan respons segera.

Pada pola roda, RSIA Murni Teguh Rosiva menunjuk manajer divisi atau kepala unit sebagai pusat informasi yang menghubungkan anggota tim lainnya. Lunenburg (2010) menyebut pola roda sebagai struktur di mana seorang pemimpin atau koordinator menjadi pusat kendali informasi, sehingga pengawasan dapat lebih mudah dilakukan. Di rumah sakit ini, pola roda diterapkan terutama dalam unit-unit tertentu seperti perawatan intensif, di mana manajer bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi dari manajemen dan mendistribusikannya kepada perawat. Berdasarkan dokumen internal

rumah sakit, pola ini bertujuan menjaga agar komunikasi tetap terkendali dan sesuai prosedur (Dokumen Organisasi RSIA Murni Teguh Rosiva, 2023). Namun, ketergantungan pada manajer sebagai pusat informasi juga berpotensi menimbulkan masalah ketika mereka mengalami beban kerja yang tinggi, karena hal ini dapat memperlambat distribusi informasi dalam tim, seperti yang dikemukakan oleh salah satu staf medis dalam wawancara (Wawancara, Staf Medis, 15 Oktober 2024).

Pola lingkaran diterapkan dalam komunikasi horizontal antarstaf yang setara dalam divisi yang sama. Pola ini memungkinkan staf untuk berkomunikasi langsung tanpa harus melalui jalur formal, yang menurut Lunenburg (2010) dapat mempercepat interaksi dan pengambilan keputusan di antara individu setara. Dalam RSIA Murni Teguh Rosiva, perawat di unit yang sama dapat langsung berdiskusi satu sama lain mengenai kondisi pasien atau perubahan shift, tanpa harus menunggu instruksi dari manajer (Wawancara, Perawat, 12 Oktober 2024). Hal ini mempercepat koordinasi antarperawat, terutama dalam situasi yang membutuhkan tindakan cepat. Namun, karena komunikasi ini terbatas pada lingkup staf yang setara, potensi isolasi informasi tetap ada. Misalnya, keputusan yang dibuat dalam lingkup ini mungkin tidak selalu disampaikan kepada unit lain yang perlu tahu, sehingga dapat memengaruhi koordinasi yang lebih luas.

Selanjutnya, pola Y berperan dalam menghubungkan dua unit dengan kepentingan koordinasi yang sama di RSIA Murni Teguh Rosiva. Lunenburg (2010) mengemukakan bahwa pola ini efektif dalam mengintegrasikan saluran komunikasi dari dua pihak yang memiliki kepentingan berbeda namun saling terkait. Di RSIA Murni Teguh Rosiva, pola Y terlihat pada interaksi antara unit pediatri dan perawatan intensif anak, yang terhubung melalui kepala perawat sebagai titik penghubung utama. Kepala perawat bertindak sebagai koordinator yang menyampaikan informasi dari kedua unit dan memastikan bahwa koordinasi antara pediatri dan perawatan intensif anak berjalan efektif (Dokumen SOP RSIA Murni Teguh Rosiva, 2023). Meskipun pola ini memungkinkan integrasi informasi dari dua unit, ketergantungan pada satu titik penghubung juga dapat menjadi hambatan jika koordinasi yang dilakukan tidak responsif atau jika kepala perawat tidak tersedia pada saat yang dibutuhkan, seperti yang diungkapkan oleh seorang dokter dalam wawancara terkait (Wawancara, Dokter Ginekologi, 14 Oktober 2024).

Terakhir, pola semua saluran diterapkan dalam interaksi informal di RSIA Murni Teguh Rosiva. Pola ini memungkinkan setiap staf berkomunikasi secara bebas tanpa batasan hierarki, yang sejalan dengan pandangan Lunenburg bahwa pola semua saluran menciptakan lingkungan komunikasi yang inklusif dan terbuka (Lunenburg, 2010). Di rumah sakit ini, komunikasi informal sering terjadi di area istirahat atau di luar jam kerja, di mana staf dari berbagai divisi berbagi informasi dan pengalaman tanpa batasan formalitas. Salah satu staf administrasi menyatakan bahwa komunikasi informal ini membantu membangun kedekatan antarstaf dan memperkuat solidaritas di lingkungan kerja (Wawancara, Staf Administrasi, 11 Oktober 2024). Namun, kelemahan pola ini adalah potensi penyebaran informasi yang tidak akurat atau rumor yang dapat menyebabkan miskomunikasi. Ketika informasi yang tersebar secara informal tidak terverifikasi, risiko miskomunikasi dan pergeseran opini di kalangan staf dapat meningkat, terutama jika isu yang tersebar menyangkut kebijakan rumah sakit yang sensitif.

Berdasarkan analisis ini, penerapan pola-pola komunikasi menurut Lunenburg di RSIA Murni Teguh Rosiva mencerminkan adaptasi jaringan komunikasi yang variatif untuk mengatasi kebutuhan yang berbeda dalam berbagai unit dan situasi. Meskipun setiap pola memiliki kelebihan, tantangan yang muncul menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan komunikasi lintas divisi dan pelatihan mengenai penggunaan sistem informasi rumah sakit dapat membantu meminimalisir kelemahan-kelemahan dalam setiap pola. Pelatihan ini juga akan mendukung keterampilan interpersonal dan kolaborasi antarstaf, terutama dalam pola-pola yang membutuhkan koordinasi cepat dan tepat, seperti dalam pola roda dan Y.

4. Kesimpulan

Jaringan komunikasi di RSIA Murni Teguh Rosiva yang mengadopsi berbagai pola komunikasi menurut Lunenburg memperlihatkan fleksibilitas dan adaptabilitas dalam mendukung koordinasi organisasional. Meskipun pola-pola komunikasi seperti rantai, roda, lingkaran, Y, dan semua saluran

telah berhasil mengakomodasi kebutuhan distribusi informasi dan interaksi antarstaf, terdapat ruang untuk perbaikan yang signifikan. Untuk mengatasi tantangan keterlambatan aliran informasi dan risiko miskomunikasi, rumah sakit perlu mengembangkan strategi komprehensif melalui program pelatihan komunikasi berkelanjutan.

Rekomendasi utama adalah mengimplementasikan lokakarya lintas departemen yang dirancang khusus untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan kompetensi teknologi staf. Program ini dapat mencakup pelatihan komunikasi efektif, workshop resolusi konflik, dan pelatihan penggunaan teknologi komunikasi modern. Fokus pada pengembangan keterampilan interpersonal dan digital akan membantu mengurangi hambatan komunikasi, mempercepat aliran informasi, dan menciptakan budaya organisasi yang lebih terbuka dan kolaboratif. Dengan pendekatan sistematis ini, RSIA Murni Teguh Rosiva dapat mengoptimalkan jaringan komunikasinya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Referensi

- Argote, L., & Miron-Spektor, E. (2011). Organizational Learning: From Experience to Knowledge. *Organization Science*, 22(5), 1123–1137.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Finkelstein, A., Taubman, S., America, P. A. L. N., & America, J.-P. N. (2015). Using Randomized Evaluations to Improve The Efficiency of US Healthcare Delivery. *J-PAL Research Paper*. Retrieved from [Http://Www. Povertyactionlab. Org/Publication/Healthcaredelivery/Reviewpaper](http://www.povertyactionlab.org/publication/healthcaredelivery/reviewpaper).
- Finkelstein, J., Zhang, F., Levitin, S. A., & Cappelli, D. (2020). Using Big Data to Promote Precision Oral Health in The Context of a Learning Healthcare System. *Journal of Public Health Dentistry*, 80, S43–S58.
- Nur, A., Pasaribu, A. F. O., & Romlah, S. (2021). Sistem Informasi Manajemen Pendaftaran Rekam Medik Pasien Berbasis Mobile (Studi Kasus: Klinik Bersalin Nurhasanah). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 109–115.
- Nurhayati, S. (2015). Analisis Statagis Sistem Teknologi Informasi Dengan Pendekatan Analisis Swot (Studi Kasus: Divisi IT Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5).
- Romlah, S. (2021). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif). *Pancawahana: Jurnal Studi Islam*, 16(1), 1–13.
- Suharyanto, C. E., Chandra, J. E., & Gunawan, F. E. (2017). Perancangan Sistem Informasi Penggajian Terintegrasi Berbasis Web (Studi Kasus di Rumah Sakit St. Elisabeth). *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(2), 225–232.
- Susanti, R. (2022). Makna Tradisi “ Pemacahkan “ pada Upacara Pernikahan Masyarakat Lampung Adat Saibatin Pekon Way Kerap, Kecamatan Semaka, Kabupaten Tanggamus, Lampung: Pendekatan Etnografi Komunikasi. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(2), 143–157. <https://doi.org/10.35912/jasipol.v2i2.1807>
- Syahrial, H. (2013). Analisis Kebutuhan Keamanan Sistem dengan Menggunakan Metodologi SQUARE: Studi Kasus Pengembangan Sistem Informasi Rumah Sakit Berbasis Open Source ERP
- Rahman, R., & Octavia, V. (2022). Pola Interaksi Sosial di Warung (Studi Kasus pada Interaksi Sosial di Warung Sembako di Kelurahan Pulogebang Kota Jakarta Timur). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(2), 131–141. <https://doi.org/10.35912/jasipol.v2i2.1885>
- Ridho, F. M., Fauzan, M., Faisal, A., & Hanafi, H. (2024). The Effectiveness of Health Communication in Preventing Stunting. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(2), 99–107. <https://doi.org/10.35912/jasipol.v3i2.2609>
- Yuliana, Y. (2023). The Role of Media for Communication During the Disaster. *Jurnal Studi Ilmu*

- Sosial Dan Politik*, 3(1), 1–7. <https://doi.org/10.35912/jasipol.v3i1.1940>
- Yunita, L. P. D., Dewi, N. D. U., & Rahayu, L. R. (2023). Pelayanan Mobil Yan Starpa dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(1), 9–20. <https://doi.org/10.35912/jasipol.v3i1.1980>
- Vangoslava, C., Zulfiandri, Z., & Gunawan, M. N. (2017). Perencanaan Arsitektur Enterprise dengan Metode Togaf Versi 9 (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan). *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(1).
- Zahra, M. N., Dzakiyyah, A., Munjiyanti, S. K., Rachim, N. A., & Kraugusteliana, K. (2021). Manajemen risiko sistem informasi rumah sakit (Studi kasus: rumah sakit EMC Tangerang). *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Bidang Ilmu Komputer Dan Aplikasinya*, 2(1), 456–469.