

# IMPLEMENTASI MANAJEMEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA TENAGA KESEHATAN DENGAN PASIEN PASCA OPERASI ERACS DI RSIA UMMU HANI

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji implementasi manajemen rumah sakit melalui fungsi *public relations* dalam upaya meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan tenaga Kesehatan kepada pasien pasca operasi ERACS (*Enhanced Recovery After Caesarean Surgery*) di RSIA Ummu Hani. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang melibatkan tenaga kesehatan, pasien, dan humas rumah sakit sebagai subjek penelitian. Penelitian dengan pendekatan ini memiliki cakupan atas analisis kebutuhan komunikasi interpersonal, pelatihan keterampilan komunikasi, survei kepuasan pasien, evaluasi program PR, dan pemantauan interaksi komunikatif. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Analisis data dilakukan dengan melakukan penampilan data dalam bentuk rancangan deretan naratif yang didasarkan pada informasi-informasi penting dalam penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PR memiliki peran atau fungsi yang signifikan sebagai fasilitator atas berjalannya komunikasi interpersonal efektif antara tenaga kesehatan dengan pasien pasca operasi ERACS. Fungsi PR yang berjalan efektif oleh tenaga kesehatan dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur kesehatan melalui hubungan interpersonal. Edukasi kesehatan melalui prosedur perawatan pasca operasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien dan pelatihan keterampilan komunikasi bagi tenaga kesehatan menjadi kunci keberhasilan. Survei kepuasan pasien yang dilakukan menunjukkan adanya persepsi pasien terhadap kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan.

Penelitian ini memiliki andil untuk memberikan pemahaman bagaimana fungsi PR sebagai pendukung manajemen dapat meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan pasca operasi ERACS. Implikasi dari penelitian ini mencakup atas pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif, keterlibatan pasien, dan memperkuat citra positif rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

**Kata Kunci:** *Public Relations*, Manajemen Komunikasi Interpersonal, Kualitas Komunikasi

# **IMPLEMENTASI MANAJEMEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA TENAGA KESEHATAN DENGAN PASIEN PASCA OPERASI ERACS DI RSIA UMMU HANI**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the implementation of hospital management through the public relations function in an effort to improve the quality of interpersonal communication carried out by health workers to patients after ERACS (Enhanced Recovery After Caesarean Surgery) at RSIA Ummu Hani. The research was conducted with a qualitative approach involving health workers, patients, and hospital public relations as research subjects. Research with this approach has a scope of interpersonal communication needs analysis, communication skills training, patient satisfaction surveys, PR program evaluation, and communicative interaction monitoring. Research data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis. Data analysis is carried out by displaying data in the form of a narrative series design based on important information in research.*

*The results of this study show that PR has a significant role or function as a facilitator for the running of effective interpersonal communication between health workers and patients after ERACS surgery. Effective PR functions by health workers can increase patient understanding of health procedures through interpersonal relationships. Health education through postoperative care procedures tailored to patient needs and communication skills training for health workers are key to success. The patient satisfaction survey conducted shows the patient's perception of the quality of interpersonal communication of health workers.*

*This research has contributed to providing an understanding of how the function of PR as a management support can improve the quality of interpersonal communication in the ERACS postoperative environment. The implications of this study include developing more effective communication strategies, patient engagement, and strengthening the positive image of the hospital as a patient-oriented health care institution.*

**Keywords:** *Public Relations, Interpersonal Communication Management, Communication Quality*