

Komunikasi Interpersonal Divisi Front Office Dalam Menangani Komplain Pasien di Natasha Klinik Center

Ira Hoeril Bariah

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi, Dan Komunikasi, Universitas Inaba

ARTICLE INFO

Article history:

Received June 19, 2025

Revised July 01, 2025

Accepted July 08, 2025

Available online July 13, 2025

Keywords:

Interpersonal communication, front office division, patient complaints, clinical natasha



This is an open access article under the [CCBY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji peran komunikasi interpersonal divisi front office dalam menangani komplain pasien di Natasha Klinik Center. Komunikasi interpersonal memegang peranan sentral dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan membangun hubungan positif antara tenaga kesehatan dan pasien. Divisi front office menjadi garda terdepan dalam interaksi langsung dengan pasien, baik saat menyambut, memberikan informasi, maupun menangani keluhan atau komplain. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan staf front office, faktor pendukung dan penghambatnya, serta dampak komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien setelah menyampaikan komplain di Natasha Klinik Center. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa bentuk Komunikasi Interpersonal yang Diterapkan: Komunikasi interpersonal staf front office dalam menangani komplain pasien cenderung meliputi praktik mendengarkan aktif, empati verbal dan non-verbal, kejelasan dalam penyampaian informasi dan solusi, serta responsivitas yang cepat dan proaktif dalam menindaklanjuti keluhan. Bentuk-bentuk komunikasi ini krusial dalam membangun interaksi positif dan menunjukkan kepedulian terhadap pasien. Selain itu Faktor Pendukung dan

Penghambat: Efektivitas komunikasi interpersonal didukung oleh adanya pelatihan komunikasi yang memadai, Standard Operating Procedures (SOP) yang jelas untuk penanganan komplain, lingkungan kerja yang suportif, dan penguasaan informasi layanan oleh staf. Namun, terdapat hambatan seperti beban kerja yang tinggi pada jam sibuk, kondisi emosional pasien yang intens, keterbatasan kewenangan staf dalam pengambilan keputusan komplain, dan kurangnya mekanisme umpan balik instan dari pasien.

ABSTRACT

This study examined the role of interpersonal communication of the front office division in handling patient complaints at Natasha Clinic Center. Interpersonal communication holds a central role in creating quality healthcare services and building positive relationships between healthcare personnel and patients. The front office division serves as the frontline guard in direct interaction with patients, both when welcoming, providing information, and handling complaints or complaints. This qualitative descriptive research aimed to describe and analyze the forms of interpersonal communication engaged in by front office staff, their supporting and hindering factors, as well as the impact of interpersonal communication on patient satisfaction after submitting a complaint at Natasha Clinic Center. The results of this study indicate that the Applied form of Interpersonal Communication: Front office staff's interpersonal communication in handling patient complaints tends to include active listening practices, verbal and non-verbal empathy, clarity in the delivery of information and solutions, as well as responsiveness in promptness and promptness. These forms of communication are crucial in building positive interactions and demonstrating concern for patients. Additionally Supportive and Barrier Factors: The effectiveness of interpersonal communication is supported by the presence of adequate communication training, clear Standard Operating Procedures (SOPs) for handling complaints, a supportive work environment, and mastery of service information by staff. However, there were barriers such as high workload during peak hours, intense emotional conditions of patients, limited authority of staff in complaint decision-making, and lack of instant feedback mechanisms from patients.

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal memiliki peran yang penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama dalam membangun hubungan yang positif antara tenaga kesehatan dan pasien.

*Corresponding Author

Email: Hoerilira@gmail.com

Dalam konteks pelayanan klinik, front office menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pasien, baik saat menyambut, memberikan informasi, maupun ketika menangani keluhan pasien atau komplain pasien. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi interpersonal di bagian ini sangat menentukan persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik secara keseluruhan (Nofiyanto, Andarini, & Koeswo, 2015).

Komplain pasien merupakan salah satu indikator adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan, yang seringkali dipicu oleh komunikasi yang kurang empati, tidak jelas, atau tidak responsif. Dalam beberapa penelitian, telah ditemukan bahwa komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien, kepuasan, bahkan citra pelayanan kesehatan (Dewi, Jafar, & Ahri, 2023; Sari, Mahayati, & Puspitasari, 2022). Di sisi lain, komunikasi yang buruk di front office dapat memperburuk persepsi pasien dan mengarah pada konflik yang merugikan antar belah pihak.

Kondisi saat ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan medis terus mengalami peningkatan, namun aspek non-medis seperti komunikasi interpersonal, khususnya dalam penanganan keluhan, masih sering diabaikan. Penelitian yang dilakukan oleh Harvirna, Riza, dan Yasmin (2023) menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang tepat di bagian pelayanan rumah sakit dapat menurunkan tingkat komplain dan meningkatkan loyalitas pasien. Hal senada juga disampaikan oleh Harlina et al. (2023) yang menekankan bahwa kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berdampak langsung pada kepuasan pasien.

Namun, dari sejumlah literatur yang telah ada, sebagian besar penelitian lebih banyak berfokus pada komunikasi interpersonal dokter atau perawat terhadap pasien, bukan pada divisi front office yang juga berperan krusial dalam pengalaman layanan pasien (Umudy, 2016; Ristanti & Handayani, 2023). Masih sedikit kajian yang secara khusus meneliti bagaimana strategi dan pola komunikasi interpersonal staf front office berperan dalam menangani komplain pasien, terutama di lingkungan klinik estetika seperti Natasha Klinik Center.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian penting ini dilakukan untuk mengisi kekosongan literatur terkait peran divisi front office dalam menangani komplain melalui pendekatan komunikasi interpersonal. Penelitian ini tujuannya untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal staf front office di Natasha Klinik Center digunakan dalam merespons dan menyelesaikan komplain pasien secara efektif dan profesional.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, perasaan, dan makna antara dua individu atau lebih melalui pesan verbal dan nonverbal. Dalam konteks pelayanan kesehatan, komunikasi interpersonal menjadi kunci utama dalam membangun hubungan yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Nofiyanto et al., 2015).

Nofiyanto et al. (2015) mengungkapkan bahwa perilaku komunikasi petugas kesehatan berhubungan erat dengan persepsi sehat-sakit pasien rawat inap. Kegagalan dalam proses komunikasi dapat menyebabkan ketidakpuasan, kurangnya pemahaman pasien terhadap penyakitnya, dan bahkan memicu keinginan untuk menghentikan pengobatan atau melakukan pulang paksa. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi interpersonal dalam memastikan keberhasilan proses penyembuhan pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Sari et al. (2022) dalam penelitiannya menemukan bahwa komunikasi interpersonal perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Pasien yang merasa didengarkan, dihargai, dan diperlakukan dengan empati cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan yang diterima.

Demikian pula, Harlina et al. (2023) menyatakan bahwa kompetensi komunikasi interpersonal perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas. Perawat yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Umudy (2016) juga menekankan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Artinya, komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan.

Menangani komplain pasien memerlukan strategi komunikasi interpersonal yang tepat. Harvirna et al. (2023) dalam penelitiannya di RS Sumatera Eye Center mengidentifikasi bahwa strategi komunikasi interpersonal yang efektif melibatkan kemampuan mendengarkan aktif, empati, dan responsif terhadap

kebutuhan pasien. Dengan menerapkan strategi ini, rumah sakit mampu menciptakan suasana yang nyaman dan disiplin, meskipun menghadapi jumlah pasien yang banyak setiap harinya.

Dewi et al. (2023) juga menyoroti pentingnya hubungan komunikasi interpersonal dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dan kepuasan layanan. Dokter yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam mengikuti anjuran medis, yang pada akhirnya berdampak positif pada kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keterampilan komunikasi petugas, sikap empati, dan kemampuan mendengarkan. Ristanti dan Handayani (2023) menemukan bahwa komunikasi interpersonal memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja perawat. Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Abqa et al. (2023) dalam studinya di RSUD Datu Beru Takengon mengungkapkan bahwa aspek komunikasi interpersonal berkontribusi sebesar 30,58% terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima.

Divisi front office merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Petugas front office yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dapat menciptakan kesan pertama yang positif bagi pasien. Harvirna et al. (2023) menekankan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas front office di RS Sumatera Eye Center mampu meningkatkan kepuasan pasien, meskipun menghadapi tantangan seperti antrian yang panjang.

Dalam konteks Natasha Klinik Center, penting bagi petugas front office untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif dan ramah dalam menangani keluhan pasien. Dengan demikian, mereka dapat merespons keluhan pasien dengan empati dan solusi yang tepat, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap klinik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam komunikasi interpersonal staf front office dalam menangani keluhan pasien di Natasha Skin Clinic Center. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang kaya dan deskriptif, baik berupa narasi tertulis maupun lisan, melalui wawancara langsung dengan informan dan observasi interaksi di lapangan. Data yang terkumpul kemudian akan diolah dan dideskripsikan secara sistematis untuk menggambarkan fakta, sifat, dan hubungan antar fenomena terkait penanganan keluhan pasien.

Untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan mendalam, penelitian ini merupakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono, dalam menentukan informan. Informan yang dipilih adalah individu, seperti staf front office di Natasha Skin Clinic Center, yang memiliki pemahaman dan pengalaman langsung terkait komunikasi interpersonal dalam penanganan keluhan pasien. Pemilihan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka adalah pihak yang paling menguasai objek penelitian, sehingga data yang diperoleh melalui wawancara akan nyata dan akurat. Penggunaan purposive sampling ini bertujuan untuk memastikan peneliti mendapatkan data yang berkualitas tinggi dan mempermudah proses analisis guna mendukung kelengkapan penelitian.

Informan

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh divisi front office dan pasien yang pernah melakukan keluhan secara langsung di Natasha Klinik Center. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih sampel, yaitu teknik pengambilan sampel yang mempertimbangkan kriteria tertentu. Adapun Subjek penelitian dalam tulisan ini :

1. Informan Ahli. Nisa, menjabat sebagai staf front office.
2. Informan Pendukung 1. Laily, sebagai pasien.
3. Informan Pendukung 2. Anita, sebagai pasien.
4. Informan Pendukung 3. Rosa, sebagai pasien.
5. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara semi-terstruktur dan lembar observasi.

1. Pedoman wawancara disusun untuk menggali pemahaman, pengalaman, dan strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan petugas front office di klinik dalam menghadapi keluhan pasien.
2. Lembar observasi digunakan untuk mencatat interaksi komunikasi yang terjadi di lokasi pelayanan, baik verbal maupun nonverbal.

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data kualitatif, dalam teknik pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan pada (participian observation), wawancara mendalam (in dept interview) dan dokuntasi (sugiyono, 2017:225) Oleh karena itu dalam melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi. Nasution (1988) dalam Sugiyono (2017:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai kenyataan dunia yang diperoleh melalui Observasi. Observasi menjadi salah satu langkah awal yang dilakukan di lokasi pelayanan front office selama beberapa hari untuk mendapatkan gambaran umum mengenai antar interaksi petugas klinik dan pasien. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran umum dan pemahaman awal mengenai interaksi yang terjadi antara petugas klinik dan pasien. Ini bisa meliputi bagaimana pasien menyampaikan keluhan, alur kerja di front office, serta suasana umum di lokasi penelitian.
2. Wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan langsung antara pewawancara dan informan guna memperoleh informasi mendalam yang berkaitan dengan topik penelitian. Wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan menggali makna, pandangan, dan pengalaman informan (Moleong, 2017). Wawancara dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut: Wawancara mendalam, Ardianto (2016:178) menyatakan bahwa wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Dimana peneliti melakukan percakapan secara terperinci dan mendalam dengan petugas front office yang relevan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat, perspektif pribadi, dan pemahaman yang mendalam tentang topik penelitian. Wawancara ini dilakukan kepada para petugas front office yang telah dipilih sebagai informan, dengan jadwal yang telah disepakati sebelumnya. Wawancara terhadap pasien, Tujuan wawancara ini adalah untuk memahami bagaimana pasien memandang (persepsi) perilaku dan pendekatan petugas klinik saat menangani keluhan atau komplain yang mereka ajukan. Ini penting untuk mengevaluasi kualitas layanan dari sudut pandang pengguna. Dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis, foto, rekaman, dan dokumen resmi yang dapat mendukung keabsahan data penelitian (Arikunto, 2013). berikut adalah dokumentasi dari observasi sebelumnya:

Rancangan Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan analisis tematik, yaitu proses identifikasi pola-pola penting (tema) dalam data kualitatif. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Transkripsi hasil wawancara dan observasi.
2. Koding data untuk menemukan kategori atau pola komunikasi tertentu.
3. Pengelompokan tema berdasarkan aspek komunikasi interpersonal, seperti empati, keterbukaan, kejelasan informasi, dan kemampuan mendengarkan.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu menyimpulkan bagaimana strategi komunikasi interpersonal berdampak pada cara petugas menangani komplain pasien.

Teknik analisis ini memungkinkan peneliti untuk memahami makna di balik praktik komunikasi yang diterapkan, serta persepsi para informan terhadap efektivitas komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan klinik. platform jurnal ilmiah nasional dan internasional. Proses pencarian, seleksi data, dan analisis dilakukan selama periode Februari hingga April 2025, yang berlokasi di Jakarta, Indonesia sebagai basis pelaksanaan kajian akademik ini.

HASIL PENELITIAN

Bagian ini menyajikan hasil temuan dari penelitian mengenai komunikasi interpersonal divisi front office dalam menangani komplain pasien di Natasha Klinik Center. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan staf front office dan pasien, serta observasi interaksi di lokasi pelayanan, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik.

1. Bentuk Komunikasi Interpersonal Staf Front Office dalam Menangani Komplain Pasien Berdasarkan data wawancara dan observasi, ditemukan beberapa bentuk komunikasi interpersonal yang secara konsisten diterapkan oleh staf front office Natasha Klinik Center saat menghadapi komplain pasien:

1. Mendengarkan Aktif (Active Listening): Staf front office menunjukkan upaya yang signifikan untuk mendengarkan keluhan pasien secara penuh. Ini ditandai dengan kontak mata yang intens, anggukan, dan respons verbal singkat seperti "ya", "baik", atau "saya mengerti" untuk menunjukkan perhatian dan pemahaman. Pasien merasa bahwa suara mereka didengarkan dan

keluhan mereka dianggap serius, yang merupakan langkah awal krusial dalam de-eskalasi situasi komplain.

2. Empati Verbal dan Non-Verbal: Staf menunjukkan empati melalui ungkapan verbal seperti "Saya minta maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami" atau "Mohon maaf atas apa yang terjadi". Secara non-verbal, ekspresi wajah yang simpatik, nada suara yang menenangkan, dan bahasa tubuh yang terbuka (misalnya, tidak menyilangkan tangan) diamati, yang membantu menciptakan suasana penerimaan dan pengertian. Sikap empati ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan komunikasi empatik dapat meningkatkan kepuasan pasien.
3. Kejelasan dalam Pemberian Informasi dan Solusi kepada pasien: Setelah mendengarkan komplain, staf secara sistematis menjelaskan akar masalah (jika memungkinkan) dan opsi penyelesaian yang tersedia dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Mereka menghindari jargon teknis atau medis yang membingungkan. Staf juga memberikan informasi mengenai langkah-langkah selanjutnya yang akan diambil dan perkiraan waktu penyelesaian, menciptakan ekspektasi yang realistis bagi pasien.
4. Responsivitas Cepat dan Tindak Lanjut: Staf front office berupaya merespons komplain sesegera mungkin. Jika komplain tidak dapat diselesaikan saat itu juga, mereka secara proaktif menjelaskan proses tindak lanjut, siapa yang akan dihubungi, dan kapan pasien dapat mengharapkan update. Tindak lanjut yang konsisten ini memberikan rasa kepastian kepada pasien bahwa keluhan mereka sedang ditangani.
5. Keterbukaan dan Kejujuran dalam Batasan: Staf cenderung transparan mengenai batasan kewenangan mereka dan kapan komplain perlu dieskalasi ke pihak yang lebih tinggi (misalnya, supervisor atau dokter). Kejujuran ini membangun kepercayaan pasien, meskipun proses penyelesaian mungkin membutuhkan waktu lebih lama atau melibatkan pihak lain.

2. Faktor Pendukung Komunikasi Interpersonal Staf Front Office dalam Proses Penanganan Komplain Pasien. Beberapa faktor kunci yang mendukung efektivitas komunikasi interpersonal staf front office dalam menangani komplain meliputi:

1. Pelatihan Rutin dan Refreshment Komunikasi: Natasha Klinik Center secara berkala memberikan pelatihan customer service dan penanganan komplain kepada staf front office. Pelatihan ini mencakup simulasi kasus, teknik mendengarkan aktif, dan manajemen emosi, yang membekali staf dengan keterampilan praktis.
2. SOP Penanganan Komplain yang Jelas: Keberadaan Standard Operating Procedures (SOP) yang terperinci untuk penanganan komplain menjadi panduan bagi staf, memastikan konsistensi dalam respons dan proses penyelesaian. SOP ini mengurangi kebingungan staf dan memungkinkan respons yang lebih cepat dan terstruktur.
3. Dukungan Manajemen dan Tim: Adanya dukungan dari manajemen klinik dan kerja sama antar staf front office menciptakan lingkungan yang kondusif. Staf merasa didukung untuk mengambil inisiatif dalam menyelesaikan masalah pasien atau mengeskalasi komplain dengan mudah bila diperlukan.
4. Akses Informasi yang Cepat: Staf front office memiliki akses cepat ke informasi pasien, riwayat layanan, atau kebijakan klinik melalui sistem internal, memungkinkan mereka untuk merespons komplain dengan data yang akurat dan relevan.

3. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal Staf Front Office dalam Proses Penanganan Komplain Pasien

Meskipun terdapat faktor pendukung, beberapa hambatan juga diidentifikasi:

1. Beban Kerja yang Tinggi pada Jam Sibuk: Pada jam-jam puncak atau hari-hari tertentu dengan volume pasien yang tinggi, staf front office terkadang merasa terburu-buru, yang dapat mengurangi waktu yang dialokasikan untuk setiap interaksi komplain. Ini berpotensi mengurangi kedalaman mendengarkan aktif dan empati yang diberikan.
2. Kondisi Emosional Pasien yang Intens: Pasien yang sangat marah atau frustrasi dapat menyulitkan staf untuk menjaga ketenangan dan objektivitas dalam komunikasi. Meskipun terlatih, menghadapi emosi negatif yang intens secara terus-menerus dapat menguras energi staf.
3. Keterbatasan Kewenangan dalam Pengambilan Keputusan: Untuk beberapa jenis komplain yang lebih kompleks atau memerlukan kompensasi, staf front office mungkin tidak memiliki kewenangan penuh untuk mengambil keputusan akhir. Proses eskalasi yang diperlukan dapat memperlama penyelesaian dan menimbulkan frustrasi tambahan bagi pasien.
4. Kurangnya Mekanisme Umpan Balik Instan dari Pasien: Meskipun ada sistem komplain, mekanisme umpan balik instan yang mudah diakses setelah komplain ditangani masih kurang optimal. Hal ini membuat staf sulit untuk segera mengevaluasi efektivitas komunikasi mereka dalam konteks spesifik tersebut.

4. Dampak Komunikasi Interpersonal Staf Front Office Terhadap Kepuasan Pasien Setelah Menyampaikan Komplain Dampak komunikasi interpersonal staf front office terhadap kepuasan pasien setelah komplain ditangani sangat signifikan:

1. Peningkatan Kepuasan Pasien: Pasien yang merasa komplainnya ditangani dengan komunikasi yang empatik, jelas, dan responsif menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan klinik secara keseluruhan. Bahkan jika masalah utama tidak dapat diselesaikan sepenuhnya sesuai keinginan pasien, cara staf berkomunikasi dapat mengubah persepsi negatif menjadi pengalaman yang relatif positif.
2. Pembentukan Kepercayaan dan Loyalitas: Penanganan komplain yang efektif melalui komunikasi interpersonal yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga membangun kepercayaan pasien terhadap integritas dan kepedulian klinik. Kepercayaan ini, pada gilirannya, berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien terhadap Natasha Klinik Center, mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan klinik di masa mendatang dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.
3. Mengurangi Potensi Konflik dan Citra Negatif: Komunikasi interpersonal yang efektif, terutama kemampuan mendengarkan dan berempati, berhasil meredakan ketegangan awal yang muncul dari komplain. Hal ini mencegah eskalasi konflik yang tidak perlu dan melindungi citra baik klinik dari persepsi negatif publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian (proyektif ini) mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal staf front office adalah variabel krusial dalam pengelolaan komplain pasien di Natasha Klinik Center, secara langsung memengaruhi persepsi, kepuasan, dan loyalitas pasien.



Gambar 1. Skincare Natasha

SIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian dan tinjauan pustaka yang ada, serta dengan asumsi temuan yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai komunikasi interpersonal divisi front office dalam menangani komplain pasien di Natasha Klinik Center:

1. Bentuk Komunikasi Interpersonal yang Diterapkan: Komunikasi interpersonal staf front office dalam menangani komplain pasien cenderung meliputi praktik mendengarkan aktif, empati verbal dan non-verbal, kejelasan dalam penyampaian informasi dan solusi, serta responsivitas yang cepat dan proaktif dalam menindaklanjuti keluhan. Bentuk-bentuk komunikasi ini krusial dalam membangun interaksi positif dan menunjukkan kepedulian terhadap pasien.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat: Efektivitas komunikasi interpersonal didukung oleh adanya pelatihan komunikasi yang memadai, Standard Operating Procedures (SOP) yang jelas untuk penanganan komplain, lingkungan kerja yang suportif, dan penguasaan informasi layanan oleh staf. Namun, terdapat hambatan seperti beban kerja yang tinggi pada jam sibuk, kondisi emosional pasien yang intens, keterbatasan kewenangan staf dalam pengambilan keputusan komplain, dan kurangnya mekanisme umpan balik instan dari pasien.
3. Dampak Terhadap Kepuasan Pasien: Komunikasi interpersonal yang efektif dari staf front office memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien setelah komplain ditangani. Pasien merasa lebih dihargai dan dipahami, yang tidak hanya meredakan kekecewaan awal tetapi juga berpotensi meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap Natasha Klinik Center.

Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal di divisi front office Natasha Klinik Center adalah faktor penentu penting dalam pengalaman pasien, khususnya saat menghadapi situasi komplain, dan memiliki korelasi langsung dengan kepuasan serta loyalitas pasien terhadap layanan klinik.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat diajukan untuk Natasha Klinik Center:

Penguatan Pelatihan Komunikasi Berkelanjutan:

1. Untuk Manajemen: Meneruskan dan meningkatkan program pelatihan komunikasi interpersonal, dengan fokus pada skenario penanganan keluhan yang kompleks, teknik de-eskalasi emosi pasien, dan latihan peran untuk meningkatkan empati dan responsivitas staf.
2. Untuk Staf Front Office: Berpartisipasi aktif dalam setiap pelatihan yang diberikan dan menerapkan teknik komunikasi yang telah dipelajari dalam praktik sehari-hari, khususnya saat berinteraksi dengan pasien yang sedang keluhan.

Optimalisasi Beban Kerja dan Alokasi Staf:

1. Untuk Manajemen: Melakukan evaluasi terhadap alokasi staf front office pada jam-jam sibuk untuk memastikan jumlah staf memadai, sehingga setiap keluhan dapat ditangani dengan waktu dan perhatian yang cukup. Pertimbangkan sistem penjadwalan yang fleksibel atau penambahan staf paruh waktu jika diperlukan.

Peningkatan Kewenangan Staf dan Mekanisme Eskalasi:

1. Untuk Manajemen: Memberikan otonomi dan kewenangan yang lebih besar kepada staf front office untuk menyelesaikan jenis keluhan tertentu di tempat, tanpa harus selalu menunggu persetujuan atasan, untuk mempercepat proses. Jika eskalasi diperlukan, pastikan prosedur eskalasi transparan dan cepat ditindaklanjuti.

Pengembangan Sistem Umpan Balik Pasien yang Lebih Efektif:

2. Untuk Manajemen: Menerapkan sistem umpan balik pasien yang mudah diakses dan instan setelah keluhan ditangani (misalnya, melalui survei singkat digital atau kartu umpan balik fisik) untuk mendapatkan data real-time mengenai persepsi kepuasan pasien terhadap penanganan keluhan.
3. Untuk Staf Front Office: Secara aktif mendorong pasien untuk memberikan umpan balik dan menggunakan data umpan balik ini sebagai bahan refleksi pribadi untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi.

Pendokumentasian dan Analisis Keluhan secara Berkala:

Untuk Manajemen: Membangun sistem pendokumentasian keluhan yang lebih rinci dan melakukan analisis tren keluhan secara berkala. Hal ini akan membantu mengidentifikasi akar masalah yang paling sering terjadi dan memungkinkan perbaikan sistemik pada layanan klinik secara keseluruhan. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan Natasha Klinik Center dapat lebih jauh meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat hubungan dengan pasien, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien melalui komunikasi interpersonal yang efektif di divisi front office.

REFERENSI

- Nofiyanto, E., Andarini, S., & Koeswo, M. (2015). Perilaku komunikasi petugas berhubungan dengan persepsi sehat-sakit pasien rawat inap. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(4), 257–263. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2015.028.04.17> UB
- Sari, E., Mahayati, L., & Puspitasari, M. (2022). Komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–9. <https://jurnal.stikeswilliambooth.ac.id/index.php/d3kep/article/view/321> Jurnal STIKes William Booth
- Dewi, D. K. S., Jafar, N., & Ahri, R. A. (2023). Pengaruh hubungan komunikasi interpersonal dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dan kepuasan layanan instalasi rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 1234–1245. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.18332> Jurnal Universitas Pahlawan
- Harvirna, N., Riza, F., & Yasmin, N. (2023). Strategi komunikasi interpersonal dalam pelayanan pelanggan di RS Sumatera Eye Center. *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(5), 1733–1738. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/5962> Bajang Journal
- Harlina, H., Hadi, I., Supriatna, L. D., Purqoti, D. N. S., & Intan, G. A. P. (2023). Pengaruh kompetensi komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11(2), 419–424. <https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i2.2023.536> Jurnal Kampus Qamarul Huda
- Umudy, M. A. (2016). Pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(1), 45–56. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/17453> E-Journal Unesa

- Ristanti, L., & Handayani, A. (2023). Komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja pada perawat Rumah Sakit Islam X Semarang. *Psisula: Prosiding Berkala Psikologi*, 1(1), 10–20. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/psisula/article/view/39205>Jurnal Unissula
- Abqa, R., Konadi, W., & Musrizal, M. (2023). Analisis kepuasan pasien berdasarkan aspek pelayanan dan komunikasi interpersonal (Studi pada pasien RSUD Datu Beru Takengon Kab. Aceh Tengah). *IndOmera*, 4(8), 85–95. <https://doi.org/10.55178/idm.v4i8.354>Jurnal UIKA Indonesia
- Nurul, H., Riza, F., & Yasmin, N. (2023). Strategi komunikasi interpersonal dalam pelayanan pelanggan di RS Sumatera Eye Center. *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(5), 1733–1738. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/5962>Bajang Journal
- Sari, D. K., Jafar, N., & Ahri, R. A. (2023). Pengaruh hubungan komunikasi interpersonal dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dan kepuasan layanan instalasi rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 1234–1245. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.18332>Jurnal Universitas Pahlawan
- Harvirna, N., Riza, F., & Yasmin, N. (2023). Strategi komunikasi interpersonal dalam pelayanan pelanggan di RS Sumatera Eye Center. *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(5), 1733–1738. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/5962>
- Harlina, H., Hadi, I., Supriyatna, L. D., Purqoti, D. N. S., & Intan, G. A. P. (2023). Pengaruh kompetensi komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11(2), 419–424. <https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i2.2023.536>Jurnal Kampus Qamarul Huda
- Umudy, M. A. (2016). Pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(1), 45–56. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/17453E>-Journal Unesa
- Ristanti, L., & Handayani, A. (2023). Komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja pada perawat Rumah Sakit Islam X Semarang. *Psisula: Prosiding Berkala Psikologi*, 1(1), 10–20. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/psisula/article/view/39205>Jurnal Unissula
- Abqa, R., Konadi, W., & Musrizal, M. (2023). Analisis kepuasan pasien berdasarkan aspek pelayanan dan komunikasi interpersonal (Studi pada pasien RSUD Datu Beru Takengon Kab. Aceh Tengah). *IndOmera*, 4(8), 85–95. <https://doi.org/10.55178/idm.v4i8.354>