****

**e-ISSN: 2656-8330**

**Vol. 1 No. 14 Februari 2020**

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU**

**1RIKA NOFRIANI, 2HAYATULLAH KURNIADI**

1,2Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: rikanofriani30@gmail.com

**ABSTRAK**

Saat ini rumah sakit banyak didirikan di Provinsi Riau, baik itu milik pemerintah maupun swasta. Di daerah Kabupaten Rokan Hulu khususnya pada tahun 2017 banyaknya rumah sakit berjumlah 1 unit milik pemerintah dan 3 unit milik swasta. Dengan jumlah masyarakat dan rumah sakit yang ada pada Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 4 unit akan menimbulkan persaingan sesame rumah sakit untuk mendapatkan pasiennya. Persaingan yang semakin ketat ini akan menuntut sebuah lembaya penyedian jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu humas yang berada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu mempunyai dua kasi pertama kasi humas dan pemasaran, kedua kasi sumber daya manusia. Humas memili fungsi untuk mempromosi dan memasarkan Rumah Sakit. Sedangkan untuk layanan sendiri, itu terdapat pada bidang pelayanan. Bidang pelayanan ini membuka dua pintu untuk berobat yaitu pintu gawat darurat dan rawat jalan. Untuk memudahkan pasien dalam mengantri berobat, bidang pelayanan membuka pendaftaran online. Dengan adanya pendaftaran online membuat pasien terkhususnya lansia tidak terlalu lama mengantri. Sedangkan fungsi humas di rumah sakit ini, membangun dengan membuat program yaitu penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, kliping koran RSUD, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit dan mengadakan promosi pemasaran.

**Kata Kunci : Strategi Humas, Humas, Mutu layanan Rumah Sakit**

Pendahuluan

Saat ini rumah sakit banyak didirikan di Provinsi Riau, baik itu milik pemerintah maupun swasta. Berdasarkan data Dinas Kesehatan di Provinsi Riau Pada tahun 2016 total rumah sakit di Riau berjumlah 71 unit, dengan jumlah 24 unit milik pemerintah dan 47 unit milik swasta. Perkembangan ini juga terjadi di daerah-daerah di Provinsi Riau termasuk di Kabupaten Rokan Hulu. Pada tahun 2017 banyaknya rumah sakit di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 1 unit milik pemerintah dan 3 unit milik swasta yaitu Rumah Sakit Awal Bross, Rumah Sakit Azzahra, dan Rumah Sakit Surya Insani. Saat ini total rumah sakit di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 4 unit.

Berdasarkan data Pusat Statistik hasil sensus kependudukan pada tahun 2017, jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hulu tercatat sebesar 641.208 jiwa, terdiri dari laki-laki 329.048 jiwa (51.31%) dan perempuan 321.160 jiwa (48.68%). Adapun jumlah rumah tangga 157.319 KK dengan rata-rata 4.08 jiwa per rumah tangga. untuk pelayanan kesehatan hanya ada 4 unit rumah sakit di Kabupaten Rokan Hulu dengan data pengobatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 153.220 rawat jalan dan 1.625 rawat inap pada tahun 2017.

Sejak tahun 1998, pemerintah Kabupaten Rokan Hulu telah melakukan beberapa upaya untuk melakukan pelayanan kesehatan dimulai dengan program jaring pengaman sosial bidang kesehatan (JPS-BK) tahun 1998-2001, program kompensasi pengurangan subsidi bahan bakar minyak (PKPS-BBM) tahun 2002-2004, pada akhir tahun 2004 mentri kesehatan menugaskan PT Askes mengelola program ASKESKIN pada tahun 2008-2013 dan dikembangkan program jaminan kesehatan masyarakat miskin (JAMKESDES). Pada tahun 2010 Kabupaten Rokan Hulu melaksanakan program jaminan kesehatan daerah (JAMKESDA) bagi penduduk miskin dan program ini hampir diluar quota yang ditanggung JAMKESMAS sebanyak 40.000 jiwa tahun 2011 sebanyak 50.000 jiwa. Jadi total peserta JAMKESDA Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2016 sebanyak 69.000 jiwa. Pengobatan gratis juga dilaksanakan di puskesmas dan rumah sakit umum daerah yang memiliki kartu penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) Kabupaten Rokan Hulu.

Dengan jumlah masyarakat dan rumah sakit yang ada di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 4 unit akan menimbulkan persaingan sesama rumah sakit untuk mendapatkan pasiennya. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan demi menciptakan citra yang baik untuk Rumah Sakit (Assuari:2003). Berdasarkan hal ini, rumah sakit pemerintah Kabupaten Rokan Hulu harus menyusun strategi untuk dapat menarik minat masyarakat agar berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Rumah sakit sendiri dapat memberikan pelayanan yang paripurna kepada pasien, karena pada umumnya pelanggan (pasien) mengharapkan produk atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan tanpa adanya keluhan dari pelanggan tersebut (Assuari:2003).

Salah satu cara yang dilakukan oleh instansi agar menjadi instansi yang terbaik adalah peningkatan kualitas pelayanan. Ketika masyarakat datang pada suatu instansi, hal yang pertama dilihat adalah standar pelayanan yang ada di instansi tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan setiap pelanggan saat berkunjung pada instansi serta pengendalian untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dan pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan bagi pelanggan. Namun jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dan pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Begitu juga sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diberikan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan tersebut dipersepsikan buruk (Fandi Tjiptono:2004).

Menurut peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia bahwa ketentuan pasal 6 ayat 6 Nomor 2 Tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal dan standar teknis pemenuhan mutu pelayanan minimal dibidang kesehatan. Penilaian konsumen pada mutu pelayanan di Rumah Sakit menjadi hal penting. Untuk itu setiap rumah sakit berusaha memberikan yang terbaik kepada pasiennya supaya rumah sakit mempunyai eksistensi yang bagus dan juga citra yang positif dari publik dengan cara melakukan pelayanan yang baik kepada pasien, sehingga apabila ini sudah tercapai maka seorang pasien cenderung akan mengunjungi rumah sakit tersebut.

Hal ini menjadi acuan pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan berupa loyalitas dari konsumen (Fandi Tjiptono:2004). Terciptanya tingkat kepuasan dan hubungan yang baik maka akan terbentuk opini publik yang penguntungkan bagi instansi atau perusahaan tersebut. Hubungan yang baik dengan komunikasi efektif antara pihak yang berkepentingan sangat mendukung terwujudnya tujuan dan kepuasan bersama. Untuk mewujudkan hubungan yang efektif dan harmonis, maka harus dikelola dengan baik dan terarah. Biasanya untuk pengelolaan ini dilakukan oleh salah satu divisi yang sering dikenal dengan nama Humas (Hubungan Masyarakat) atau *Public Relations*. Fungsi paling dasar humas yaitu membantu menjabarkan dan mencapai program, meningkatkan sikap *responsive*, serta memberikan informasi kepada pelanggan (dalam jurnal Evawati Elysa). Adanya humas dirumah sakit guna menjadi jembatan antara pasien dengan pihak rumah sakit.

Suatu pelayanan dapat dikatakan baik oleh pasien atau pelanggan, dilihat dan ditentukan oleh kenyataan pelayanan yang dilakukan apakan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan opini dari pasien tentang pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang baik bisa dilihat dari awal kedatangan pasien dan hingga dia pulang. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu bagaimana strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

. RSUD Kabupaten Rokan Hulu yang terletak di pusat kota Pasir Pengaraian ini masih berstatus kelas C. Menurut peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang klarifikasi Rumah Sakit pasal 14 menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Kelas C pelayanannya hanya terbatas untuk empat pelayanan medik spesialis dasar dan empat pelayanan spesialis penunjang medik. Rumah Sakit Umum Kelas C mempunyai fasilitas yaitu pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik yang terdapat pada Rumah Sakit Umum kelas C (Yayan Rudianto:2016).

Pada peraturan Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Adapun Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu yaitu dengan Visi menjadikan pelayanan Rumah Sakit setara kelas B tahun 2021, dan Misi menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh dan terpadu, menciptakan suasana kerja yang mendukung kebersamaan, rasa memiliki dan meningkatkan disiplin aparatur.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu adalah salah satu rumah sakit milik pemerintah di Kabupaten Rokan Hulu. Pelayanan yang selalu diterapkan karyawan kepada pasien di RSUD Kabupaten Rokan Hulu yaitu 5S (Salam, Senyum, Sapa, Santun, Siaga). RSUD Kabupaten Rokan Hulu juga melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan di Kabupaten Rokan Hulu maupun dari Kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan.

Pada tanggal 18 Desember 2018 lalu, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu berhasil meraih predikat akreditasi tingkat madya, hasil tersebut menjadikan RSUD Kabupaten Rokan Hulu rumah sakit bintang tiga dengan pelayanan berstandar nasional. Dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ini membentuk Tim Kode Merah dan *Code Blue*. Adapun guna Tim Kode Merah dan *Code Blue* disini untuk mempermudah komunikasi dan bergerak cepat dalam mengambil tindakan terhadap pasien yang gawat darurat. Menurut bupati rokan hulu, pelayanan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu sudah bagus, namun rumah sakit ini masih membutuhkan beberapa dokter spesialis lagi, karna saat ini jumlah hanya ada 23 dokter spesialis untuk pelayanan di Sembilan poli dari sepuluh poli yang ada.

Dalam konteks rumah sakit, humas mempunyai peran yang sangat penting dalam hal pelayanan kepada seluruh *stakeholders*. Secara konsep ada dua peranan hubungan yang dilakukan humas yaitu hubungan ke dalam (*Public Internal*) dan hubungan ke luar (*Public Eksternal*). Hubungan ke dalam (*Public Internal*) adalah menjalin hubungan dengan unit, badan, perusahaan, atau organisasi itu sendiri, hubungan ke luar (*Public Eksternal*) yaitu menjalin hubungan dengan publik umum (masyarakat).

# Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penulisan menggunakan metode penelitian kualitatif adalah untuk mencari pemecahan masalah dengan menggambarkan peristiwa – peristiwa berdasarkan fakta dan bukti yang ada. Menurut lexy moleong penelitian kualitatif ini memahami tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Tujuan penelitian ini bagaimana strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Sumber data yang diperoleh peneliti yaitu didapatkan secara langsung dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis yang dilakukan penulis yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

# Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu”.

Penyajian data berikut berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis. Berikut hasil penelitian yang telah penulis dapatkan selama meneliti. Penelitian ini diuraikan berdasarkan 4 tahapan dalam proses *Public Relations* (Humas):

1. ***Fact Finding* (Pengumpulan Fakta)**

Menurut Yetty Oktariana dan Yudi Abdullah *fact finding* adalah mencari dan mengumpulkan fakta data sebelum orang melakukan kegiatan komunikasi. Seorang humas tidak terlepas dari gejala dan penyebab permasalahan, oleh karena itu seorang humas harus melibatkan dirinya dalam pengumpulan fakta. Humas perlu memantau dan membaca tentang pengertian, opini, sikap, dan perilaku masyarakat yang berpengaruh pada sebuah instansi.

Pengumpulan fakta atau pengumpulan data sesuatu yang paling dikenal dalam bidang keilmuan. Pengamatan yang diteliti dan memungkinkan terdapatnya berbagai alat, yang dibuat manusia dengan penuh akal, memberikan dukungan yang dramatis terhadap konsep keilmuan. Tumpuan terhadap presepsi indera secara langsung atau tidak langsung, dan keharusan untuk melakukan pengamatan secara teliti seakan menyita perhatian (Jujun S.Suriasumantri :1999).

Rumah sakit adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dalam jasa pelayanan kesehatan masyarakat. pelayanan kesehatan masyarakat menjadi sangat penting untuk menjaga kualitas jaga dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Baik buruknya kualitas layanan yang diberikan penyedia layanan tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Humas harus mampu melayani dan mencari opini apa yang dirasakan pasien selama berobat di Rumah Sakit.

Bahwa pihak rumah sakit sudah melakukan tugasnya dengan baik. Upaya untuk meningkatkan mutu layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, perlu adanya komitmen kerja sama yang baik antara semua pihak yang bersangkutan. Adapun kerja sama yang baik antara tim, akan menumbuhkan hasil yang maksimal dalam upaya meningkatkan Mutu Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Humas yang berada pada Rumah Sakit harus jeli dalam melihat data dan fakta yang akan dihadapi oleh sebuh Rumah Sakit tersebut. Segala keterangan harus diperoleh selengkap mungkin. Seorang humas harus mampu menampung opini yang berada pada pasien.

Bahwa dalam mengumpulkan data, seorang humas harus peka terhadap keluhan pasien. Maka dari itu, untuk mengetahui keluhan pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dengan cara membuat kotak saran, dan menempelkan nomor yang bisa di hubungi langsung oleh pasien yaitu bisa lewat sms atau via telepon, dan memberikan angket terhadap pasien yang berobat di Rumah Sakit. Adapun tujuan tersebut guna untuk membenah pelayanan yang kurang terhadap pasien.

Berdasarkan wawancara di atas bahwa, kotak saran yang disediakan untuk mengetahui keluhan dan opini pasien. Dengan adanya kotak saran tersebut, dapat memudahkan pihak rumah sakit bertindak dalam melakukan pelayanan di rumah sakit.

Saran yang baik untuk memperbaiki atau membenah pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Kotak saran yang ditaruh pada tembok suatu instansi dimana akan dimasukkan saran – saran dan opini yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang didapatkannya (Moekajat:1990). Kotak saran adalah fasilitas untuk pasien dalam menyampaikan keluhan, kritik, dan saran yang didapatkan selama berobat di rumah sakit. Kotak saran ini sendiri bertujuan untuk mengukur kinerja pelayanan.

Strategi humas yang *smart* bisa menjadikan perangkat yang ampuh bagi suatu instansi untuk menghadapi krisis. Pada dasarnya krisis yang dilanda pada suatu instansi yaitu persoalan bagaimana meraih dukungan dan pemahaman masyarakat yang notabennya adalah konsumen mereka.

1. ***Planning* (Perencanaan)**

Organisasi profit maupun non profit adalah merupakan wadah yang menghimpun sejumlah manusia yang memiliki kepentingan sama dalam memenuhi kebutuhannya. Kepentingan bersama itu dijadikan tujuan bersama sebagai salah satu unsur organisasi dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan. Untuk mewujudkan kerja sama yang baik dan menciptakan keharmonisan di suatu organisasi diperlukan perencanaan yang cermat, rasional, dan fleksibel (Sutedji:2010).

Menurut GR Terry, perencanaan adalah suatu kegiatan dalam menghubungkan fakta dan membuat asumsi tentang kegiatan apa yang akan menjadi titik pencapaian yang diinginkan. Sedangkan menurut Billy E Goetz, perencanaan adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Suetedji:2010).

Bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit lambat. Sehingga dirinya lambat di tangani oleh perawat yang ada. Ini adalah salah satu keluhan atau opini pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Seorang humas harus mampu merencang sesuatu dengan mengumpulkan opini yang ada. Dengan adanya keluhan yang seperti ini, pihak pasien dapat mengadu pada petugas informasi dan pengaduan yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Seorang humas pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu selalu menerapkan pelayanan 5S dalam melakukan layanan. Adapun guna pelayanan 5S yang di terapkan ini, guna untuk membangun keharmonisan antara pasien dan karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Undang–undang nomor 25 tahun 2009 menerapkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan suatu rangkaian untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara baik berupa jasa, barang, ataupun administrative yang disediakan (dikutip pada junal Deden Hadi dan Roni Saputra). Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu menerapkan layanan 5S biasanya berhubungan erat dengan pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, sehingga pasien merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Pentingnya pelayanan 5S yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit merupakan strategi dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Akan tetapi seorang pasien tentu tidak akan puas dengan perhatian yang diberikan, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pasien sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pasien.

Pelayanan 5S harus memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh kedepan dan dapat mengembangkan strategi pelayanan yang unggul. Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting bagi kemajuan sebuah organisasi, dengan adanya pelayanan aktivitas tidak hanya sekedar melayani pasien yang akan berobat, tetapi pemenuhan konsep pelayanan yang prima. Pelayanan sebuah kegiatan pada orang yang memiliki sifat komersial ataupun non komersial, jadi dengan menerapkan 5S, bisa merubah cara pandang pasien terhadap tenaga medis agar mereka tidak memandang negative apa yang dilakukan oleh karyawan rumah sakit atau tenaga medis yang ada. Keramahan dalam pelayanan perlu digerakkan di berbagai bidang yang ada pada Rumah Sakit. Jika pasien yang baru berobat pada Rumah Sakit, akan mendapatkan kesan yang positif dari apa yang mereka dapat kan saat berobat di Rumah Sakit, dengan begitu sambutan yang dilakukan oleh tukang parker, satpam, perawat, dan tenaga medis lainnya harus bersifat ramah terhadap pasien. Adapun dalam membangun pelayanan sendiri di RSUD, pihak humas sendiri terbagi dari dua bidang yaitu humas dan pelayanan.

1. Salam

Salam adalah sebuah kata yang berasal dari Bahasa arab, diambil dari rangkaian huruf sin, lam, dan mim. Ketiganya membentuk sebuah kata as-salaam, memiliki akar kata salima yang artinya kesejahteraan, keselamatan, dan kedamaian (Abdulrahman:2017). Kamus Al-Munawwir mencatat bahwa kata salam bisa bermakna : selamat (dari bahaya), bebas (dari cacat), memberi hormat (salam), menyelamatkan, rela/puas/menerima, tunduk, patuh, memberikan atau menyerahkan, angkat tangan, dan tunduk patuh (Abdulrahman:2017). Tidak ada ruginya dalam menerapkan budaya yang baik, dengan menerapkan salam akan berdampak baik bagi diri sendiri maupun orang lain. Dengan adanya keikhlasan dalam membagikan salam, akan meningkatkan kualitas kinerja di instansi.

1. Senyum

Senyum adalah ekspresi wajah yang terjadi akibat bergeraknya atau timbulanya suatu gerakan di bibir atau kedua ujungnya, atau bisa juga terjadi disekitar mata. Senyum merupakan ibadah, senyum menambah manisnya wajah dan terlihat bahagia. Sebab senyum dapat menstimulasi seseorang untuk berpikir positif dan tulus dalam mengerjakan sesuatu. Menurut Saikhul Hadi senyum adalah sebagian dari sedekah, dengan senyum juga kita dapat memperkuat tali persaudaraan, pengobat luka jiwa, dan bisa menjadi sarana perdamaian dunia (dikutip dari skripsi Reza Pahlevi). Dengan senyum dapat menambah semangat, dada menjadi lapang, dan wajah menjadi ceria (Aidh Al Qarni:2008).

3) Sapa

Bersapa dalam kamus Bahasa Indonesia artinya teguran, kesambat, tersapa, dan bersapaan artinya mengajak, bercakap – cakap, tegur menegur (Dendy and Yeyen:2008). Tegur sapa yang kita lakukan pada saat pasien berobat akan membuat suasana menjadi lebih akrab dan hangat. Sehingga pasien dihargai dan diperhatikan berobat pada rumah sakit. Di dalam sapa dan salam akan membarikan suasana tersendiri. Menurut Alfonsus Sutarno sapa identic dengan menegur seseorang agar bisa menyapa dan saling berbicara, dengan adanya tegur sapa bisa membuat seseorang lebih akrab, kenal dan saling berintekrasi (dikutip dari skripsi Reza pahlevi).

4) Santun

Santun dalam kamus Bahasa Indonesia artinya halus dan baik budi Bahasa dan tingkah lakunya. Sabar dan tenang dalam menghadapi apapun (Dendy dan Yeyen:2008). Menurut Muhamad Mustari kesantunan bisa mengorbankan diri sendiri dan orang lain (Dikutip dari skripsi Reza Pahlevi). Dengan adanya santun bisa melihat sisi sabra seseorang, kunci keberhasilan seseorang dapat dihasilkan dari kesabaran. Kesantunan seseorang bisa dilihat dari ucapan dan tingkah lakunya. Dengan adanya penerapan ini, karyawan dan pasien akan lebih dekat dan pasien akan lebih nyaman untuk berobat di Rumah Sakit.

1. Siaga

Siaga artinya adalah siap sedia (Dendy and Yeyen:2008). Tenaga medis yang ada pada Rumah Sakit harus siaga. Siaga disini yaitu harus cepat dan sigap dalam menangani pasien yang Gawat Darurat. Siaga juga memberi respon terhadap kesiapan mental dalam segala rangsangan yang ada.

1. ***Communicating and Action* (Komunikasi dan Aksi)**

Setelah perencanaan disusun sedemikian rupa, tahap selanjutnya yaitu komunikasi dan aksi yang dilakukan oleh humas (Oktariana dan Abdullah:2017). Komunikasi sering kali dilakukan oleh seorang humas. Seorang humas tidak boleh mengambil asumsi diri nya sendiri, karena akan beresiko untuk citra Rumah Sakit.

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kehidupan organisasi, hal ini dikarenakan setiap orang cenderung untuk hidup bermasyarakat. Hal ini dapat dilihat dikehihidupan keluarga, organisasi, masyarakat, dan setiap lingkungan yang kita melakukan interaksi dengan orang yang ada disekeliling. Tujuan utama dalam setiap organisasi adalah untuk mencapai kesuksesan, dengan begitu setiap intansi harus mempunyai tenaga kerja yang bagus.

Pada perkembangan zaman saat ini sumber daya manusia sangat diperhatikan dalam suatu instansi Rumah Sakit demi tercapainya tujuan organisasi. Selain itu juga setiap instansi Rumah Sakit menginginkan tenaga kerja yang memiliki kualitas yang baik, maka instansi Rumah Sakit juga harus memperlakukan mereka dengan baik dan memanfaatkan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin. Menurut Abdullah Masmuh bahwa komunikasi dalam organisasi dibagi menjadi komunikasi formal dan komunikasi informal.

1. Komunikasi Formal

Komunikasi formal terjadi bila pesan atau informasi dikirimkan, ditransfer, dan diterima melalui pola hirarki kewenangan organisasi yang telah diterapkan dalam struktur organisasi. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Thoha bahwa komunikan merupakan proses komunikasi yang mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan struktur organisasi (Miftah Thoha:2010). Menurut Pace and Faules komunikasi formal terdiri dari struktur organisasi yakni komunikasi kebawah (Downward Communication), komunikasi ke atas (Upward Communication) dan komunikasi horizontal (Horizontal Communication).

1. Komunikasi Informal

Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi di antara karyawan dalam suatu organisasi untuk dapat berinteraksi secara bebas satu sama lain terlepas dari kewenangan dan fungsi jabatan mereka (Miftah Thoha:2010). Jadi, komunikasi ini termasuk komunikasi tidak berstruktur. Arah arus yang terjadi pada informasi komunikasi informal bersifat pribadi, contohnya dengan komunikasi tatap muka dan komunikasi lewat telepon. Komunikasi informal lebih dikenal dengan desas-desus atau selentingan (grapevine), atau kabar angina karena dalam komunikasi ini informal pribadi muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir keseluruhan organisasi tanpa dapat diperkirakan. Informasi dalam komunikasi informal ini biasanya memperoleh kasus dengan apa yang didengar atau apa yang dikatakan publik dan bukan apa yang diumumkan.

Kesehatan adalah sebuah konsep yang selalu digunakan oleh semua orang, tetapi artinya sulit dijelaskan. Kesakitan dan penyakit itu saling terkait, tetapi keduanya sangat berbeda pada dasar dan konsepsional tentang periode sakit. Menurut Salan kesakitan adalah reaksi personal, interpersonal, serta kultural terhadap penyakit atau rasa kurang nyaman (Heri D.J Maulana:2009). Menurut WHO defenisi kesehatan adalah secara luas tidak meliputi aspek medis, tetapi meliputi aspek mental dan sosial, disini juga tidak hanya dalam suatu keadaan yang bebas dari penyakit, cacat, dan kelemahan (Heri D.J Maulana:2009).

Dalam undang – undang kesehatan No.23 Tahun 1992, menyatakan bahwa kesehatan di defenisikan secara lebih komples sebagai keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif. Tidak terbatas dari gangguan fisik, mental, dan sosial, tetapi kesehatan dipandang sebagai alat untuk hidup lebih produktif. Optimasi dari pandangan sehat produktif dapat dilakukan dengan pemberian nilai dalam rentang sehat dan sakit (Heri D.J Maulana:2009).

Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu melakukan promosi dengan media sosial. Menggunakan media sosial yang ada, guna untuk mempermudah dalam mempromosikan pelayanan kesehatan yang ada ada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Menggunkan media sosial juga dapat memudahkan para pasien yang ingin berobat, dan tahu apa saja yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

1. Media

Media adalah suatu alat untuk memikat perhatian massa dengan cara serempak (simultan) dan serentak (*instanta-news*), dengan adanya media tentu akan membuat proses komunikasi lebih efektif lagi dalam menyampaikan pesan (Nawiroh Vera:2016). Suatu media dalam penyampaian informasi sangat diperlukan dalam sebuah instansi, hal tersebut dikarenakan dalam penyebarluasan informasi.

1. Situs Web

Web adalah suatu wadah yang mencakup prinsip berbeda pada ilmu computer dan sistem informasi manajemannya. Adapun tujuannya yaitu mendukung kegiatan yang efektif dengan aplikasi web dan proyek web (Janner Simarmata:2009). Web yang digunakan pihak rumah sakit guna untuk mempermudah mempromosikan kegiatan apa saja yang ada di Rumah Sakit.

1. Facebook

Pada tangga 4 Februari 2004 facebook menjadi sebuah sejarah pada dunia teknologi informasi. Mark Zuckerbarg adalah orang yang pertama kali pencetus facebook dengan tujuan untuk saling mengenal antar mahasiswa Harvard (Cindy Jasmin:2009). Facebook adalah dengan memberikan akses kepada teman – teman untuk melihat status, foto, biodata, post, *quote*, hubungan keluarga serta foto dan video dimana kita di tag.[[1]](#footnote-1) Melihat masyarakat Rokan Hulu yang lebih sering menggunakan facebook, maka pihak humas lebih sering melakukan promosi pada akun pribadi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

1. ***Evaluation* (Evaluasi)**

Evaluasi yang dilakukan oleh bidang kehumasan dengan cara bagaimana suatu program yang dilakukan itu berhasil atau tidaknya dilapangan. Adapun keberhasilan yang dapat di peroleh oleh bidang kehumasan tidaknya melihat dari beberapa banyak penghargaan yang di peroleh, tapi melainkan bagaimana bidang humas dapat membangun relasi atau citra positif pada masyarakat atau khalayak (Morissan:2014).

Menurut Cutlip, Center, and Broom kesalahan dalam melakukan evaluasi yaitu ketika dalam melaksanakan atau menentukan kegiatan tidak sesuai dengan pemikiran yang matang (Morissan:2014). Eveluasi adalah penilaian dan menganalisa kembali untuk setiap kali hasil yang diperoleh. Adapun tujuannya yaitu untuk menjadikan bahan perencanaan selanjutnya (Yetty Oktariana and Yudi Abdullah:2017).

Humas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ini, selalu mengevaluasi program – program dari tahun ke tahunnya. Adapun tujuan nya untuk memajukan Rumah Sakit tersebut. Evaluasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit melihat dari sisi mana yang belum tercapai target dari program sebelumnya.

Dalam meningkatkan mutu layanan yang akan diberikan kepada publik atau masyarakat, pentingnya untuk selalu melakukan evaluasi secara terus menerus. Evaluasi menurut kepala perwakilan Ombudsman Provinsi NTB sesuatu yang menyangkut pada sikap seseorang dalam melaksankan pelayanan. Semakin evaluasi dilakukan, semakin baik untuk suatu perusahaan tersebut (Debora Sanur Lindawaty:2018).

Evaluasi yang dilakukan meliputi kegiatan pengumpulan data, program atau kegiatan yang dilakukan, dan lingkungan tempat berlangsungnya kegiatan. Eveluasi sendiri memerlukan data yang berupa manusia, program, dan lingkungan. Setelah terkumpulnya semua data, baru lah bisa mengevaluasi kegiatan apa saja yang belum mencapai tujuan.

Mutu dan kualitas pelayanan sendiri perlu untuk selalu ditingkatkan. Tindakan dan penunjang dalam melakukan pelayanan terhadap pasien selama dalam proses pengobatan baik itu rawat jalan, maupun rawat inap harus selalu menjaga kerahasian dan pencatatan pasien tersebut (Hetti Ismainar:2015).

Berdasarkan data yang penulis peroleh bahwa strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dilakukan pelayanan yang menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Santun, Siaga), melakukan pelatihan komunikasi efektif terhadap karyawan yang langsung berhubungan dengan pasien, melakukan promosi lewat media sosial, membuka layanan pendaftaran online bagi pasien yang baru berobat.

Dalam analisa ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggambarkan data yang telah di peroleh dan dianalisa sesuai hasil dilapangan, hasil penelitian berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Secara sederhana Strategi adalah rencana lengkap untuk mencapai tujuan organisasi (Ricky W. Griffin:2003). Menurut Stephanie K. Marrus startegi adalah suatu proses penentuan rencana pemimpin yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi. Sedangkan menurut David strategi adalah cara utama untuk mencapai harapan jangka panjang.

Humas dalah membangun hubungan yang positif antar *stakeholders* yang terkait langsung dengan pendidikan (Maskur:2018). Menurut Nasution sasaran humas yaitu siswa, guru, staf, lebih spesifiknya khalayak. Sedangkan menurut Frank Jeffkins humas adalah komunikasi yang berbentuk berencana baik kedalam meupun keluar dengan tujuan untuk mencapai tujuan bersama. *Cutlip and Center* menyatakan bahwa humas adalah seseorang yang bisa melakukan fungsi manajemen untuk membangun dan mempertahankan suatu organisasi, dengan begitu seorang humas juga sangat mempengaruhi sukses atau gagalnya suatu organisasi.

Mutu layanan adalah terpenuhinya suatu kebutuhan bagi pengguna jasa menurut Edward Sallis. Mutu layanan dapat di defenisikan sebagai jarak antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Menurut pendapat Lewis dan Booms mutu layanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan.

# Simpulan

Dari penyajian data kemudian menganalisa data tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan di rumah sakit umum daerah Kabupaten Rokan hulu adalah strategi humas dalam mempromosikan rumah sakit. Adapun strategi yang dilakukan humas yaitu dengan membuat kotak saran, menerapkan pelayanan 5S, mengisi kuesioner untuk pasien, dan menempelkan kontak *person* pengaduan.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ini juga mempunyai program humas yaitu penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, kliping koran RSUD, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit, dan mengadakan promosi pemasaran.

Humas yang terdapat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ini mempunyai 2 kasi yaitu kasi humas dan kasi sumber daya manusia. Adapun dua kasi dibidang humas ini memiliki fungsi dan kegiatan yang berbeda. kasi humas berfungsi dalam mempromosikan dan memasarkan rumah sakit, sedangkan untuk kasi sumber daya manusia lebih meningkatkan kinerja atau meningkatkan sumber daya manusia yang ada pada rumah sakit.

# Referensi

***Buku***

Al Qarni, Aidh. *Ibtasim*. Jakarta: Gema Insani, 2008.

Arifin, Anwar. *Strategi Komunikasi : Suatu Pengantar Ringkas*. Bandung: Armico, 1984.

Assuari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Cetak Ke Enam*. Bandung: Alfabeta, 2003.

Broom Glen M, Allen H Center, and Cutlip Scott M. *Effective Public Relations. Edisi 8*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.

D.J Maulana, Heri. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: EGC, 2009.

Iriantara, Yosal. *Community Relations : Konsep Dan Aplikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.

Ismainar, Hetti. *Administrasi Kesehatan Masyarakat: bagi Perekam Medis dan Informatika Kesehatan*. Deepublish, 2015.

Jasmine, Cindy. *Cepat & Mudah Menguasai Facebook*. IndonesiaTera, 2009.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Maskur. *Manajemen Humas Pendidikan Islam: Teori dan Aplikasi*. Deepublish, 2018.

Masmuh, Abdullah. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Peraktek*. Malang: UMM Press, 2010.

MEI, Dr Abdurrahman Misno BP. *The Secrets Of Salam: Rahasia Ucapan Salam Dalam Islam*. Elex Media Komputindo, 2017.

Moekijat. *Kamus manajemen*. Mandar Maju, 1990.

Moleong J, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.

Morissan. *Manajemen Public Relations*. Kencana, 2014.

Oktariana, Yetty, and Yudi Abdullah. *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Deepublish, 2017.

Pohan, Imbolo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC, 2007.

Robert B, Denhardt, and Denhardt Janet V. *The New Public Service : Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe, 2003.

Robert K, Yin. *Study Kasus Desain Dan Metode (M.Djauzi Mudzakir, Penerjemah)(7 Th Ed)*. Jakarta: Grafindo Persada, 2006.

Rosady, Ruslan. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi, Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.

Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.

S. Suriasumantri, Jujun. *Ilmu dalam perspektif*. Yayasan Obor Indonesia, 1999.

Sari, A. Anditha. *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Deepublish, 2017.

Simarmata, Janner. *Rekayasa Web*. Penerbit Andi, 2009.

Sugono, Dendy, and Sugiyono Yeyen Maryani. *Kamus Bahasa Indonesia*. Bukupedia, 2008.

Sutedji. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Deepublish, 2010.

Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi, 2004.

Vera, Nawiroh. *Komunikasi Massa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2016.

W. Griffin, Ricky. *Manajemen, edisi 7, jilid 1*. Erlangga, 2003.

***Skripsi***

Pahlevi, Reza. “Peranan Budaya 5S(Senyum,Salam,Sapa,Sopan,Santun) Dalam Meningkatkan Kepatukan Peserta Didik Terhadap Tata Tertib SMA Perintis 1 Bandar Lampung.” Universitas Lampung, 2018.

***Jurnal***

Anggrahini, Meilyna Diah, Christina Rochayanti, and Edwi Arief Sosiawan. “Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Pengelolaan Isi Informasi Website PEMDA Sebagai Media Communications Relations Dengan Masyarakat.” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 6 (2008): 8.

Ardhoyo, T E. “Jurnal Peran Dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan.Pdf,” 2013

Hadi Kushendra, Deden, and Roni Saputra. “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) DI Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung” VI, no. 1 (2016): 36.

Kriyantono, Rachmat. “Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik” 18, no. 2 (2015): 10.

Kuwantono, Noor Irfan, and Liliek Budiastuti Wiratmo. “Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Publik Relations Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Public Relations,” 2017.

Lindawaty, Debora Sanur, Dewi Sendhikasari Dharmaningtias, Handrini Ardiyanti, and Riris Katharina. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018.

Lubis, Evawani Elysa. “Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah,” 2012, 10.

Rudianto, Yayan. “Analisis Pelayanan Kesehatan Melalui Peningkatan Status RSUD Kabupaten Bekasi,” 2016.

***Web***

Barantum. “Call Center itu apa sih?” *Barantum Blog* (blog), November 29, 2018. https://www.barantum.com/blog/call-center-itu-apa-sih/.

Ekatjahjana, Widodo. “Peraturan Menteri Kesehatan,” 2018. http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\_hukum/PMK\_No\_\_4\_Th\_2019\_ttg\_Standar\_Teknis\_Pelayanan\_Dasar\_Pada\_Standar\_Pelayanan\_Minimal\_Bidang\_Kesehatan.pdf.

Leonardtodo. “Eksternal Public Relations(Hubungan Publik Eksternal).” *Leonardtodo* (blog), May 28, 2011. https://leonardtodo.wordpress.com/2011/05/28/eksternal-public-relationshubungan-publik-eksternal/.

Mazadie. “Post - Raih Predikat Akreditasi Tingkat Madya, RSUD Rohul Kini Naik Kelas Jadi Rumah Sakit Bintang Tiga.” Rokanhulu.com. Accessed October 30, 2019. <http://rokanhulu.com/raih-predikat-akreditasi-tingkat-madya-rsud-rohul-kini-naik-kelas-jadi-rumah-sakit-bintang-tiga>.

Sundana, Lana. “Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu,” 2017. <https://rsudrokanhulu.com/home/sejarah/>.

Triono, Bambang, Septien Asmarwianti, Syahrial Hendri, and Azmi Juniati. “Profil Kesehatan Rokan Hulu 2018.” Kabupaten Rokan Hulu, 2018. www.depkes.go.id>download>profil>profil\_KAB\_KOTA 2017.

www.koranmx.com. “Pastikan Tingkat Pelayanan, Bupati Kunjungi RSUD Rohul.” KORAN METRO XPRESS. Accessed November 23, 2019. http://www.koranmx.com/baca/4899/pastikan-tingkat-pelayanan--bupati-kunjungi-rsud-rohul.html.

1. Hengky Alexander Mangkulo, *212 Tip dan Trik Facebook* (Elex Media Komputindo, 2013), Hal.5. [↑](#footnote-ref-1)