

STRATEGI HUMAS DAN KAITANNYA DENGAN PENINGKATAN MUTU LAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU

¹Rika Nofriani, ²Hayatullah Kurniadi

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: rikanofriani30@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu merupakan salah satu dari empat rumah sakit yang ada di Kabupaten Rokan Hulu dan menjadi satu-satunya rumah sakit milik pemerintah. Persaingan antar sesama rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik menjadi semakin terbuka. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut rumah sakit memberikan pelayanan terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini berjenis kualitatif. Data berasal dari wawancara, observasi dan penelusuran dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas RSUD Kabupaten Rokan Hulu memiliki bagian untuk mempromosikan dan memasarkan serta melaksanakan pengembangan sumber daya manusia. Dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit, humas menjalankan strategi mulai dari proses pengumpulan fakta, perencanaan, komunikasi dan aksi dan evaluasi. Fungsi humas di rumah sakit juga dilaksanakan dengan membuat program yaitu penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, klipng koran, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit dan mengadakan promosi pemasaran. Pelayanan terletak pada Bidang Pelayanan. Humas dan pelayanan memiliki fungsi yang berbeda, tetapi saling berkoordinasi dalam upaya mencapai visi dan misi rumah sakit, yang salah satunya dapat dicapai melalui pelayanan yang baik kepada seluruh *stakeholders* rumah sakit.

Kata kunci: Strategi humas, Fungsi humas, mutu pelayanan, rumah sakit.

Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) termasuk salah satu organisasi sosial yang memiliki tanggung jawab moral atau akuntabilitas kepada rakyat banyak, sehingga berkewajiban melayani semua golongan masyarakat, baik masyarakat kelas bawah (miskin), kelas menengah maupun masyarakat kelas atas (Julisman, 2017). 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. Banyaknya rumah sakit pada tahun tersebut berjumlah 4, yaitu 1 unit milik pemerintah (RSUD) dan 3 unit milik swasta yaitu Rumah Sakit Awal Bross, Rumah Sakit Azzahra, dan Rumah Sakit Surya Insani (Triono et al., 2018).

Dengan perbandingan jumlah masyarakat dan rumah sakit yang ada di Kabupaten Rokan Hulu yang hanya berjumlah 4 unit, tentu menimbulkan persaingan sesama rumah sakit dalam mendapatkan pasien. Berdasarkan hal ini, RSUD Kabupaten Rokan Hulu harus menyusun strategi untuk dapat menarik minat masyarakat agar berobat di sana. 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. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Kabupaten Rokan Hulu merupakan salah satu dari empat rumah sakit yang ada di Kabupaten Rokan Hulu dan menjadi satu-satunya rumah sakit milik pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan setiap pelanggan saat berkunjung pada instansi. Pelayanan dapat dikatakan baik oleh pasien atau pelanggan, dilihat dan ditentukan oleh kenyataan pelayanan yang dilakukan apakah 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 (Muharni, 2018).

Terciptanya tingkat kepuasan dan hubungan yang baik, maka akan terbentuk opini publik yang menguntungkan 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 hubungan masyarakat (humas) atau *public relations* (PR). Fungsi paling dasar humas yaitu membantu menjabarkan dan mencapai program, meningkatkan sikap *responsive*, serta memberikan informasi kepada pelanggan (Lubis, 2012), dengan adanya humas di rumah sakit menjadi jembatan antara pasien dengan pihak rumah sakit.

Humas atau yang sering disebut *public relations* adalah kegiatan yang dilakukan dua arah secara timbal balik antara organisasi dengan publiknya atau khalayak, berupa internal maupun eksternal, dalam membentuk fungsi dan tujuan suatu organisasi meningkatkan pembinaan kerja sama dan kepentingan bersama yang dilandasi asas saling pengertian dan saling mempercayai (Ardhoyo, 2013). Humas juga sebagai jembatan antara instansi dan publiknya. Seorang humas harus mampu dalam menjalankan citra yang baik bagi instansi. Publik adalah wakil humas yang sangat penting (Cutlip et al., 2005). *Public Relations* jembatan bagi pimpinan dan publiknya dalam membangun hubungan secara internal maupun eksternal. Publik berhak mengetahui apa saja aktivitas, rancangan kebijakan, program kerja yang dilakukan oleh instansi dan harapan yang diinginkan oleh public (Ruslan, 2006).

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan (Kasmir, 2005). Posisi humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan tempat bekerja. Sasaran humas adalah publik internal dan eksternal perusahaan, di mana secara umum bertugas membina dan menjalin hubungan baik antar perusahaan dan masyarakat, untuk mencegah konflik yang mungkin terjadi di antara keduanya.

Kinerja humas sangat berpengaruh penting bagi citra rumah sakit. Maju dan berkembangnya suatu rumah sakit tergantung pada cara seorang humas berkomunikasi dan melakukan pelayanan yang baik kepada pasien serta pihak lain, baik itu internal (dalam) maupun eksternal (luar). Suatu pelayanan terhadap pelanggan bisa dikatakan unggul atau prima, apabila humas mampu atau jeli untuk mengenali dengan baik tentang keinginan dan kebutuhan pasien atau pelanggan yang berkunjung. Penelitian yang dilakukan oleh Tirtawati dan Mulyani menjelaskan bahwa strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, membangun hubungan dengan publik luar organisasi, melakukan komunikasi melalui media dengan melakukan siaran ditelevisi lokal dan juga siaran di radio, proses edukasi dengan mengadakan kegiatan seminar atau *talk show* kesehatan dan meningkatkan mutu pelayanan melalui iklan (Tirtawati & Mulyani, 2017).

Secara sederhana humas dapat dipahami sebagai kegiatan penyampaian informasi. Kegiatan yang dilakukan sorang humas dalam penyampaian informasi juga diperlukan adanya tata pengelolaan atau manajemen. Manajemen humas sendiri diartikan sebagai suatu proses dalam hubungannya dengan perencanaan, pengorganisasian, komunikasi dan juga koordinasi untuk mencapai suatu tujuan bagi suatu organisasi dan instansi.

Humas sendiri memiliki peranan dalam menyampaikan informasi dan hubungan baik. manajemen humas tidak dapat lepas juga dari pelayanan publik. Adapun beberapa hubungan di antaranya yaitu fungsi manajemen humas itu sendiri. Dengan adanya fungsi manajemen humas yaitu sebagai pengawasan, pengarahan, perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, pemberdayaan dan evaluasi.

Sebagai garden terdepan yang menyampaikan informasi kepada publik, humas memiliki peran yang sangat penting dalam mengimplementasikan undang-undang tersebut. Adapun undang-undang tersebut mewajibkan setiap badan publik untuk menjamin tersedianya informasi publik yang terbuka untuk public dan dapat diakses oleh publik dengan cepat, tepat, dan biaya ringan.

Humas merupakan bagian dari suatu instansi yang mempunyai tugas memahami dan mengevaluasi berbagai opini publik dan isu publik yang terdapat pada instansi. Adapun gunanya sebagai masukan terhadap berbagai kebijakan agar terciptanya keharmonisan antara instansi dan publik. Humas sendiri sebagai komunikator yang berfungsi sebagai menyampaikan informasi kepada publik dengan baik (Kriyantono, 2015).

Terwujudnya suatu pelayanan yang baik tentu akan berdampak pada instansi tersebut. Humas sendiri harus mampu menerima saran, masukan bahkan mengevaluasi opini-opini yang beredar pada publik. Adapun tujuan dan fungsi humas yaitu mengajak, mempengaruhi suatu publik tersebut. Disini humas harus dapat membangun reputasi dengan positif dan menghilangkan *image negative* pada suatu instansi. Fungsi humas menurut Cutlip and Center ada lima, yaitu (1) Pengumpulan fakta, artinya seorang humas harus bisa menentukan atau mengumpulkan permasalahan yang ada serta mengatasi opini publik terhadap suatu instansi. (2) Definisi permasalahan, artinya seorang humas harus bisa dan mampu dalam memahami keinginan publik secara maksimal berdasarkan pengumpulan fakta berdasarkan data di lapangan. Permasalahan di sini yaitu keluhan pasien terhadap pelayanan saat berobat, karena dengan pelayanan yang kurang baik akan membuat pasien tidak nyaman. (3) Perencanaan dan program, artinya strategi perencanaan dan program yang dilakukan seorang humas harus bisa menguntungkan bagi instansi dan nantinya bisa untuk kepentingan dalam perbaikan instansi dan publik. (4) Aksi dan komunikasi, artinya seorang humas harus bisa berkomunikasi kepada publiknya demi menciptakan citra positif. Dengan adanya aksi seorang humas bisa berkomunikasi langsung dan tidak langsung kepada publik dan (5) Evaluasi, artinya seorang humas harus mampu mengkaji ulang keinginan dan kepentingan publik internal dan eksternal guna mengembangkan program humas.

Metode

Penelitian ini berjenis kualitatif. Jenis ini digunakan untuk mencari pemecahan masalah dengan menggambarkan peristiwa-peristiwa berdasarkan fakta dan bukti yang ada. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi dan penelusuran dokumen. Wawancara mendalam dilakukan kepada Direktur RSUD Kabupaten Rokan Hulu, Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, bidang pelayanan, pasien rawat inap dan pasien rawat jalan. Observasi dilakukan dengan melihat berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pihak RSUD. Pengumpulan data juga dilakukan dengan menelusuri dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian. Analisis data menggunakan model interaktif

karya Miles dan Huberman, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Fitri, 2017).

Hasil dan Pembahasan

Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 13 Tahun 2018 menjelaskan bahwa: “Humas RSUD Kabupaten Rokan Hulu disebut dengan Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bidang ini mempunyai tugas membantu direktur melaksanakan, merencanakan, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas koordinasi seluruh kegiatan humas dan pemasaran serta mengembangkan sumber daya manusia, mengawasi, mengendalikan program pada bidang humas dan pemasaran. Dalam menyelenggarakan tugas pokok kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia mempunyai uraian tugas, yaitu (1) Penyusunan program teknis bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia, (2) Penyelenggaraan bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia, (3) Pembinaan, pengoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan setiap seksi, (4) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan setiap seksi, (5) Merencanakan operasionalisasi pengelolaan bagian humas dan pengembangan sumber daya manusia dan (6) Memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan humas dan pengembangan sumber daya manusia. Dalam Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terdapat Seksi Humas dan Pemasaran. Seksi ini mempunyai tugas pokok, yaitu (1) Menyusun program kerja seksi humas dan pemasaran, (2) Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap tata tertib, disiplin dan kelancaran tugas di lingkungan kerja seksi humas dan pemasaran, (3) Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap pelayanan rumah sakit di lingkungan unit kerja seksi humas dan pemasaran, (4) Membantu kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia untuk mengadakan koordinasi dan kerja sama dengan kepala instansi, ketua kelompok SMF, kepala bidang, kepala seksi unit dan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pembinaan dan pengembangan unit kerja seksi humas dan pemasaran, (5) Membantu kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia untuk melaksanakan kerja sama dengan pihak III, (6) Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja yang terkait dalam rangka penyusunan prosedur kerja di lingkungan unit kerja seksi humas dan pemasaran, (7) Menyusun dan menyiapkan laporan serta mengevaluasi semua kegiatan di lingkungan unit kerja seksi humas dan pemasaran, (8) Membantu kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia dalam hal promosi rumah sakit dan (8) Melaksanakan kegiatan atau tugas lain sesuai dengan pengarahannya kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia. Bidang Pelayanan mempunyai tugas merencanakan operasional, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas pelayanan meliputi urusan pelayanan medik, pelayanan keperawatan, penunjang medik, dan pelayanan rujukan serta berdaya guna dan hasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan, yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan dan melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya Bidang Pelayanan mempunyai uraian tugas, yaitu (1) menyusun program teknis bagian pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan pelayanan rujukan, (2) penyelenggaraan pelayanan umum, (3) pembinaan, pengoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan setiap seksi, (4) penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan setiap seksi, (5) merencanakan operasionalisasi pengelolaan pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan rujukan dan (6) memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan rujukan” (JDIH Rokan Hulu, 2018).

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 (Kushendar & Saputra, 2016). Berkaitan dengan strategi Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia RSUD Kabupaten Rokan Hulu berkaitan dengan pelayanan di rumah sakit, penulis menggunakan 4 (empat) tahapan dalam proses humas yaitu: *fact finding* (pengumpulan fakta), *planning* (perencanaan), komunikasi dan aksi dan terakhir evaluasi.

Pengumpulan Fakta

Pengumpulan fakta adalah mencari dan mengumpulkan fakta data sebelum orang melakukan kegiatan komunikasi (Oktariana & Abdullah, 2017). Humas harus mampu melayani dan mencari opini apa yang dirasakan pasien selama berobat di rumah sakit. Upaya untuk meningkatkan mutu layanan di RSUD 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. Komitmen yang dilakukan pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu ini dengan adanya komunikasi efektif antara atasan dan bawahan dan adanya keselarasan antara kepala bidang dan staf lainnya. Sesuai dengan visi menjadikan RSUD Kabupaten Rokan Hulu dengan pelayanan paripurna ditahun 2021, dengan begitu semua staf harus bekerja dengan gigih dan lebih baik. Bagi karyawan yang bekerja dengan baik akan mendapatkan apresiasi oleh direktur RSUD Kabupaten Rokan Hulu dengan memberikan penghargaan.

Seorang humas harus mampu menampung opini yang berada pada pasien. Dalam mengumpulkan data, seorang humas harus peka terhadap keluhan pasien. Maka dari itu, untuk mengetahui keluhan pasien yang berobat di RSUD Kabupaten Rokan Hulu dengan cara membuat kotak saran dan menempelkan nomor yang bisa dihubungi 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 membenahi pelayanan yang kurang terhadap pasien. Guna kotak person yang di tempel pada dinding RSUD guna untuk memudahkan pasien memberikan saran atau mengadu tentang pelayanan yang didapat. Setelah humas mendapatkan pengaduan dari pasien, pengaduan tersebut langsung diproses dan memanggil karyawan yang melakukan pelayanan yang kurang baik terhadap pasien.

Saat ini layanan *call center* menjadi fasilitas yang berhubungan dengan informasi bagi *customer*. Adapun fungsi utama untuk layanan ini untuk menjawab kebutuhan informasi setiap pelanggan. Layanan *call center* dapat mengalih suatu informasi tentang kebutuhan dari pelanggan. Dengan begitu menjadi sangat efektif untuk meningkatkan mutu layanan di suatu instansi. Pemusatan manajemen panggilan dikenal sebagai *cell center* yang merupakan suatu sistem informasi terpusat, berfungsi untuk menerima dan mengirim sejumlah permintaan pelanggan dengan menggunakan telepon. *Call center* ini sendiri dioperasikan pada sebuah perusahaan guna untuk mengelola layanan yang mendukung dan menganalisa informasi mengenai konsumen. Adapun tujuan *call center* ini yaitu untuk mengembangkan kinerja perusahaan serta mengurangi anggaran, dengan cara standarisasi, kelancaran, dan menyeragamkan layanan bagi *customer* (Barantum.com, 2018).

Pengumpulan fakta yang dilakukan pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu ini yaitu dengan memperbaiki layanan kesehatan. Adapun strategi yang dilakukan pihak humas dalam pengumpulan fakta adalah membuat kotak saran, menyebarkan kuesioner, menempelkan kontak *person* pengaduan. Dengan hal tersebut, pihak Rumah Sakit dapat mengetahui keluhan dan opini pada pasien yang berobat di sana. Untuk pengumpulan data ini, tidak semudah yang dibayangkan, data yang dikumpul akan ditindak lanjuti setiap sebulan sekalinnya. Kotak saran

dan kuesioner yang telah diisi oleh pasien, akan dibaca dan dikumpulkan sesuai keluhan pasien. Setelah itu, pihak humas akan memperbaiki pelayanan sesuai yang diinginkan oleh pasien. Setelah semua data diperoleh, akan memasuki tahapan perencanaan. Pihak rumah sakit sendiri menempelkan kontak person pengaduan supaya pasien lebih mudah mengadu secara cepat.

Adapun 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 membenahi pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Kotak saran yang ditaruh pada tembok suatu instansi di mana akan dimasukkan saran-saran dan opini yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang didapatkannya (Moekijat, 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.

Perencanaan

Perencanaan yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yaitu dengan mengolah data yang ada pada kotak saran. Setelah kotak saran diisi dan disinilah pihak humas mulai menindak lanjuti apa yang akan dilakukan selanjutnya. Perencanaan disusun dalam rangka mewujudkan visi dan misi pada suatu instansi. Adapun tugas humas dalam melakukan perencanaan yaitu mempunyai program penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, klipng koran RSUD, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi dan mengadakan promosi pemasaran.

Organisasi profit maupun non-profit adalah wadah yang menghimpun sejumlah manusia yang memiliki kepentingan bersama 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. 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 (Sutedji, 2010).

Setelah fakta dan masalah dapat diketahui oleh humas, muncullah perencanaan tentang bagaimana mengemukakan dan apa yang harus dikemukakan oleh fakta dan data (Oktariana & Abdullah, 2017). Keterlambatan dalam pelayanan pasien menjadi satu keluhan atau opini pasien terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Humas harus mampu merancang 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.

Perencanaan yang dilakukan sesuai dengan data dan fakta yang diperoleh, bukan keinginan dari humas. Adapun rumusan masalah, strategi dalam pembuatan perencanaan harus sesuai dengan kebijakan suatu instansi dan mengambil keputusan untuk kepentingan publik. Dengan adanya program yang dilakukan pihak humas dapat membangun citra baik pada rumah sakit.

Program yang dilaksanakan harus sesuai dengan target yang diinginkan. Di perencanaan ini lah seorang humas memulai strategi apa yang harus dibuat dalam meningkatkan mutu layanan di rumah sakit. Pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Kabupaten Rokan Hulu, yaitu dengan menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Santun dan Siaga). *Pertama* 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. 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 (Misno, 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. Salam yang diterapkan karyawan yaitu dengan cara mengucapkan salam kepada pasien yang baru datang atau yang sedang melakukan administrasi di RSUD. Adapun salam yang diterapkan para karyawan guna untuk menjalin keselarasan antara karyawan dan pasien.

Kedua, senyum. Senyum adalah ekspresi wajah yang terjadi akibat Bergeraknya atau timbulnya suatu gerakan di bibir atau kedua ujungnya, atau bisa juga terjadi di sekitar 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 (Pahlevi, 2018). Dengan senyum dapat menambah semangat, dada menjadi lapang dan wajah menjadi ceria (Al-Qarni, 2008). Senyum yang dilakukan pihak rumah sakit terkhususnya bagi karyawan yang langsung menangani pasien, selalu senyum dan memberikan aura yang positif terhadap pasien. Karena dengan begitu bisa membuat dan memotivasi pasien untuk sembuh dari penyakitnya.

Ketiga, sapa. Bersapa dalam kamus Bahasa Indonesia artinya teguran, kesambat, tersapa dan bersapaan artinya mengajak, bercakap-cakap, tegur menegur (Sugono, 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 identik dengan menegur seseorang agar bisa menyapa dan saling berbicara, dengan adanya tegur sapa bisa membuat seseorang lebih akrab, kenal dan saling berintegrasi (Pahlevi, 2018). Karyawan atau tenaga medis yang ada pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu ini, selalu menyapa pengunjung dan pasiennya, karena dengan sapaan bisa menjalin tali silaturahmi.

Keempat, santun. Santun dalam kamus Bahasa Indonesia artinya halus dan baik budi bahasa dan tingkah lakunya. Sabar dan tenang dalam menghadapi apapun (Sugono, 2008). Menurut Muhamad Mustari kesantunan bisa mengorbankan diri sendiri dan orang lain (Pahlevi, 2018). Dengan adanya santun bisa melihat sisi sabar 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.

Kelima, Siaga. Siaga artinya adalah siap sedia (Sugono, 2008). Tenaga medis yang ada di 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.

Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu selalu menerapkan pelayanan 5S tersebut. Adapun guna pelayanan 5S yang di terapkan ini adalah untuk membangun keharmonisan antara pasien dan karyawan di rumah sakit. Pelayanan di RSUD 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 RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Pentingnya pelayanan 5S yang dilakukan oleh pihak rumah sakit merupakan strategi dalam meningkatkan kepercayaan pasien. Pasien sudah puas akan ramahnya perawat

atau tenaga medis yang ada di Rumah Sakit. Dengan keramahan yang dilakukan oleh tenaga medis, membuat pasien senang dan betah untuk mengantri dalam berobat

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 mengubah cara pandang pasien terhadap tenaga medis agar mereka tidak memandang negatif apa yang dilakukan oleh karyawan rumah sakit atau tenaga medis yang ada. Keramahan dalam pelayanan perlu digerakkan diberbagai bidang yang ada pada rumah sakit. Jika pasien yang baru berobat pada rumah sakit, akan mendapatkan kesan yang positif dari apa yang mereka dapatkan saat berobat, dengan begitu sambutan yang dilakukan oleh tukang parkir, satpam, perawat dan tenaga medis lainnya harus bersifat ramah terhadap pasien. Adapun dalam membangun pelayanan di RSUD, terbagi menjadi dua bidang yaitu humas dan pelayanan. Perencanaan dalam membangun layanan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu ini khusus di bidang pelayanan sendiri, berbeda lagi tugasnya dengan bidang humas. Bidang humas sendiri hanya melakukan promosi dan mengumpulkan keluhan atau opini pasien yang berobat pada rumah sakit. Promosi yang dilakukan oleh humas rumah sakit menggunakan media sosial atau web resmi. Humas yang ada pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu ini harus jeli dalam memikirkan perencanaan apa yang akan selanjutnya dibuat untuk tetap meningkatkan mutu layanan pada rumah sakit.

Komunikasi dan Aksi

Setelah perencanaan disusun sedemikian rupa, tahap selanjutnya yaitu komunikasi dan aksi yang dilakukan oleh humas (Oktariana & Abdullah, 2017). Komunikasi sering kali dilakukan oleh seorang humas. Seorang humas tidak boleh mengambil asumsi dirinya 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 dikehidupan 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. Pelayanan di rumah sakit tidak hanya melakukan pelayanan 5S, tetapi juga memberikan pelatihan kepada para karyawan yang langsung berkomunikasi dengan pasien. Tujuan dilakukan pelatihan komunikasi efektif ini yaitu supaya tenaga medis dan karyawan lebih baik dalam melakukan komunikasinya. Komunikasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit, yaitu dengan melakukan pelatihan komunikasi efektif untuk para karyawan yang berlangsung berhubungan dengan pasien. Dengan melakukan komunikasi efektif, dapat membantu hubungan yang harmonis antara karyawan dan pasien. Adapun tujuan dari komunikasi efektif yang dilakukan dapat membangun mutu layanan pada rumah sakit.

Komunikasi formal yang terjadi pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu yaitu dari keluhan pasien akan diproses di Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan akan dirapatkan kembali dengan direktur dan kepala bidang yang ada pada RSUD. Guna komunikasi ini sebagai salah satu strategi untuk mengetahui keluhan pasien dengan begitu barulah bisa memproses bagaimana membuat layanan yang baik untuk pasien, sehingga pasien bisa berobat dengan baik.

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 (Thoha, 2010). Jadi, komunikasi ini termasuk komunikasi tidak berstruktur. Komunikasi terjadi antara karyawan pada satu bidang di RSUD saling

berkoordinasi dalam bekerja. Untuk pengaduan pasien sendiri akan di proses terlebih dahulu disatu bidang. Jika dalam satu bidang tidak dapat menyelesaikan permasalahan yang ada, barulah rapat bersama kepala setiap bidang dan menyelesaikan masalah tersebut. Di sini perlu adanya kelarasan dan komunikasi yang efektif antara dalam satu bidang, guna untuk bisa bekerja sama dalam membangun pelayanan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

Pelayanan yang diberikan Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di RSUD Kabupaten Rokan Hulu tidak hanya memberikan pelatihan komunikasi efektif terhadap tenaga medis, tapi juga memiliki tim yang siap siaga yaitu tim Kode Merah dan tim *Code Blue*. Adapun perbedaan kedua tim ini yaitu fungsi tim kode merah berjaga-jaga dalam lingkungan rumah sakit, apabila alarm berbunyi atau terjadi sesuatu pada rumah sakit, tim kode merah lah yang harus turun tangan. Sedangkan fungsi pada *code blue* yaitu lebih ke pasien, apabila seorang pasien mengalami kritis atau gawat darurat tim *code blue* lah yang harus bertindak.

Humas RSUD Kabupaten Rokan Hulu melakukan promosi dengan media sosial. Menggunakan media sosial yang ada, guna untuk mempermudah dalam mempromosikan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Menggunakan media sosial juga dapat memudahkan para pasien yang ingin berobat, dan tahu apa saja yang ada di rumah sakit. Selain media sosial, RSUD Kabupaten Rokan Hulu juga menggunakan web yang digunakan untuk mempermudah mempromosikan kegiatan apa saja yang ada. Selain itu dengan melihat masyarakat Rokan Hulu yang lebih sering menggunakan facebook, maka pihak humas lebih sering juga melakukan promosi pada akun *official* RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

Pelayanan yang dilakukan pada rumah sakit ini membuka dua pintu berobat yaitu, pintu gawat darurat dan pintu rawat jalan. Kemudian pendaftaran dapat dilakukan juga dengan aplikasi daftar *online*. Pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu membuka pendaftaran *online* bagi pasien yang baru berobat. Keunggulan dari pendaftaran *online* ini memudahkan pasien untuk tidak lama mengantri dalam berobat khususnya untuk lansia. Sebuah aplikasi online yang baru di buka seharusnya di informasikan kepada media sosial RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Dengan begitu adanya pemberitahuan yang dilakukan pihak rumah sakit dapat memudahkan pasien dalam mendaftar kan dirinya di aplikasi tersebut, sehingga tidak menunggu lama antrian untuk berobat. Aplikasi pendaftaran *online* ini masih sangat baru di buka oleh pihak rumah sakit, jadi pasien belum terlalu banyak mengetahui aplikasi tersebut.

RSUD Kabupaten Rokan Hulu juga mengadakan kerja sama dengan Rumah sakit Arifin Achmad Pekanbaru, Rumah Sakit Awal Bross Pekanbaru, Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian dan Rumah Sakit Awal Bross Ujung Batu. Kerjasama ini sudah berjalan mulai tahun 2004 hingga saat ini. Rumah sakit melakukan kerja sama dengan pihak ketiga berdasarkan prinsip saling menguntungkan. Direktur rumah sakit menjamin kerjasama terdokumentasi dengan kontrak yang dilaksanakan sesuai standar, dilaksanakan dengan efektif dan aman.

Evaluasi

Evaluasi yang dilakukan oleh Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan cara bagaimana suatu program yang dilakukan itu berhasil atau tidaknya di lapangan. Adapun keberhasilan yang dapat diperoleh 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).

RSUD Kabupaten Rokan Hulu sudah beroperasi sejak tahun 2004 hingga sekarang. Penghargaan dan sertifikat yang diperoleh sudah lumayan. Setiap tiga tahun sekali mengadakan akreditasi dan setiap tahunnya diverifikasi. Menurut Cutlip, Center, dan Broom

kesalahan dalam melakukan evaluasi yaitu ketika dalam melaksanakan atau menentukan kegiatan tidak sesuai dengan pemikiran yang matang (Morissan, 2014). Evaluasi adalah penilaian dan menganalisa kembali untuk setiap kali hasil yang diperoleh. Adapun tujuannya yaitu untuk menjadikan bahan perencanaan selanjutnya (Oktariana & Abdullah, 2017) Evaluasi dilakukan untuk mengetahui proses apa yang akan dilakukan selanjutnya atas langkah-langkah yang telah diambil.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebuah rumah sakit harus melakukan evaluasi pelayanan. Evaluasi yang dilakukan guna untuk menciptakan atau meningkatkan citra positif terhadap rumah sakit. Sejauh ini bidang pelayanan sendiri sudah memberikan yang terbaik untuk pasien yang berobat di RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya selalu mengevaluasi program-program dari tahun ke tahunnya. Adapun tujuannya 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 sesuatu yang menyangkut pada sikap seseorang dalam melaksanakan pelayanan. Semakin evaluasi dilakukan, semakin baik untuk suatu perusahaan tersebut (Lindawaty et al., 2018). Evaluasi yang dilakukan meliputi kegiatan pengumpulan data, program atau kegiatan yang dilakukan dan lingkungan tempat berlangsungnya kegiatan. Evaluasi 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 kerahasiaan dan pencatatan pasien tersebut (Ismainar, 2015).

Evaluasi yang dilakukan pada pihak rumah sakit juga berupa pelayanan rekam medis. Sarana dalam pelayanan rekam medis adalah milik pasien, oleh karena itu harus dijaga kerahasiannya. Pada pasal 10 ayat 13 Permenkes No 749a/Menkes/Per/XII/1989 berisikan tentang apabila rekam medis hilang atau rusak, dan dipalsukan oleh orang atau badan yang tidak berhak maka yang bertanggung jawab adalah pimpinan sarana pelayanan (Ismainar, 2015)

Rumah Sakit yang telah berdiri pada tahun 2004 hingga saat ini memiliki visi misi menjadikan RSUD Kabupaten Rokan Hulu dengan pelayanan paripurna di tahun 2021. Adapun tipe rumah sakit saat ini masih tipe C, dengan begitu pihak rumah sakit tetap bekerja keras untuk mencapai tujuan dan target yang diinginkan. Adapun penghargaan yang telah dicapai oleh RSUD Kabupaten Rokan Hulu yaitu dengan mendapatkan gelar rumah sakit berbintang tiga dengan julukan rumah sakit madya, mendapatkan penghargaan dalam menerapkan standar nasional pelayanan Rumah Sakit. Adapun penghargaan dan pencapaian yang telah diraih, tentu tidak akan sampai segitu saja perjuangannya. Oleh karena itu, pihak rumah sakit selalu melakukan Evaluasi, yaitu dengan cara melihat apa saja yang belum bisa diraih. RSUD Kabupaten Rokan Hulu ini setiap tiga tahun sekali diakreditasi dan setiap tahunnya di verifikasi.

Simpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa humas di RSUD Kabupaten Rokan Hulu disebut dengan Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Di dalam bidang ini terdapat dua seksi, pertama Seksi Humas dan Pemasaran, kedua Seksi Pengembangan Sumber Daya Manusia. Seksi Humas dan Pemasaran berfungsi dalam mempromosikan dan memasarkan rumah sakit, sedangkan Seksi Pengembangan Sumber Daya Manusia lebih

meningkatkan kinerja atau meningkatkan sumber daya manusia yang ada pada rumah sakit. strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan di RSUD Kabupaten Rokan hulu adalah strategi humas dalam mempromosikan rumah sakit. Dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit, humas melaksanakan proses mulai dari *fact finding* (pengumpulan fakta), *planning* (perencanaan), komunikasi dan aksi dan juga evaluasi. Adapun strategi yang dilakukan humas yaitu dengan membuat kotak saran, menerapkan pelayanan 5S (salam, senyum, sapa, santun dan siaga) menempelkan kontak *person* pengaduan, penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, klipng koran, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit dan mengadakan promosi pemasaran.

Adapun tugas dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit yang memiliki peran yang sangat penting yaitu di bidang pelayanan. Bidang humas dan bidang pelayanan yang ada pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu memiliki fungsi yang berbeda, tetapi saling berkoordinasi. Bidang pelayanan memiliki fungsi dalam meningkatkan mutu layanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Strategi yang dilakukan bidang pelayanan di rumah sakit yaitu dengan membuka pelayanan *online* bagi masyarakat atau pasien yang ingin berobat pada rumah sakit. Dengan adanya pelayanan *online* yang dilakukan dapat memudahkan pasien dan tidak perlu adanya antrian berobat. Bidang pelayanan sendiri membuka dua pintu jalur berobat rawat jalan dan gawat darurat. Adapun strategi yang digunakan oleh bidang ini dalam memberikan pelayanan supaya pasien terus berobat pada rumah sakit yaitu dengan menerapkan pelayanan 5S tersebut di atas juga mendahulukan lansia untuk berobat sehingga tidak lama mengantri. Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Bidang Pelayanan yang ada pada RSUD Kabupaten Rokan Hulu memiliki fungsi yang berbeda, tetapi saling berkoordinasi dalam upaya mencapai visi dan misi rumah sakit, yang salah satunya dapat dicapai melalui pelayanan yang baik kepada seluruh *stakeholders* rumah sakit.

Referensi

- Al-Qarni, A. (2008). *Tersenyumlah*. Jakarta: AL QALAM Kelompok GEMA INSANI.
- Ardhoyo, T. E. (2013). *Peran dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan*. Jurnal Ilmiah WIDYA, 1(1), 15-21.
- Assuari. (2003). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetak keenam. Bandung: Alfabeta.
- Barantum.com. (2018). *Call Center: Pengertian Fungsi dan Implementasinya pada Perusahaan*. Barantum Blog. <https://www.barantum.com/blog/call-center-itu-apa-sih/>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2005). *Effective Public Relations*. Edisi 8. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Fitri, A. M. (2017). *Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ismainar, H. (2015). *Administrasi Kesehatan Masyarakat: Bagi Perekam Medis dan Informatika Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- JDIH Rokan Hulu. (2018). *Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kesehatan*. Didownload dari https://jdih.rokanhulukab.go.id/po-content/uploads/perbup_nomor_13_tahun_2018.pdf
- Julisman. (2017). *Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode Servperf Dan Quality Function Deployment di IGD RSUD Bangkinang*. Skripsi. Universitas Islam

Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kriyantono, R. (2015). *Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik*. Jurnal Pekommas, 18(2), 117-126.

Kushendar, D. H., & Saputra, R. (2016). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) DI Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung*. Jurnal Bina Administrasi, VI(1), 36-60.

Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Lubis, E. E. (2012). *Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 12(1), 51-60.

Misno, A. (2017). *The Secrets Of Salam: Rahasia Ucapan Salam Dalam Islam*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Moekijat. (1990). *Kamus manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

Morissan. (2014). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Muharni, I. (2018). *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang*. Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains, 7(1), 31-40.

Oktariana, Y., & Abdullah, Y. (2017). *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.

Pahlevi, R. (2018). *Peranan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Peserta Didik Terhadap Tata Tertib SMA Perintis 1 Bandar Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung.

Ruslan, R. (2006). *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugono, D. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa

Sutedji. (2010). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.

Thoha, M. (2010). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tirtawati, A. A. R., & Mulyani, A. A. S. (2017). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar*. Jurnal Kajian Ilmu komunikasi, 14(1), 47-61.

Triono, B., Asmarwianti, S., Hendri, S., & Juniati, A. (2018). *Profil Kesehatan Rokan Hulu 2017*. Dinas Kesehatan Rokan Hulu Pasir Pengaraian. www.depkes.go.id/download/profil/profil_KAB_KOTA_2017.