

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH CIBINONG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
KEPADA PASIEN**

SKRIPSI

ALIEF MAYONG SINURAYA

044120443



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JULI 2024**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH CIBINONG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
KEPADA PASIEN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan

ALIEF MAYONG SINURAYA

044120443



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JULI 2024**

**PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul **Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong Dalam Peningkatan Pelayanan** adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di akhir skripsi ini.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui dan memberikan kepada Universitas Pakuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) karya ilmiah ini. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Pakuan berhak menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak. Dengan ini melimpahkan hak cipta karya tulis saya ini kepada Universitas Pakuan.

Bogor, 15 Juli 2024

Alief Mayong Sinuraya
044120443

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi berjudul Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Pasien ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarisme. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Alief Mayong Sinuraya

NPM : 044120443

Tanggal :

Tanda Tangan :

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Alief Mayong Sinuraya

NPM : 044120443

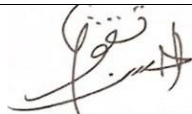

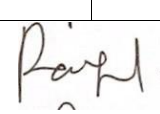

Judul : Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Pasien

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

Ditetapkan di : Bogor

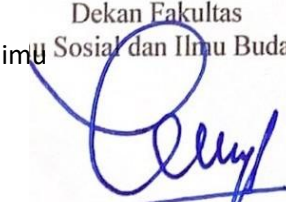
Tanggal : 15 Juli 2024

DEWAN PENGUJI

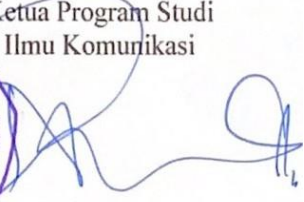
Ketua Sidang	Ahsani Taqwim Aminuddin, M.I.Kom NIK : 1.1404 21 923	
Pembimbing 1/ Penguji 1	Sabila Adinda Purī Andarini, M.I.Kom NIK : 1.1404 21 924	
Pembimbing 2/Penguji 2	Ratih Siti Aminah., M.Si NIK : 1.0314 004 625	
Penguji Utama	Qoute Nuraini Cahyaningrum, M.I.Kom NIK : 1.0113 001 608	

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Dr. Henny Suharyati, M.Si.
NIP : 196006071990092001
Suharyat, M.Si.




Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comm
NIK : 1.0113001607

PRAKATA

Puji syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

Skripsi ini merupakan tugas akhir kuliah sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya. Adapun penyusunan skripsi ini Peneliti telah usahakan sengan semaksimal mungkin dan tentunya dengan bantuan berbagai pihak, sehingga penulis memiliki semangat yang tinggi dan mampu mengerjakan skripsi ini sebaik mungkin.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien sekaligus mengetahui hambatannya. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian diketahui bahwa humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam peningkatan pelayanan kepada pasiennya terbilang berhasil akan tetapi belum sampai di titik maksimal.

Bogor, 15 Juli 2024

Alief Mayong Sinuraya

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Henny Suharyati, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya.
2. Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn., Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Sabila Adinda Puri Andarini, M.I.Kom, Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan semangat kepada Peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ratih Siti Aminah., M.Si, Pembimbing II yang telah membimbing Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada kedua orang tua Peneliti yaitu Sofiana dan Mulih Kuta Sinuraya, dan Adik yaitu Rindu Karoulina Sinuraya yang selalu mendukung, baik dalam bentuk moral maupun material. Serta doa-doa yang selalu terpanjatkan untuk kelancaran Peneliti. Memberikan semangat yang tak henti-hentinya kepada Peneliti untuk menyelesaikan penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Kepada Miftah selaku Kepala Humas Rumah Sakit Daerah Cibinong dan stafnya Peggy karena telah membantu Peneliti untuk melakukan pengumpulan data-data yang diperlukan untuk mengerjakan skripsi.
7. Kepada Kusmiyati, Faiza Arsanti Kinasih, dan Fery Irawan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu Peneliti dalam mengumpulkan data.
8. Kepada Phillip Gregorius, Imago Skriptura, Akmal Ridho, Zakly Wirasumaga, Ghina Shifa, Pelangi Deana, Dini Restu, Farah Shalzavier selaku teman terdekat Peneliti selama mengenyam bangku perkuliahan di Universitas Pakuan Bogor.
9. Kepada Dimas Erlangga, Rahardian Mizard, Agustian Syahputra, Hanan Hafizhudin, Maulana Azril, dan kawan-kawan Ngopi Kuy selaku sahabat Peneliti yang memberikan dukungan secara terus-menerus sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak dan meminta maaf atas segala kekurangan yang tidak disengaja. Semoga Skripsi ini dapat diterima dan berguna bagi siapapun yang membacanya. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki kesalahan Peneliti di masa depan.

BIODATA

Nama : Alief Mayong Sinuraya
NPM : 044120443
Tempat dan tanggal lahir : Bogor, 1 Juni 2002
Nomor telepon : 081258883906
Surel : aliefmayong00@gmail.com
Alamat : Perumahan Taman Sukahati Permai I.10
Riwayat pendidikan formal :

1. SDN CIBINONG 04 (2008 – 2014)
2. SMPN 04 CIBINONG (2014 – 2017)
3. SMAN 04 CIBINONG (2017 – 2020)

ABSTRAK

ALIEF MAYONG SINURAYA. 044120443. 2024. Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Pasien. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: **Sabila Adinda Puri Andarini dan Ratih Siti Aminah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana berjalannya Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Pasien beserta hambatan dan penyelesaiannya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan konsep strategi komunikasi humas milik Rosady Ruslan. Sumber dan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian ini adalah mewawancarai informan kunci dan informan. Adapun teknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan dan pengujian kesimpulan, juga pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian diketahui bahwa humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berperan dalam melakukan transformasi pelayanan yang pada awalnya hanya bisa dilakukan secara offline, kini sudah bisa dilakukan secara online. Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong tidak berperan hanya sebagai jembatan penghubung pihak internal dan eksternal saja. Lebih dari itu humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong turut berperan dalam penyelesaian suatu permasalahan yang ada. Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong melakukan penyebaran informasi yang bersifat edukatif melalui media sosial dan media eksternal.

kata kunci : humas, pelayanan, rumah sakit, strategi komunikasi

ABSTRACT

ALIEF MAYONG SINURAYA. 044120443. 2024. the Public Relations Communication Strategy of the Cibinong Regional General Hospital in Improving Services to Patients. Faculty of Social and Cultural Sciences, Communication Studies Program, Pakuan University Bogor. Under the guidance of: **Sabila Adinda Puri Andarini** and **Ratih Siti Aminah**

This research aims to find out how the Public Relations Communication Strategy of the Cibinong Regional General Hospital works in improving services to patients, along with the obstacles and solutions. This research is a qualitative descriptive study using the concept of Rosady Ruslan's public relations communication strategy. The sources and data collection techniques obtained from this research were interviewing key informants and informants. The data analysis techniques were carried out using the Miles and Huberman data analysis techniques, namely data reduction, data presentation, drawing and testing conclusions, as well as checking the validity of the data using source triangulation. The results of the research show that public relations at the Cibinong Regional General Hospital played a role in transforming services which initially could only be done offline, but can now be done online. Cibinong Regional General Hospital Public Relations does not only act as a bridge connecting internal and external parties. Moreover, public relations at the Cibinong Regional General Hospital also played a role in resolving an existing problem. Public Relations of the Cibinong Regional General Hospital disseminates educational information through social media and external media..

keywords : communication strategy, hospital, public relation, service

DAFTAR ISI

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
BIODATA	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
BAB 2	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Komunikasi	6
2.2 Strategi Komunikasi.....	6
2.3 Hubungan Masyarakat	8
2.3.1 Tugas Pokok Hubungan Masyarakat	9
2.3.2 Fungsi Hubungan Masyarakat.....	10
2.4 Pelayanan	11
2.4.1 Tujuan Pelayanan	13
2.4.2 Prinsip Pelayanan	14
2.4.3 Jenis Pelayanan	14
2.5 Pasien	17
2.6 Strategi Komunikasi Humas	18

2.7 Alur Pemikiran	19
2.8 Definisi Konsep.....	20
2.9 Penelitian Terdahulu	20
BAB 3	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	24
3.2.2 Waktu Penelitian	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.4 Subjek Penelitian.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	27
3.6.1 Triangulasi Sumber	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
BAB 4	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.....	31
4.1.1 Deskripsi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.....	32
4.1.3 Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong	32
4.1.4 Logo Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong	34
4.1.5 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong	34
4.1.6 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong	36
4.1.7 Deskripsi Tugas.....	36
4.2 Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien	37
4.2.1 Strategi Operasional Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong	38
4.2.2 Pendekatan Persuasif dan Edukatif Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.....	40
4.2.3 Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.....	41
4.2.4 Pendekatan Kerjasama Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.....	42

4.2.5 Pendekatan Koordinatif dan Integratif Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.....	43
4.3 Hambatan Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong	45
4.4 Triangulasi.....	46
BAB 5	49
PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pemikiran.....	11
Gambar 4.1 Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.....	18
Gambar 4.2 Logo Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.....	19

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Hal ini tentu memaksa pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit yang lebih baik. Tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan dan perawatan, tetapi bentuk pencegahan penyakit juga perlu ditingkatkan. Rumah sakit diharapkan dapat memperhatikan fungsi-fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat mengingat banyaknya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu. Tidak hanya karena fasilitasnya yang memadai, rumah sakit dapat dikategorikan memiliki pelayanan yang baik jika memiliki sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan sikap yang ramah. Apabila hal tersebut bisa terpenuhi sudah dipastikan bahwa rumah sakit tersebut memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik.

Melihat tingginya kenaikan harga dari berbagai macam sektor, salah satunya pelayanan kesehatan. Masyarakat sudah pasti mengharapkan fasilitas dan pelayanan yang sebanding dengan dana yang telah dikeluarkan. Terkadang sering terjadi kelalaian yang disebabkan oleh pihak rumah sakit yang menimbulkan kerugian terhadap pasien. Ada banyak sekali komentar negatif dengan rating rendah di Google Review. Komentar-komentar tersebut kebanyakan mengeluh perihal pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong yang terkesan tidak sesuai. Berikut adalah salah satu komentar yang Peneliti ambil dari Google Review

“Saya pak Udin. Anak saya berobat ke RSUD Cibinong, karena pakai BPJS. Pada saat saya sudah selesai pemeriksaan tepat nya tgl 5/10/23. Saya ke farmasi untuk ambil obat. Karena Obat nya racikan. Jadi suruh di tinggal. Hari ini saya ambil obat ke farmasi, saya kaget. Saya di bentak oleh petugas farmasi,karena tidak ambil obat dari pagi jam 10. Pertama rumah saya jauh . Kedua hari ini hari Jumat,jadi saya salat Jumat dulu. Tolong di perbaiki pelayanan nya. Untung saya sabar,jadi saya diam saja. Coba kalau ibu ibu/bapak bapak yang sudah tua. Bagaimana .? Yang ada penyakit jantung. Mati di tempat yang ada. Tolong mana janji pelayanan nya yang mengutamakan salam,sapa,senyum. Saya tidak mendapatkan itu. Bagaimana RSUD ini mau jadi rujukan regional. Tolong untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM nya sebaik nya di lakukan in hospitality training. Ini sebagai masukan untuk rumah sakit supaya menjadi lebih baik. Hargai kami sebagai pasien , berikan pelayanan yang prima . Bukan di sepelekan karena pengguna BPJS. BPJS pun saya bayar perbulan untuk kelas 1. Tolong dong jangan bentak bentak pasien. Katanya mau di hargai. Tapi tidak menghargai pasien sebagai konsumen ”

Komentar tersebut diposting pada Oktober 2023. Tidak bermaksud untuk menyalahkan satu pihak, mengingat banyaknya pasien yang berdatangan namun sumber daya manusia rumah sakit yang terbatas tentu bisa dapat dimengerti jika terjadi permasalahan pelayanan rumah sakit yang mengalami keterhambatan.

Tidak hanya itu, Peneliti menemukan adanya sebuah media massa bernama Poscyber yang memposting berita berjudul “Disayangkan, layanan RSUD Cibinong Tidak Profesional”, yang berisi:

“PosCyber (Bogor) – Peraturan Menteri (Permen) Kesehatan No 47 tahun 2018 adalah regulasi mengikat untuk pelaksanaan kegiatan Kegawatdaruratan sebuah rumah sakit tipe B seperti RSUD Cibinong.

Jika ada yang berlawanan khususnya untuk layanan kegawatdaruratan, berarti management RSUD Cibinong telah menempatkan Dokter dan perawat abal abal di IGD.

Beberapa hal pokok yang disebut dalam Permen Kesehatan nomor 47 itu diantaranya soal definisi pasien gawat darurat dalam ancaman kematian dan kecacatan, sehingga perlu tindakan medis segera. Sedangkan dipasal 11 ayat 3 disebut katagori Dokter dan Perawat harus memiliki kompetensi kegawatdaruratan.

Dua klausul dalam Permen Kesehatan nomor 47 tahun 2018 ini, jelas tidak tercermin dalam pelaksanaan kegawatdaruratan IGD RSUD Cibinong. Sebab masih banyak keluhan pasien yang masuk IGD dengan kondisi kritis tidak segera mendapat penanganan.

Diketahui, Ketua Sekretariat Bersama (Sekber) wartawan Kabupaten Bogor, Danang Donoroso mengatakan, kalau dirinya sering mendengar keluhan layanan di RSUD Cibinong, ternyata buka isapan jempol belaka.

Sebab buruknya layanan terutama di IGD telah dialami saat Istrinya harus mendapat penanganan segera, namun dibiarkan tanpa ada tindakan apapun dari Dokter diruang IDG RSUD Cibinong Jumat (16/2)pagi.

Sementara, keterangan lain menyebut, Dokter dan perawat RSUD bisa melakukan tindakan diskriminatif, membedakan status pasien. “Saya lihat ada pejabat di Kabupaten Bogor yang lagi berobat langsung ditangani dengan ramah dan baik, itu beda cara penanganannya meski ke anak kecil sekalipun sedikit kasar dan tidak ada perlakuan ramah,” kata salah satu keluarga pasien yang enggan namanya disebut.

Danang mengatakan, Dokter dan Perawat punya peran besar untuk membangkitkan psikologi pasien yang kebanyakan punya rasa takut karena penyakitnya. Membangkitkan psikologi berarti menanamkan kepercayaan kepada pasien dengan perlakuan baik, ramah, komunikatif dan kalau perlu mengajak bercanda.

“Kalau dikasus istri saya jangankan ajak ngobrol, sudah tahu kondisinya saja masih dibiarkan, ini bukti kegagalan mangement RSUD menempatka orang yang tidak kompeten dan pengalaman, karena kalau di IGD tidak bisa main main,” ujarnya.

Sebelumnya dia menyebut management RSUD Cibinong melakukan pembiaran terhadap layanan SDM yang sangat buruk. Mestinya management RSUD Cibinong sudah paham jumlah dokter sudah tidak bisa meng-cover jumlah pasien yang semakin banyak.

Ketua Koordinator Wilayah (Korwil) PWI Jawa Barat itu meminta agar ada audit di RSUD Cibinong Khususnya penggunaan dana operasional mengingat RSUD adalah Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang mengelola anggaran sendiri. Semetara bagian dari dana operisional itu salah satu untuk pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). “Semua kita tentu ingin tahu untuk SDM ini berapa yang sudh dikeluarkan dengan kualitas layanan seperti saat ini sudah pas tidak harus di cross cek,”

Menurutnya Infrastruktur yang megah dan mewah, tidak didukung dengan sistem pengelolaan medis yang profesional, sungguh sangat memperihatinkan. Dewan seharusnya peka, dan segera melakukan inspeksi mendadak (sidak).

Terpisah, Humas RSUD Cibinong, Gumilar mengatakan, akan mencari data untuk tahu kronologis kejadian.

“Kalau boleh tahu kapan masuk IGD, agar saya bisa cari data dan mencari Kronologisnya,” ujar Gumilar melalui pesan wahassap. (SK)”. Berita tersebut dibuat oleh Saiful Kurnia pada tanggal 17 Februari 2024.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong tidak terlepas dari peran kehumasan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan, akan tetapi seiring perkembangan zaman, modernisasi, dan globalisasi tentunya tantangan yang dihadapi humas semakin banyak. Humas diharuskan untuk selalu beradaptasi dengan segala situasi dan kondisi yang sedang terjadi. Strategi komunikasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Untuk terus meningkatkan kemampuan dan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong para petugas yang bekerja harus dapat memberikan dedikasi kepada para pasien. Komunikasi merupakan bagian dari kegiatan kehumasan dalam menentukan pelayanan dan sikap yang musti disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh pasien.

Fungsi humas disini adalah sebagai fasilitator komunikasi, yaitu praktisi humas berkewajiban sebagai komunikator ataupun mediator untuk membantu divisi lain dalam mengetahui apa yang diharapkan para pasien. Humas juga dituntut untuk mampu menjelaskan kebijakan serta keinginan kepada para pasien. Sehingga, dengan komunikasi tersebut diharapkan terciptanya efek saling mengerti, toleransi dan menghargai kepada kedua belah pihak yang saling memiliki kepentingan. Upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam memberikan pelayanan yang baik sebetulnya telah dilakukan. Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut sangatlah dibutuhkan peran komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam menentukan strategi agar para pasien merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan pada uraian latar belakang ini Peneliti merasa ada ketertarikan dengan permasalahan yang ada, sehingga Peneliti ingin melakukan penelitian skripsi dengan judul **“STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBINONG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PASIEN”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien?
2. Apa hambatan strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien serta bagaimana penyelesaiannya?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien.

2. Menganalisis hambatan strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua manfaat penelitian, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa, khususnya program studi Ilmu Komunikasi, dalam membahas strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan. Melalui penelitian ini, diharapkan mahasiswa akan mendapatkan wawasan mendalam tentang berbagai teknik dan pendekatan yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan komunikasi dalam konteks pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menyediakan landasan teoritis yang kuat bagi para mahasiswa yang akan membahas topik serupa di masa depan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mahasiswa akan lebih memahami pentingnya strategi komunikasi yang efektif dalam dunia profesional, terutama dalam sektor pelayanan. Pengetahuan yang diperoleh dari penelitian ini dapat membantu mahasiswa mengidentifikasi masalah komunikasi yang mungkin muncul dalam pelayanan dan mencari solusi yang tepat untuk mengatasinya. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir atau penelitian lainnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah untuk memberikan informasi tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai pendekatan komunikasi yang diterapkan oleh humas rumah sakit dalam upaya memperbaiki interaksi dengan pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan praktis bagi para profesional di bidang humas, khususnya di sektor kesehatan, dalam merancang dan menerapkan strategi komunikasi yang efektif. Dengan memahami strategi yang berhasil digunakan oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, institusi kesehatan lainnya dapat mengadopsi dan menyesuaikan pendekatan serupa untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan kepada manajemen rumah sakit mengenai pentingnya komunikasi yang baik antara staf rumah sakit dan pasien. Manfaat praktis lainnya adalah membantu rumah sakit dalam mengembangkan kebijakan dan program pelatihan yang fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi staf medis dan non-medis. Dengan demikian, diharapkan tercipta lingkungan pelayanan yang lebih responsif dan ramah bagi pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini juga berpotensi menjadi sumber inspirasi bagi humas rumah sakit dalam mengembangkan inovasi-inovasi baru dalam strategi komunikasi. Dengan mempelajari dan

memahami pengalaman nyata dari humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, para praktisi humas dapat mengambil pelajaran berharga yang dapat diterapkan dalam konteks mereka masing-masing. Secara keseluruhan, manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan panduan dan referensi yang berguna bagi peningkatan kualitas komunikasi dan pelayanan di sektor kesehatan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

Suwardi, dalam Rohim (2016), menyatakan bahwa komunikasi memiliki peran fundamental dalam kehidupan manusia. Komunikasi bukan hanya suatu kebutuhan, tetapi juga menjadi landasan terbentuknya masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh pertukaran informasi, yang mana setiap individu saling berbagi informasi untuk mencapai tujuan bersama. Secara sederhana, komunikasi terjadi saat ada kesamaan antara penyampai pesan dan penerima pesan. Istilah "communication" berasal dari bahasa Latin "*Communis*" atau "*Commun*" dalam bahasa Inggris, yang memiliki arti sama. Oleh karena itu, saat berkomunikasi, berupaya menciptakan kesamaan.

Moor, dalam Rohim (2016), mendefinisikan komunikasi sebagai penyampaian pengertian antarindividu, di mana manusia memiliki kapasitas untuk menyampaikan maksud, hasrat, perasaan, pengetahuan, dan pengalaman kepada sesama. Komunikasi juga diinterpretasikan sebagai interaksi sebab-akibat atau aksi-reaksi, melibatkan komunikator yang menyampaikan pesan, baik secara verbal maupun nonverbal, kepada komunikan yang merespons secara aktif, dinamis, dan timbal balik. Dalam konteks ini, komunikasi sebagai proses interaksi dianggap lebih dinamis daripada komunikasi sebagai tindakan searah.

Komunikasi memiliki berbagai bentuk dan medium yang memungkinkan pertukaran informasi dan ide. Bentuk komunikasi verbal meliputi percakapan tatap muka, panggilan telepon, dan komunikasi tertulis seperti surat dan email. Di sisi lain, komunikasi nonverbal mencakup bahasa tubuh, ekspresi wajah, gestur, dan bahkan intonasi suara. Kedua bentuk komunikasi ini seringkali berjalan beriringan, memberikan kedalaman dan konteks yang lebih kaya terhadap pesan yang disampaikan. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi memainkan peran penting dalam berbagai aspek. Dalam konteks personal, komunikasi membantu individu mengekspresikan diri, membentuk dan memelihara hubungan, serta menyelesaikan konflik. Di lingkungan profesional, komunikasi yang efektif memungkinkan kerjasama tim, penyelesaian masalah, dan pengambilan keputusan yang lebih baik.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara berkomunikasi. Internet dan media sosial telah membuat komunikasi menjadi lebih cepat, lebih luas, dan lebih mudah diakses. Orang-orang sekarang dapat berkomunikasi dengan siapa saja, kapan saja, dan di mana saja. Meskipun teknologi membawa banyak manfaat, juga menimbulkan tantangan baru seperti informasi yang berlebihan, misinformasi, dan kehilangan elemen personal dalam komunikasi.

Secara keseluruhan, komunikasi adalah dasar dari semua interaksi manusia. Tanpa komunikasi, tidak ada kerjasama, tidak ada hubungan, dan tidak ada kemajuan. Oleh karena itu, penting untuk terus mengembangkan keterampilan komunikasi dan memahami dinamika serta kompleksitas yang terlibat dalam proses komunikasi. Dengan demikian, dapat diharapkan membangun hubungan yang lebih baik, menyelesaikan masalah dengan lebih efektif, dan mencapai tujuan dengan lebih efisien. (Annurburhan, 2018)

2.2 Strategi Komunikasi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategos* yang memiliki arti "seni umum", istilah tersebut berubah menjadi kata sifat *strategia* yang memiliki

arti “keahlian militer” yang kemudian diadaptasikan kembali ke dalam lingkungan bisnis modern. *Strategos* itupun bermakna sebagai keputusan untuk melakukan sebuah tindakan dalam jangka panjang dengan segala akibatnya atau penyebaran informasi yang memiliki kemungkinan kecil terhadap kemungkinan penyadapan informasi oleh para kompetitor. Ada beberapa macam pengertian Strategi Komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut Din Syamsudin, strategi memiliki tiga arti diantaranya: Pertama, pelaksanaan rencana untuk mencapai sebuah tujuan. Kedua, perencanaan serta cara yang seksama untuk mencapai sebuah tujuan. Ketiga, penyesuaian terhadap lingkungan untuk menampilkan fungsi dalam suatu keberhasilan. Strategi pada hakikatnya adalah sebuah perencanaan dan manajemen untuk menggapai sebuah tujuan. Namun, untuk menuju tujuan tersebut, strategi terkadang tidak hanya berfungsi sebagai alat penunjuk arah saja, melainkan harus mampu untuk menunjukkan bagaimana sistem operasionalnya.

Menurut Stephanie K. Marrus, dikutip oleh Husein Umar, strategi memiliki definisi sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin yang memiliki fokus pada tujuan jangka panjang suatu instansi, disertai juga dengan penyusunan suatu cara agar tujuan tersebut dapat tercapai dengan maksimal. Ada dua orang pakar strategi yaitu Hamel dan Prahalad (1995), mereka mendefinisikan strategi seperti berikut: “strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan di masa depan. Dengan demikian, strategi hamper selalu dimulai dari apa yang terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan *core competencies*. Perusahaan perlu mencari *core competencies* di dalam sesuatu yang dilakukan”.

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang memiliki arti membuat sama. Secara sederhana, komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan baik itu berbentuk ide, gagasan, pemikiran, dan perasaan agar dapat dipahami serta mendapatkan *feedback*. Menurut Lawrance D. Kincaid dalam bukunya Hafied Cangara yang berjudul Perencanaan Dan Strategi Komunikasi mendefinisikan jika komunikasi adalah proses dimana ada dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi satu sama lain.

Liliweri (2011 : 238) mengatakan bahwa terdapat tiga esensi utama dari praktik strategi komunikasi:

1. Strategi Implementasi

Merupakan praktek awal dalam strategi komunikasi. Strategi implementasi adalah jumlah keseluruhan aktivitas dan pilihan yang dibutuhkan untuk dapat menjalankan perencanaan strategi. Biasanya implementasi strategi dapat dipertimbangkan setelah dirumuskan, akan tetapi implementasi merupakan kunci utama kesuksesan dari manajemen strategi.

2. Strategi Pendukung

Merupakan tahapan pendukung dalam implementasi. Tahapan dalam strategi pendukung diantaranya: mengembangkan mitra yang bernilai, melatih para komunikator, mengembangkan aturan bagi kegiatan penyebaran informasi kepada audiens.

3. Strategi Integrasi

Merupakan upaya yang dapat membantu tercapainya sebuah tujuan yang harus dimiliki. Pada tahapan strategi integrasi ini diantaranya: melengkapi

sumber daya, mengintegrasikan komunikasi melalui organisasi, dan mendukung komunikasi pada level kepemimpinan.

Dari penjelasan para ahli yang telah dilampirkan, dapat disimpulkan oleh Peneliti bahwa strategi komunikasi adalah suatu proses komunikasi atau cara perumusan terhadap suatu hal yang telah ditetapkan oleh suatu instansi untuk mencapai sebuah tujuan secara maksimal. (Esra Lauren Hutabarat, 2021)

2.3 Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang melakukan evaluasi kepada sikap khalayak masyarakat, mengidentifikasi suatu persoalan yang timbul di tengah masyarakat, serta menjalankan suatu program untuk mendapatkan atensi dan penerimaan masyarakat. Hubungan masyarakat dalam pengertian secara luas adalah komunikasi yang dilakukan oleh individu kepada individu lainnya secara tatap muka atau tidak yang bertujuan untuk memberikan sebuah pengertian dan pemahaman akan suatu hal. Sedangkan pengertian secara sempitnya adalah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi kerja dengan tujuan produktif dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan maksimal.

Hubungan masyarakat memiliki peran penting dalam penyampaian informasi dari instansi kepada khalayak yang bersifat persuasif dalam menjaga integritas instansi dengan khalayak masyarakat. Hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen khusus yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling mengerti dan menerima, membantu pihak manajemen untuk selalu mendapatkan informasi dan respon masyarakat, menekankan pelayanan kepada masyarakat, membantu manajemen untuk mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, sebagai sistem peringatan awal untuk mengantisipasi sebuah peristiwa, dan penggunaan riset serta komunikasi yang dapat dengan mudah dipahami sebagai sarana utamanya.

Hubungan masyarakat adalah salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif instansi di tengah khalayak masyarakat. Hubungan masyarakat juga berlaku terhadap semua jenis organisasi, baik bersifat komersial maupun yang memiliki tujuan untuk mencari keuntungan. Komunikasi yang efektif melalui hubungan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi atau organisasi tersebut, sehingga memungkinkan terciptanya hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan.

Dalam konteks yang lebih luas, hubungan masyarakat juga mencakup berbagai aktivitas lain seperti penyelenggaraan acara, penanganan krisis, serta penyusunan strategi komunikasi yang tepat untuk berbagai situasi. Misalnya, dalam situasi krisis, hubungan masyarakat berperan dalam mengelola informasi yang disampaikan kepada publik agar tidak menimbulkan kepanikan dan menjaga citra positif instansi. Selain itu, hubungan masyarakat juga berperan dalam membangun dan memelihara hubungan baik dengan media massa sebagai salah satu saluran komunikasi utama dengan publik.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju juga memberikan tantangan dan peluang baru bagi hubungan masyarakat. Media sosial, misalnya, telah menjadi alat penting dalam strategi hubungan masyarakat modern. Melalui media sosial, instansi atau organisasi dapat berinteraksi secara langsung dengan publik, merespon pertanyaan dan keluhan secara cepat, serta membangun komunitas yang loyal. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengelola komunikasi

di berbagai platform digital menjadi semakin penting dalam praktik hubungan masyarakat masa kini.

Secara keseluruhan, hubungan masyarakat memainkan peran vital dalam membentuk persepsi publik dan menjaga reputasi instansi atau organisasi. Dengan strategi komunikasi yang tepat, hubungan masyarakat dapat membantu instansi atau organisasi mencapai tujuan, baik dalam hal membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan publik, maupun mencapai keberhasilan operasional dan bisnis. (Intan Muharni, 2016)

2.3.1 Tugas Pokok Hubungan Masyarakat

Tugas pokok Humas adalah sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab atas penyampaian informasi kepada khalayak masyarakat agar mendapatkan sebuah pemahaman tentang persoalan yang ingin disampaikan. Tugas ini mencakup berbagai kegiatan, mulai dari penyusunan materi komunikasi, seperti siaran pers, artikel, dan posting media sosial, hingga penyelenggaraan konferensi pers dan acara publik. Humas harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Merespon dan mengevaluasi tanggapan masyarakat ketika ada sebuah persoalan. Humas harus siap untuk merespon berbagai reaksi dan tanggapan dari masyarakat terkait isu atau persoalan yang dihadapi instansi. Tanggapan ini bisa datang melalui berbagai saluran, seperti media sosial, email, surat pembaca, atau kontak langsung dengan staf humas. Humas perlu mengevaluasi tanggapan tersebut secara kritis untuk memahami persepsi dan kekhawatiran masyarakat. Evaluasi ini membantu instansi dalam merumuskan strategi komunikasi yang lebih baik dan proaktif untuk menangani isu-isu serupa di masa depan. Dalam situasi krisis, respon yang cepat dan tepat sangat penting untuk mengelola persepsi publik dan meminimalkan dampak negatif terhadap citra instansi.
3. Meningkatkan dan memperbaiki citra instansi dihadapan masyarakat agar tercipta citra positif sebuah instansi. melibatkan upaya terus-menerus untuk membangun dan memelihara reputasi yang positif melalui berbagai inisiatif komunikasi dan promosi. Humas perlu mengidentifikasi nilai-nilai inti dan keunggulan instansi, serta menyampaikannya secara konsisten kepada publik.
4. Mengembangkan strategi komunikasi yang efektif. Humas bertanggung jawab untuk mengembangkan strategi komunikasi yang komprehensif dan berkelanjutan. Strategi ini harus mencakup tujuan jangka pendek dan jangka panjang, serta rencana tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Humas perlu melakukan analisis situasi untuk memahami konteks dan tantangan yang dihadapi instansi, serta merumuskan pesan kunci yang ingin disampaikan.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan komunikasi. umas harus secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap semua kegiatan komunikasi yang dilakukan. Ini melibatkan pengumpulan data dan feedback dari berbagai sumber untuk menilai efektivitas pesan yang disampaikan dan dampaknya terhadap persepsi masyarakat. Humas perlu menggunakan berbagai alat dan teknik evaluasi, seperti survei, analisis media, dan pemantauan media sosial, untuk mendapatkan wawasan yang

mendalam. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan untuk melakukan penyesuaian dan perbaikan pada strategi komunikasi agar lebih efektif di masa depan.

6. Membangun dan memelihara hubungan baik dengan media dan pemangku kepentingan lainnya. membangun dan memelihara hubungan baik dengan media dan pemangku kepentingan. Media merupakan saluran utama untuk menyampaikan informasi kepada publik, sehingga memiliki hubungan yang baik dengan jurnalis dan media outlet sangat penting. Humas harus menjaga komunikasi yang terbuka dan transparan dengan media, serta memberikan informasi yang relevan dan berkualitas secara tepat waktu.
7. Mengelola kegiatan corporate social responsibility (CSR). Humas harus merancang dan mengelola program CSR yang sesuai dengan nilai dan tujuan instansi, serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Program CSR yang efektif dapat meningkatkan citra instansi dan memperkuat hubungan dengan komunitas lokal. Humas harus memastikan bahwa program CSR dilaksanakan dengan transparan dan akuntabel, serta mengkomunikasikan hasil dan dampaknya kepada publik. Dengan demikian, humas dapat membantu instansi dalam membangun reputasi yang positif dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat.

2.3.2 Fungsi Hubungan Masyarakat

Fungsi dari humas tidak dapat dipisahkan dari sebuah kegiatan, karena melalui kegiatan tersebut dapat dengan jelas diketahui fungsi apa yang dilakukan oleh praktisi humas, baik dalam konteks eksternal maupun internal.

1. Strategi Komunikasi Publik
Hubungan Masyarakat merupakan wajah dari sebuah instansi. Praktisi humas memiliki tugas penting dalam penyampaian informasi mengenai instansi kepada pemangku kepentingan yang terkait dan kepada publik. Setiap bagian humas akan dilengkapi dengan contact center yang memungkinkan untuk menerima keluhan dan merupakan tempat dimana masyarakat atau publik dapat memperoleh informasi lengkap mengenai profil instansi. Humas akan selalu berhubungan dengan media baik media televisi, iklan atau cetak yang memungkinkan untuk bisa mengabarkan perihal kondisi terkini dari sebuah instansi.
2. Mengelola Keadaan Darurat
Ketika sebuah musibah menghampiri yang dapat merusak bahkan meruntuhkan citra sebuah instansi. Maka, disinilah peran penting humas dibutuhkan. Kondisi demikian tentu sangat tidak diharapkan namun, bisa terjadi kapan saja. Hal ini bisa terjadi karena adanya isu-isu negatif yang berkembang baik di dalam instansi hingga menyebar luas di masyarakat. Tentu saja jika dibiarkan hal ini bisa merusak citra instansi di mata publik. Oleh karenanya, peran humas dalam instansi salah satunya adalah meredam dan mengatasi kondisi darurat agar tidak semakin berkembang kearah perpecahan. Juga mengembalikan citra positif instansi di mata publik.
3. Sarana Marketing
Humas juga menjadi bagian penting dalam strategi marketing sebuah instansi. Terutama bagi instansi yang bergerak di bidang produksi produk. Tentu bagian humas bisa menjadi penggerak dalam meningkatkan

penjualan produk. Selain itu juga citra positif instansi di mata masyarakat akan meningkat. Bahkan kegiatan tersebut bisa menjadi bagian dari jenis usaha mikro kecil dan menengah yang bisa membantu perekonomian di negara ini.

4. Menjangkau Kegiatan

Humas terkadang melibatkan diri dalam sebuah kegiatan dengan membawa nama instansi. Hal semacam ini tentu akan memberikan pengaruh positif pada citra instansi. Tentunya hal ini juga merupakan bagian dari kegiatan instansi agar lebih dikenal masyarakat luas. Sehingga instansi bisa berkembang.

5. Mengelola Media Sosial

Media sosial saat ini sangatlah populer. Media sosial adalah hal yang paling familiar dalam kehidupan sehari-hari setiap orang. Media sosial juga merupakan salah satu cara praktisi humas menjangkau jaringan publik yang lebih luas dan kompleks. Dengan dukungan teknologi dan internet yang stabil tentu tidaklah sulit. Oleh karena itu, praktisi humas diwajibkan untuk memaksimalkan media sosial secara bijak agar citra positif dan karakter instansi yang dikelola bisa lebih diterima di berbagai kalangan masyarakat.

6. Hubungan media

Praktisi humas harus menjaga hubungan dengan para media. Humas dengan media selalu bersinggungan. Selain itu, apabila ada sebuah perkembangan terkait instansi sudah pasti media akan dilibatkan. Oleh karena itu, humas berperan penting dalam mengelola hubungan dengan media. Humas diharuskan berkolaborasi dengan para media untuk mensosialisasikan perkembangan instansi seluas-luasnya. Dengan begitu sudah pasti instansi terkait akan dikenal dengan baik oleh khalayak masyarakat.

7. Mengetahui Dan Mengevaluasi Opini Publik

Seringkali opini publik bias terhadap isu-isu negatif yang dapat berdampak negatif terhadap citra organisasi. Oleh karena itu, bagian kehumasan mempunyai peranan yang penting karena harus mewaspadai isu-isu yang berkembang dan hangat diperbincangkan, terutama yang berkaitan dengan organisasi yang dikelolanya. Perbedaan kepentingan dapat menyebabkan opini publik memberikan sinyal bahwa organisasi berada dalam keadaan tidak stabil. Tentu saja peran humas harus sigap dan tanggap dalam menganalisis dan mengevaluasi isu-isu yang berkembang. (LUSIA TRISNA, 2013)

2.4 Pelayanan

Dalam bahasa Inggris pelayanan memiliki istilah yaitu "*service*". H.A.S Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya bisa dirasakan oleh pihak yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna layanan. H.A.S Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung memberikan kepuasan pada orang yang dilayani inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus sesuatu yang

diperlukan oleh orang lain. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong atau menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia saat ini. (Ratnasari, 2019)

Pengertian pelayanan memiliki keterkaitan yang erat dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi dalam upaya memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan kepada pihak konsumen. Pelayanan juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar. Di lingkungan rumah sakit, pelayanan menjadi aspek krusial yang tidak hanya mencakup perawatan medis tetapi juga interaksi sehari-hari antara staf medis dan pasien.

Pelayanan yang baik di rumah sakit tidak hanya tentang seberapa cepat proses administrasi diselesaikan, tetapi juga "bagaimana" memperlakukan para pengguna layanan. Misalnya, menurut penelitian yang dipublikasikan di *Journal of Patient Experience*, pasien yang merasa didengar dan dihormati oleh tenaga medis cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan memiliki hasil kesehatan yang lebih baik. Ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal dari pelayanan sama pentingnya dengan aspek teknis.

Menurut Elhaitammy, pelayanan merupakan suatu sikap atau tata cara pihak pelayanan pelanggan (*customer service*) dapat melayani secara memuaskan. Dalam konteks rumah sakit, ini berarti semua staf, mulai dari resepsionis hingga dokter spesialis, harus memiliki sikap yang ramah, empatik, dan profesional. Pelayanan yang memuaskan melibatkan komunikasi yang jelas, respon cepat terhadap kebutuhan pasien, serta perhatian terhadap kenyamanan dan kesejahteraan pasien.

Data menunjukkan bahwa pelayanan yang baik di rumah sakit dapat meningkatkan loyalitas pasien dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan. Sebuah studi oleh Press Ganey Associates menemukan bahwa rumah sakit dengan skor kepuasan pasien yang tinggi cenderung memiliki tingkat readmisi yang lebih rendah, yang berarti pasien lebih mungkin untuk mematuhi rencana perawatan dan pulih lebih cepat. Selain itu, rumah sakit yang dikenal dengan pelayanan baik juga lebih mungkin untuk mendapatkan rekomendasi dari pasien kepada keluarga dan kerabat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah pasien baru.

Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan rumah sakit, upaya pelayanan tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga "bagaimana" memperlakukan para pengguna layanan, yang dapat memperlihatkan cara sang penyedia pelayanan melayani sebaik mungkin, serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pengguna layanan. Misalnya, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, yang menyediakan pendaftaran berbasis online, menunjukkan upaya untuk meningkatkan efisiensi sambil memastikan kenyamanan pasien. Selain itu, layanan kebersihan yang ketat dan teratur memastikan bahwa lingkungan rumah sakit selalu dalam kondisi yang bersih dan higienis, yang sangat penting untuk mencegah infeksi nosokomial.

Pelayanan di rumah sakit juga melibatkan upaya untuk memenuhi kebutuhan emosional dan psikologis pasien. Menurut sebuah artikel di *BMJ Quality & Safety*, rumah sakit yang berfokus pada pendekatan pasien-sentris, di mana pasien merasa dihargai dan diperhatikan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan hasil kesehatan yang lebih baik. Ini mencakup aspek seperti

memberikan informasi yang jelas tentang kondisi dan pilihan pengobatan, serta menyediakan dukungan emosional melalui layanan konseling atau dukungan sosial.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Penyedia layanan yang berfokus pada memberikan pelayanan yang memuaskan dan memperlakukan pasien dengan baik akan selalu memiliki keunggulan kompetitif dalam industri kesehatan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya membantu dalam memenangkan persaingan bisnis, tetapi juga memastikan kelangsungan dan pertumbuhan rumah sakit dalam jangka panjang. Rumah sakit yang mampu memberikan pengalaman pasien yang unggul akan selalu menjadi pilihan utama bagi masyarakat.. Dalam konsep *service of excellence* terdapat 4 unsur pokok, yaitu:

1. Kecepatan : Fokus pada efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau publik, dengan tujuan untuk memberikan respons cepat.
2. Ketepatan : Menekankan pada akurasi dan keakuratan dalam memberikan informasi atau menyelesaikan permintaan pelanggan, sehingga memastikan kepuasan pasien.
3. Keramahan : Berfokus pada sikap positif dan ramah dari pihak yang memberikan pelayanan, menciptakan pengalaman positif dan hubungan yang baik dengan pelanggan.
4. Kenyamanan : Menitikberatkan pada menciptakan kondisi atau lingkungan yang nyaman bagi pelanggan, baik secara fisik maupun non-fisik, agar pasien merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.

Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, yang berarti pelayanan atau jasa yang diberikan pada pengguna layanan tidaklah memuaskan, jika salah satu dari unsurnya tidak terpenuhi. Untuk mencapai tingkatan pelayanan yang prima, maka pihak pelayanan pelanggan (*customer service*) harus memiliki tingkat keterampilan, keandalan, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan baik dengan pelanggan. Semua hal tersebut dapat dilakukan dengan memperlihatkan etos kerja yang tinggi, dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna layanannya.(Winda Setri Elecia, 2020)

2.4.1 Tujuan Pelayanan

Tujuan dari pelayanan yaitu:

1. Dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan pada pengguna pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif, diharapkan pengguna merasa puas dengan layanan yang diterima. Kepuasan ini akan membangun kepercayaan yang kuat antara pengguna dan penyedia pelayanan, yang sangat penting untuk hubungan jangka panjang.
2. Menjaga agar pengguna pelayanan merasa diperhatikan segala kebutuhan atau keinginannya. Pelayanan yang baik harus mampu mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna. Hal ini dapat dicapai melalui komunikasi yang efektif, pemahaman yang mendalam tentang preferensi pengguna, dan tanggapan yang cepat serta tepat terhadap permintaan mereka. Ketika pengguna merasa diperhatikan dan dihargai, mereka cenderung lebih puas dan percaya pada pelayanan yang diberikan.
3. Upaya mempertahankan pengguna pelayanan agar tetap loyal kepada penyedia pelayanan tersebut. Loyalitas pengguna adalah kunci keberhasilan

jangka panjang bagi penyedia layanan. Dengan memberikan pengalaman yang konsisten dan berkualitas tinggi, penyedia layanan dapat memastikan bahwa pengguna tetap setia dan tidak beralih ke kompetitor. Strategi untuk mempertahankan loyalitas ini termasuk memberikan layanan yang personal, membangun hubungan yang positif, dan secara terus-menerus meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan umpan balik pengguna.

2.4.2 Prinsip Pelayanan

Pelayanan dikembangkan berdasarkan prinsip 3A:

1. Pelayanan berdasarkan konsep *Attitude* (sikap)
 1. Penyedia layanan diharuskan menunjukkan sikap sopan dan ramah kepada pihak pengguna layanan.
 2. Penyedia layanan diharuskan mampu memahami serta merasakan kebutuhan dan perasaan pengguna layanan.
 3. Penyedia layanan diharuskan dapat berkomunikasi dengan jelas dan lugas.
 4. Penyedia layanan harus memberikan layanan dengan adil tanpa memandang latar belakang pengguna layanan.
 5. Penyedia layanan diharuskan jujur dalam memberikan informasi terkait instansi dan pelayanan.
2. Pelayanan berdasarkan konsep *Attention* (perhatian)
 1. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pengguna layanan.
 2. Memberikan respon dengan cepat dan tanggap.
 3. Mencurahkan perhatian penuh kepada pengguna layanan.
 4. Menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif.
3. Pelayanan berdasarkan konsep *Action* (tindakan)
 1. Bersifat proaktif dalam mengidentifikasi dan menangani kebutuhan penerima pelayanan.
 2. Tindakan yang dilakukan diharuskan cepat dan tepat waktu.
 3. Setiap tindakan diharuskan akurat dan tepat sasaran.
 4. Melakukan tindakan yang efisien, yang berarti memberikan hasil yang diharapkan dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin.

2.4.3 Jenis Pelayanan

1. Core Service

Core Service merupakan pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utama dari sebuah organisasi atau perusahaan. Pelayanan ini menjadi tulang punggung dari keseluruhan layanan yang diberikan karena tanpa adanya *core service*, pelanggan tidak akan mendapatkan manfaat utama yang diharapkan. Sebagai contoh, di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, *core service* yang ditawarkan adalah layanan poliklinik. Layanan poliklinik ini memungkinkan pasien untuk mendapatkan pemeriksaan, diagnosis, dan perawatan medis yang dibutuhkan.

Poliklinik di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong menyediakan berbagai macam spesialisasi medis yang meliputi, namun tidak terbatas pada, layanan kesehatan umum, layanan kesehatan ibu dan anak, kardiologi, neurologi, serta layanan bedah. Setiap poliklinik dilengkapi dengan fasilitas medis yang

memadai dan tenaga medis yang kompeten di bidangnya. Ini memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan standar medis yang berlaku.

Selain itu, keberadaan poliklinik di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Dengan berbagai pilihan waktu kunjungan yang fleksibel, pasien dapat memilih waktu yang paling sesuai untuk berkonsultasi dengan dokter. Hal ini sangat penting terutama bagi pasien yang memiliki keterbatasan waktu atau yang datang dari wilayah yang cukup jauh dari rumah sakit.

Tidak hanya itu, poliklinik juga berperan sebagai pintu gerbang utama bagi pasien yang memerlukan perawatan lebih lanjut atau rujukan ke layanan kesehatan lainnya. Misalnya, pasien yang memerlukan tindakan medis yang lebih kompleks atau spesialisasi lanjutan dapat dirujuk ke bagian rawat inap atau ke rumah sakit lain yang memiliki fasilitas lebih lengkap. Dengan demikian, poliklinik berfungsi sebagai bagian integral dari sistem layanan kesehatan yang komprehensif dan terkoordinasi.

Secara keseluruhan, core service seperti poliklinik di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong adalah contoh nyata bagaimana layanan utama yang diberikan sebuah institusi kesehatan dapat memberikan dampak besar pada kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Melalui pelayanan yang profesional, berkualitas, dan mudah diakses, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara optimal.

2. *Facilitating Service*

Facilitating Service merupakan fasilitas tambahan yang diberikan kepada pengguna pelayanan atau pasien untuk mendukung dan memperlancar akses serta penggunaan layanan utama yang disediakan. Fasilitas tambahan ini sering kali berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta efisiensi operasional institusi. Di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, salah satu bentuk *facilitating service* yang ditawarkan adalah pendaftaran berbasis online. Dengan adanya pendaftaran berbasis online, pengguna layanan atau pasien tidak perlu lagi datang langsung ke rumah sakit untuk melakukan pendaftaran. Pasien dapat mengakses sistem pendaftaran dari mana saja dan kapan saja melalui perangkat komputer atau ponsel pintar yang terhubung dengan internet. Proses ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi antrian dan kepadatan di bagian pendaftaran rumah sakit, sehingga meningkatkan kenyamanan pasien serta mengurangi risiko penyebaran penyakit menular.

Selain itu, pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga memungkinkan pasien untuk memilih jadwal kunjungan sesuai dengan ketersediaan dokter dan waktu yang pasien inginkan. Fitur ini sangat membantu terutama bagi pasien yang memiliki jadwal yang padat atau keterbatasan waktu. Dengan demikian, pasien dapat merencanakan kunjungan dengan lebih efisien dan terstruktur.

Fasilitas pendaftaran online juga dilengkapi dengan berbagai fitur tambahan, seperti pengisian data medis awal, informasi tentang dokter yang bertugas, serta pilihan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini memudahkan pasien dalam mempersiapkan diri sebelum konsultasi dengan dokter, sehingga proses pemeriksaan dapat berjalan lebih cepat dan efektif.

Selain pendaftaran online, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung lainnya sebagai bagian dari *facilitating service*. Misalnya, layanan informasi melalui call center yang siap membantu pasien mendapatkan informasi seputar jadwal dokter, layanan yang tersedia, serta prosedur administrasi. Ada juga layanan antar jemput bagi pasien yang memerlukan transportasi ke dan dari rumah sakit, yang sangat membantu bagi pasien lansia atau pasien yang tidak memiliki kendaraan pribadi.

Keberadaan fasilitas tambahan ini menunjukkan komitmen Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam memberikan pelayanan yang holistik dan ramah pasien. Dengan mengadopsi teknologi dan inovasi dalam sistem pelayanannya, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong tidak hanya meningkatkan kualitas layanan medisnya tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien. Fasilitas tambahan ini menjadi bukti nyata bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berusaha untuk selalu berkembang dan memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

3. *Supporting Service*

Supporting Service merupakan pelayanan tambahan yang diberikan untuk meningkatkan nilai pelayanan utama atau untuk membedakan layanan dari penyedia jasa lain. Tujuan dari layanan tambahan ini adalah untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan serta memastikan kepuasan dan kenyamanan pasien. Di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, salah satu bentuk *supporting service* yang sangat diperhatikan adalah layanan kebersihan. Layanan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh lingkungan rumah sakit tetap bersih dan higienis, sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan aman bagi pasien, pengunjung, serta staf medis.

Layanan kebersihan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong mencakup berbagai aspek, mulai dari kebersihan ruang perawatan, ruang tunggu, kamar mandi, hingga area umum seperti koridor dan lobi. Setiap sudut rumah sakit dijaga agar selalu dalam kondisi bersih dan rapi. Tim kebersihan bekerja secara sistematis dan terjadwal untuk membersihkan dan mendisinfeksi area-area yang sering disentuh, seperti pegangan pintu, tombol lift, dan fasilitas umum lainnya. Hal ini sangat penting untuk mencegah penyebaran infeksi dan penyakit, terutama di lingkungan rumah sakit yang rawan terhadap kontaminasi.

Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga menerapkan standar kebersihan yang ketat sesuai dengan protokol kesehatan dan regulasi yang berlaku. Penggunaan bahan pembersih yang aman dan efektif, serta alat kebersihan modern, memastikan bahwa proses pembersihan dilakukan dengan efisien dan sesuai standar. Tim kebersihan juga dilatih secara berkala untuk mengikuti prosedur kebersihan terbaru. Layanan kebersihan yang berkualitas tidak hanya berfokus pada aspek fisik, tetapi juga pada kenyamanan psikologis pasien dan pengunjung. Lingkungan yang bersih dan terawat memberikan kesan positif dan menenangkan, yang dapat berkontribusi pada proses penyembuhan pasien. Pasien yang merasa nyaman dan aman cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima, yang pada gilirannya meningkatkan reputasi rumah sakit.

Selain kebersihan, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga menyediakan berbagai supporting service lainnya untuk menambah nilai pelayanan. Misalnya, layanan gizi yang memastikan bahwa pasien mendapatkan makanan yang sehat dan sesuai dengan kebutuhan medis. Ada juga layanan konseling yang membantu pasien dan keluarga menghadapi tantangan emosional selama proses perawatan. Semua ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong tidak hanya fokus pada aspek medis, tetapi juga pada aspek holistik dari pelayanan kesehatan.

Dengan menyediakan supporting service yang komprehensif dan berkualitas, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berupaya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung proses penyembuhan dan kesejahteraan pasien secara keseluruhan. Layanan tambahan ini membedakan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dari penyedia layanan kesehatan lainnya dan menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

2.5 Pasien

Pasien adalah seseorang yang menerima pelayanan medis atau kesehatan dari tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat, atau tenaga kesehatan lainnya. Pasien mungkin berada di rumah sakit, klinik, pusat kesehatan, atau menerima perawatan di rumah. Pasien berhak menerima informasi yang jelas dan lengkap mengenai kondisi kesehatannya, diagnosis, rencana pengobatan, dan risiko yang mungkin terjadi. Pasien juga berhak untuk diperlakukan dengan bermartabat, memiliki privasi, dan menyetujui atau menolak perawatan medis. Namun, pasien diharapkan memberikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai riwayat kesehatannya, mengikuti petunjuk pengobatan staf medis, serta menghormati hak dan privasi pasien lain. Ada banyak jenis pasien yang berbeda. Pasien rawat inap menerima perawatan di rumah sakit dan tinggal selama jangka waktu tertentu tergantung pada kebutuhan medisnya. Pasien rawat jalan adalah pasien yang mendapat pengobatan dan nasihat di fasilitas kesehatan tanpa menginap, dan pasien gawat darurat harus mendapat perawatan di rumah sakit. Mungkin memerlukan perawatan segera, dapat menyebabkan kondisi yang mengancam jiwa, atau mungkin memerlukan perhatian medis segera. Proses perawatan pasien biasanya dimulai dengan konsultasi atau pemeriksaan awal, diagnosis, perencanaan pengobatan, pelaksanaan pengobatan, pemantauan, dan perawatan lanjutan. Masing-masing langkah ini memerlukan interaksi yang erat antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Komunikasi yang efektif antara pasien dan profesional kesehatan penting untuk memastikan bahwa pasien memahami kondisi dan rencana pengobatan yang diusulkan. Hal ini mencakup penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan memastikan pasien mempunyai kesempatan untuk bertanya. Anggota keluarga dan perawat seringkali memainkan peran penting dalam perawatan pasien, terutama mereka yang tidak mampu merawat dirinya sendiri. Mereka membantu memberikan dukungan emosional, memantau pengobatan, dan berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan. Memahami peran dan tanggung jawab pasien dapat membantu meningkatkan hasil layanan kesehatan dan memastikan pengalaman yang lebih positif saat menerima layanan kesehatan. Menurut (Nadiya Ainil Afifah, 2021) pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya dan pasien juga diartikan sebagai orang sakit yang awam mengenai penyakitnya. Menurut (Fitriah, 2019) pasien adalah orang yang sedang menderita penyakit atau gangguan badaniah/rohaniah

yang perlu ditolong agar lekas sembuh dan berfungsi kembali melakukan kegiatannya sebagai salah satu anggota masyarakat. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang awam yang melakukan konsultasi ke dokter atau di rumah sakit mengenai masalah kesehatannya baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.6 Strategi Komunikasi Humas

Menurut Renald Khasali, Manajemen dan Public Relations memiliki peran krusial dalam meningkatkan efektivitas organisasi dengan membangun hubungan jangka panjang bersama lembaga-lembaga strategis. Dalam konteks ini, seorang humas memiliki tanggung jawab untuk membentuk citra perusahaan dan menyampaikan informasi positif kepada masyarakat. Humas bukan hanya berfokus pada komunikasi rutin, melainkan juga pada aspek strategis. Kasali menegaskan bahwa humas terlibat dalam komunikasi yang terkait dengan strategi, yaitu mengamankan arah dan tujuan perusahaan dari potensi perubahan baik dari faktor eksternal maupun internal. (Intan Muharni, 2016). Humas memiliki peran penting dalam menjaga hubungan baik dengan media, pemerintah, komunitas, serta pihak-pihak berkepentingan lainnya. Mereka harus memiliki kemampuan untuk merancang strategi komunikasi yang efektif guna memastikan bahwa pesan yang disampaikan mencerminkan nilai dan tujuan organisasi. Dalam menghadapi situasi krisis, humas juga bertindak sebagai juru bicara yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat dan tepat waktu, serta mengelola persepsi publik agar tetap positif terhadap organisasi.

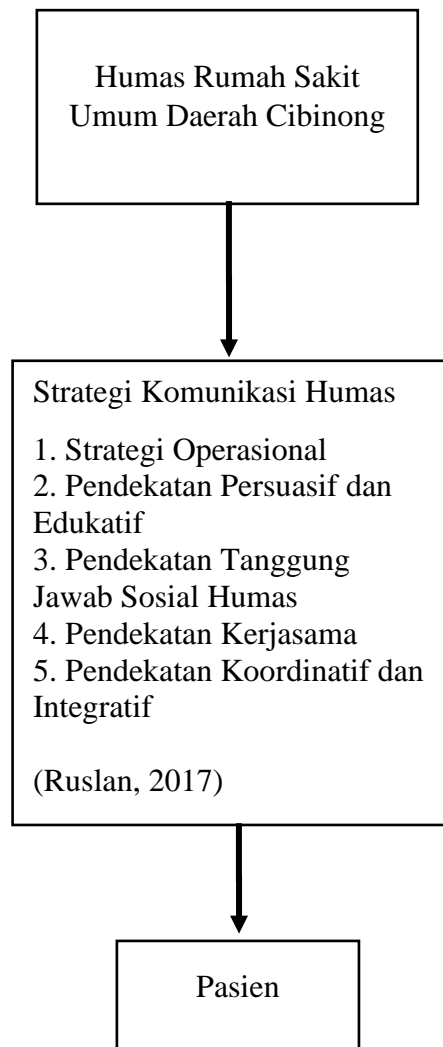
Lebih lanjut, humas harus memiliki pemahaman mendalam tentang dinamika sosial dan politik yang dapat mempengaruhi organisasi. Ini termasuk kemampuan untuk mengidentifikasi tren dan isu yang berkembang di masyarakat, serta menyusun rencana komunikasi yang proaktif untuk menangani isu-isu tersebut sebelum menjadi krisis. Humas juga berperan dalam membangun aliansi strategis dengan pihak-pihak eksternal yang dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi, seperti lembaga pemerintah, organisasi non-profit, dan komunitas lokal. Berikut adalah strategi komunikasi humas menurut Rosady Ruslan (2017).

1. Strategi Operasional : Dimana melalui program Humas yang dilakukan dengan cara pendekatan kemasyarakatan, melalui mekanisme sosial *cultural* dan nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca dan lain sebagainya yang dimuat diberbagai media massa.
2. Pendekatan Persuasif dan Edukatif : Pada tahap pendekatan persuasif dan edukatif ini, dimana public relations atau humas harus dapat menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan. Hal tersebut juga bisa dilakukan dengan cara pendekatan persuasif agar terciptanya saling pengertian, menghargai, pemahaman, toleransi, dan lain sebagainya antara pihak organisasi atau perusahaan dengan pihak eksternal atau masyarakat.
3. Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas : Menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik, namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

4. Pendekatan Kerjasama : berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan kalangan, baik hubungan kedalam (internal) maupun hubungan keluar (eksternal) untuk meningkatkan kerjasama yang baik.
5. Pendekatan Koordinatif dan Integratif : strategi ini adalah pendekatan untuk memperluas peranan *Public Relation* di masyarakat, maka fungsi humas dalam arti sempit mewakili lembaga atau institusinya. Tetapi peranannya yang lebih luas adalah berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan nasional, dan mewujudkan Ketahanan Nasional di bidang politik, ekonomi, sosial budaya.

Semua ini mencerminkan pendekatan holistik dan beragam untuk memastikan komunikasi yang efektif dan positif dalam konteks hubungan masyarakat. (Arista, 2018)

2.7 Alur Pemikiran



Gambar 2.1 Alur Pemikiran

2.8 Definisi Konsep

Dalam mendefinisikan konsep penelitian, Peneliti berusaha menjelaskan beberapa konsep yang ada dalam penelitian secara singkat sehingga dapat menjelaskan isi dari penulisan.

1. **Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong**

RSUD Cibinong merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah Kabupaten Bogor. Fasilitas ini menyediakan layanan kesehatan yang melibatkan berbagai spesialisasi medis, termasuk pelayanan rawat inap, unit gawat darurat, pemeriksaan laboratorium, dan tindakan medis lainnya. Dengan peralatan modern dan tenaga medis yang terlatih, RSUD Cibinong bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas kepada penduduk sekitarnya.

2. **Pelayanan Tidak Sesuai**

Terdapat banyak komentar di sosial media salah satunya seperti yang Peneliti sampaikan di dalam latar belakang penelitian ini bahwa para pasien banyak yang merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Juga, ada pemberitaan di media massa yang mengatakan bahwa pelayanan yang disediakan tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

3. **Pasien**

Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis atau layanan kesehatan dari profesional kesehatan, seperti dokter atau perawat dalam konteks kesehatan.

4. **Pelayanan Rumah Sakit**

Pelayanan rumah sakit mencakup penyediaan layanan medis, perawatan, dan dukungan kesehatan kepada pasien. Hal tersebut melibatkan diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, serta upaya pencegahan penyakit. Selain aspek medis, kenyamanan pasien, koordinasi tim medis, dan manajemen fasilitas juga penting dalam memberikan perawatan holistik. Tujuan utamanya adalah memberikan perawatan yang efektif dan aman kepada pasien.

5. **Upaya Perbaikan Pelayanan**

Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong turut melakukan upaya perbaikan pelayanan salah satunya dengan cara merespon keluhan-keluhan pasien yang ada di sosial media dan melakukan permohonan maaf.

2.9 Penelitian Terdahulu

Sebagai pedoman maupun petunjuk dalam melakukan penelitian ini Peneliti mencantumkan penelitian terdahulu yang jika dilihat dari segi isi maupun judul memang tidak begitu ada persamaan tetapi Peneliti melihat ada suatu keterkaitan antara permasalahan terdahulu. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang Peneliti jadikan sebagai pedoman dalam penelitian ini:

1. Winda Setri Elicia, (2020) dengan judul skripsi “Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan”. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru adalah sebagai salah satu tempat sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru tidak lepas dari peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan, humas harus dapat beradaptasi dengan berbagai situasi dan

kondisi dengan cara melakukan keterbukaan informasi agar tercapai sebuah strategi komunikasi yang diinginkan. Pelayanan prima terdiri dari kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data primer merupakan hasil wawancara dengan informan kunci dan informan tambahan, hasil observasi, dan dokumen – dokumen yang terdapat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Kemudian, untuk data sekundernya adalah arsip dan buku – buku yang diterbitkan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Hasil penelitian pada penelitian ini adalah pihak Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru telah menjalankan strategi komunikasi humas untuk mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan. Pelayanan prima tersebut terdiri dari kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

2. Esra Lauren Hutabarat, (2021) dengan judul skripsi “Strategi Komunikasi Pelayanan Salam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Pada Masa Pandemi *Covid-19*”. Penelitian ini dilatarbelakangi dari maraknya virus corona di Indonesia mengakibatkan pelayanan kesehatan di berbagai rumah sakit mengalami perubahan. Hal ini tentunya membuat komunikasi yang dipakai dalam pelayanan kesehatan adalah hal yang sangat penting untuk kelangsungan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dipakai Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dan bagaimana kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi Covid-19 di RSUD Tarutung. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu wawancara dan observasi menggunakan teknik penarikan informan secara purposive sampling. Di dalam penelitian ini teori yang Peneliti gunakan adalah teoristrategi komunikasi masyarakat oleh Alo Liliwery (Implementasi, pendukung dan integrasi) dan teori kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa RSUD Tarutung menggunakan strategi komunikasi masyarakat yaitu RSUD Tarutung telah menentukan program dan kegiatan, menentukan tujuan, mengenali audiens dan mengembangkan pesannya kepada masyarakat, memberikan training kepada para petugas rumah sakit yang bertugas sebagai pembawa atau penyebar pesan, mengintegrasikan komunikasi melalui organisasi dan mendukung komunikasi melalui media sosial, baliho, spanduk dan poster sebagai media dalam penyampaian pesan kepada pasien dan pengunjung. Sedangkan untuk kepuasan pasien, disimpulkan bahwa pasien merasa puas dari segi bukti langsung/sarana fisik, daya tanggap dan kepedulian, namun pada segi daya tanggap tidak semua pasien yang merasa puas.
3. Nadya Ramayani, (2013) dengan judul skripsi “Strategi Komunikasi *Public* Hotel Sofyan Betawi (Syariah) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Tamu”. Perkembangan bisnis perhotelan sekarang ini sangat pesat di Indonesia. Bidang promosi menjadi bagian yang penting dalam perusahaan perhotelan sebagai sarana komunikasi bagi perusahaan dengan

pasar sasarannya yaitu tamu, dimana tugas ini diemban oleh seorang *Public Relation*. Berjalannya zaman, prinsip syariah sudah memasuki bisnis perhotelan. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk menganalisa, strategi komunikasi *Public Relations* seperti apa yang digunakan Hotel Sofyan Betawi yang menggunakan prinsip syariah dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu. Untuk mengetahui strategi komunikasi *Public Relations* Hotel Sofyan Betawi (Syariah) dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu, peneliti merumuskan masalah penelitian ini yaitu bagaimana strategi yang digunakan hotel Sofyan Betawi dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu dan bagaimana bentuk-bentuk komunikasi yang digunakan *Public Relation* Hotel Sofyan Betawi terhadap para tamunya. Strategi komunikasi merupakan keseluruhan perencanaan, taktik, cara yang akan dipergunakan guna melancarkan komunikasi dengan memperhatikan keseluruhan aspek yang ada pada proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan *Public Relation* sebagai disiplin dan serangkaian usaha untuk menjaga reputasi dengan tujuan memperoleh pengertian atau pemahaman dan dukungan. Hotel syariah merupakan "Hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintahan, industri, dan Syariah". Dan mutu atau kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan akan suatu pelayanan dengan persepsi mereka akan pelayanan yang mereka terima. Dalam skripsi ini peneliti menggunakan jenis penelitian berdasarkan pendekatan deskriptif analisis. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah *Public Relation* Hotel Sofyan Betawi dan objeknya yaitu strategi *Public Relation* Hotel Sofyan Betawi dalam membangun citra. Penelitian dilakukan di bulan Mei 2012 sampai dengan selesai dilaksanakan bertempat di Jl. Cut Meutiah 2, Cikini, Jakarta. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Lalu teknik pengolahan data dengan cara mengambil kesimpulan guna mencari jawaban dari pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah. Adapun metode yang digunakan dalam menganalisa data yaitu menggunakan analisis deskriptif. Berdasarkan hasil analisis peneliti dengan *Public Relation* Hotel Sofyan Betawi, strategi komunikasi yang pertama yaitu strategi promosi, hotel Sofyan Betawi menggunakan media cetak dan *sales call* sebagai bentuk promosi. Strategi kedua yaitu makanan dan minuman halal, tiap kamar terdapat Al-Quran, buku doa, sajadah, dan arah kiblat. Bentuk komunikasi *Public Relation* hotel Sofyan Betawi yaitu komunikasi massa dan antar pribadi. Komunikasi massa *Public Relation* Hotel Sofyan Betawi adalah *sales call*. Komunikasi antar pribadi berkaitan dengan fasilitas yang nyaman dan syariah tentunya.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan metode pendekatan kualitatif. (NABILLAH DWI YANTI, 2019) Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai metode ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata dan perbuatan-perbuatan manusia. Dalam penelitian ini, peneliti tidak berusaha mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan juga tidak melakukan analisis pada angka-angka. Fokus utama dari penelitian kualitatif adalah memahami makna, pengalaman, dan perspektif dari subjek yang diteliti melalui interaksi langsung dan pengamatan mendalam.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti bukan bermaksud untuk menguji hipotesis, melainkan untuk mencari tahu fakta yang ada di lapangan. Peneliti mencermati hal-hal yang terjadi di lapangan dan akan dibahas berdasarkan data-data yang dimaksud sebagai suatu proses analisis untuk mencari relevansi dari data yang diperoleh dengan kesesuaian fakta mengenai Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Dalam proses ini, peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pandangan dan pemahaman yang mendalam dari subjek penelitian mengenai strategi komunikasi yang digunakan oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Melalui observasi partisipatif, peneliti dapat melihat secara langsung interaksi antara humas, pasien, dan staf rumah sakit, sehingga memperoleh gambaran yang lebih lengkap tentang praktik komunikasi yang berlangsung.

Analisis data kualitatif melibatkan proses yang iteratif, di mana peneliti terus-menerus mengkaji dan menginterpretasikan data yang diperoleh. Data yang dikumpulkan diorganisasikan dan dikategorikan berdasarkan tema atau pola yang muncul, kemudian dianalisis untuk menemukan hubungan dan makna yang mendalam. Peneliti juga menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber dan metode.

Peneliti juga mengutamakan konteks dalam analisisnya, karena dalam penelitian kualitatif, konteks di mana data dikumpulkan sangat penting untuk memahami makna dan implikasi dari temuan. Misalnya, dalam meneliti strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, peneliti harus mempertimbangkan konteks budaya, sosial, dan organisasi rumah sakit tersebut. Dengan memahami konteks ini, peneliti dapat memberikan interpretasi yang lebih akurat dan relevan terhadap data yang diperoleh.

Selain itu, penelitian kualitatif juga mengakui subjektivitas sebagai bagian integral dari proses penelitian. Peneliti sadar bahwa perspektif dan pengalaman pribadi mereka dapat mempengaruhi interpretasi data, sehingga refleksi kritis dan transparansi dalam pelaporan penelitian sangat penting. Dengan mencatat refleksi

dan bias pribadi, peneliti dapat memberikan gambaran yang lebih jujur dan lengkap tentang proses penelitian dan temuan yang dihasilkan.

Keseluruhan proses ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dan bagaimana strategi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan kepada pasien. Dengan fokus pada makna dan pengalaman subjek penelitian, metode penelitian kualitatif memberikan wawasan yang kaya dan detail yang mungkin tidak dapat diperoleh melalui pendekatan kuantitatif. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perbaikan strategi komunikasi dan praktik humas di rumah sakit tersebut, serta dapat diaplikasikan dalam konteks yang lebih luas..

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong yang berlokasi di Jl. KSR Dadi Kusmayadi No.27, Tengah, Kec. Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16914. Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong menjadi salah satu sentral layanan kesehatan di Kabupaten Bogor yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Bogor. Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong terus berupaya meningkatkan layanan mutu, mencakup layanan serta terdepan dalam keselamatan para pasien dengan menghadirkan inovasi-inovasi baru maupun pengembangan layanan-layanan yang sudah ada. Namun akhir-akhir ini Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong tengah diterpa komentar-komentar negatif di media sosial terkait pelayanan yang disediakan terkesan kurang maksimal.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian untuk pengambilan dan pengumpulan data serta wawancara mendalam akan dilaksanakan pada bulan Februari 2024 sampai selesai.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang diperoleh bersumber dari:

1. Data Primer

Pengambilan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dengan narasumber dan informan. Pemilihan narasumber dan informan dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan mendalam. Pemilihan ini tidak dilakukan secara acak, melainkan didasarkan pada kemampuan narasumber dan informan untuk memberikan informasi yang komprehensif mengenai strategi komunikasi yang diterapkan oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Narasumber utama dalam penelitian ini adalah Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, karena beliau memiliki pengetahuan mendalam tentang strategi-strategi komunikasi yang diterapkan oleh rumah sakit. Wawancara dengan Kepala Humas diharapkan dapat mengungkapkan secara rinci berbagai pendekatan dan teknik komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien. Selain itu, informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai dan pasien rumah sakit yang telah mengalami langsung dampak dari strategi komunikasi yang diterapkan. Pemilihan pegawai sebagai informan didasarkan pada peran mereka dalam implementasi strategi komunikasi sehari-hari serta interaksi mereka dengan pasien. Sementara itu, pasien

dipilih sebagai informan untuk mendapatkan perspektif pengguna layanan mengenai efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh rumah sakit. Dengan metode wawancara mendalam, peneliti berharap dapat memperoleh data kualitatif yang kaya dan detail, yang memungkinkan untuk memahami secara menyeluruh bagaimana strategi komunikasi humas berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai efektivitas strategi komunikasi dan memberikan dasar yang kuat untuk rekomendasi peningkatan di masa mendatang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber-sumber seperti buku, catatan, laporan pemerintah, buku-buku teori, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak memerlukan pengolahan lebih lanjut karena sudah tersedia dalam bentuk yang siap digunakan. Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melainkan data tersebut telah dikumpulkan, diolah, dan dipublikasikan oleh pihak lain. Dalam penelitian ini, data sekunder didapat dari berbagai macam jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, buku-buku yang ditemukan di perpustakaan, portal berita, dan website resmi. Jurnal ilmiah dan penelitian terdahulu memberikan konteks teoritis dan empiris yang mendalam mengenai strategi komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan. Buku-buku teori menyediakan landasan konseptual yang kuat, sementara portal berita dan website resmi memberikan informasi terkini dan relevan mengenai praktik dan perkembangan dalam bidang komunikasi dan pelayanan rumah sakit. Penggunaan data sekunder ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkaya data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam. Dengan menggabungkan data primer dan sekunder, peneliti dapat mengembangkan analisis yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien. Data sekunder juga berfungsi sebagai bahan perbandingan untuk memvalidasi temuan dari data primer serta memberikan konteks yang lebih luas mengenai topik penelitian ini.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini mencakup individu, komentar, atau bentuk data apapun yang dapat dijadikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. *Key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Pemilihan *key informan* ini didasarkan pada fakta bahwa humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong merupakan satu-satunya pihak yang dapat menjelaskan secara rinci strategi-strategi komunikasi yang diterapkan oleh rumah sakit tersebut.

Selain *key informan*, penelitian ini juga melibatkan informan lain, yaitu pegawai dan pasien yang merasakan dampak dari pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Informasi yang diperoleh dari pegawai akan memberikan perspektif internal mengenai efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan, serta bagaimana strategi tersebut mempengaruhi kinerja dan interaksi mereka dengan pasien. Sementara itu, informasi dari pasien akan memberikan gambaran tentang

pengalaman mereka dengan pelayanan yang diberikan, tingkat kepuasan mereka, serta dampak dari strategi komunikasi yang diterapkan oleh humas rumah sakit.

Dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber ini, penelitian bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari strategi yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara atau tata cara pengumpulan informasi atau data yang diperlukan untuk suatu penelitian atau penelitian. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek yang diteliti dan sering digunakan untuk mengumpulkan data tentang suatu perilaku, aktivitas, atau kondisi tertentu. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara rinci dan rinci dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden. Survei menggunakan daftar pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden, yang membantu mengumpulkan data dari sejumlah besar responden dalam jangka waktu singkat. Dokumentasi melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian, seperti buku, artikel, laporan, arsip, foto, video, dan data statistik. Sebuah tes memberikan responden serangkaian pertanyaan atau tugas yang dirancang untuk mengukur keterampilan, pengetahuan, sikap, atau karakteristik tertentu, yang sering digunakan dalam penelitian pendidikan dan psikologis. Penelitian kepustakaan meliputi pemeriksaan berbagai literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Termasuk mencari informasi dari buku, majalah, artikel, dan sumber lainnya. Karena pelaku eksperimen melakukan eksperimen dalam kondisi terkendali, peneliti dapat menguji hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti. Setiap teknik pengumpulan data memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing, dan peneliti sering kali menggunakan kombinasi teknik untuk memperoleh data yang lebih komprehensif dan akurat. Pemilihan metode yang tepat bergantung pada tujuan penelitian Anda, jenis data yang Anda butuhkan, dan sumber daya yang tersedia. (Nabillah Dwi Yanti, 2019)

Untuk memperoleh data pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data Wawancara. Wawancara adalah salah satu instrumen penting dalam penelitian ini yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang bersifat valid. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui dialog dan komunikasi serta mengungkapkan sikap, perilaku, tingkah laku, pengalaman, cita-cita, dan harapan responden. Variabel yang mempengaruhi wawancara adalah pewawancara, responden, pedoman wawancara, hubungan interpersonal, dan situasi wawancara. Faktor-faktor yang mempengaruhi wawancara antara lain karakteristik sosial, keterampilan wawancara, dan tingkat kenyamanan. Faktor yang mempengaruhi responden adalah kemampuan memahami dan menjawab pertanyaan. *Rapport* berkaitan dengan keadaan psikologis responden yang menerima alasan yang diberikan peneliti saat menjelaskan tujuan penelitian. Responden didorong untuk siap menjawab pertanyaan dan memberikan informasi sesuai dengan keadaan sebenarnya (Nabillah Dwi Yanti, 2019). Wawancara dilakukan kepada humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong untuk menggali informasi terkait penelitian.

Selain dari pihak instansi, peneliti juga melakukan wawancara secara acak ke beberapa pasien guna mendapatkan informasi secara seimbang.

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian seringkali hanya sekadar uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, validitas, reliabilitas, dan objektivitas menjadi kriteria utama dari data survei. Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang muncul pada subjek penelitian dengan kinerja yang dapat dilaporkan peneliti. Oleh karena itu, data yang valid adalah data yang “tidak ada perbedaan” antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sebenarnya terjadi pada subjek penelitian. Realitas keterpercayaan dalam penelitian kualitatif bersifat beragam, dinamis, dan terus berubah, sehingga tidak pernah konsisten dan berulang seperti sebelumnya. Dalam menguji keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan uji reliabilitas yang meliputi triangulasi dan reliabilitas.

Dalam konteks penelitian kualitatif, validitas juga mencakup validitas internal dan eksternal. Validitas internal mengacu pada sejauh mana hasil penelitian mencerminkan realitas yang ada, sedangkan validitas eksternal mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke konteks yang lebih luas. Validitas internal dalam penelitian kualitatif sering diuji melalui proses triangulasi, di mana peneliti menggunakan berbagai sumber data, metode, atau peneliti untuk mengkroscek informasi dan memastikan konsistensi temuan. Contohnya, dalam studi kasus, peneliti mungkin mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan mendalam.

Reliabilitas dalam penelitian kualitatif lebih sulit diukur dibandingkan dengan penelitian kuantitatif karena sifat data yang subjektif dan kontekstual. Namun, reliabilitas dapat ditingkatkan melalui teknik seperti pengkodean data yang sistematis, penggunaan perangkat lunak analisis data kualitatif, serta dokumentasi proses penelitian yang detail. Penggunaan perangkat lunak seperti NVivo atau ATLAS.ti dapat membantu peneliti dalam mengelola dan menganalisis data kualitatif secara lebih terstruktur, sehingga meningkatkan reliabilitas temuan.

Objektivitas dalam penelitian kualitatif juga merupakan tantangan tersendiri karena peneliti seringkali terlibat langsung dengan subjek penelitian dan membawa perspektif serta interpretasi pribadi. Untuk mengatasi hal ini, peneliti harus menjalankan refleksi kritis terhadap bias pribadi dan menjaga transparansi dalam proses penelitian. Salah satu cara untuk meningkatkan objektivitas adalah dengan melibatkan lebih dari satu peneliti dalam proses analisis data, sehingga perspektif yang berbeda dapat saling mengimbangi dan mengurangi bias.

Menurut Lincoln dan Guba (1985), keabsahan data dalam penelitian kualitatif juga dapat diukur dengan konsep kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmasiabilitas. Kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana temuan penelitian dapat dipercaya dan mencerminkan realitas yang diteliti. Transferabilitas mengacu pada sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan dalam konteks lain. Dependabilitas berkaitan dengan konsistensi temuan penelitian dari waktu ke waktu, dan konfirmasiabilitas mengacu pada sejauh mana temuan penelitian dapat dikonfirmasi oleh pihak lain.

Secara keseluruhan, uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif memerlukan pendekatan yang komprehensif dan multi-dimensi. Peneliti harus memperhatikan validitas, reliabilitas, dan objektivitas dengan menggunakan

berbagai teknik dan strategi untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan realitas yang diteliti. Hal ini penting agar temuan penelitian dapat dipercaya, dipertanggungjawabkan, dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengetahuan di bidang yang diteliti.

3.6.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik yang digunakan dalam penelitian untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data dengan menggunakan beberapa sumber informasi yang berbeda. Dengan membandingkan dan mengontraskan data dari berbagai sumber, peneliti dapat memastikan bahwa temuan penelitian lebih akurat dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian yang dilakukan terkait strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien, triangulasi sumber menjadi sangat penting untuk mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.

Peneliti melakukan triangulasi dengan mengumpulkan data dari berbagai pihak yang terkait dengan pelayanan di Rumah Sakit Umum Cibinong. Selain wawancara dengan humas Rumah Sakit Umum Cibinong, peneliti juga mengumpulkan data dari pasien, keluarga pasien, tenaga medis, dan staf administrasi rumah sakit. Dengan cara ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana strategi komunikasi diterapkan dan bagaimana hal itu mempengaruhi persepsi dan pengalaman pasien.

Sebagai contoh, data yang diperoleh dari humas mungkin berfokus pada strategi komunikasi yang dirancang dan diimplementasikan, sementara wawancara dengan pasien dapat memberikan wawasan tentang efektivitas strategi tersebut dari sudut pandang penerima layanan. Begitu pula, masukan dari tenaga medis dan staf administrasi dapat memberikan perspektif tambahan tentang kendala atau tantangan yang dihadapi dalam penerapan strategi komunikasi tersebut.

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti juga menggunakan metode observasi langsung di lapangan. Dengan mengamati interaksi antara humas, pasien, dan tenaga medis, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana strategi komunikasi dijalankan dan bagaimana respon dari pasien dan keluarga pasien. Observasi ini melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan membantu dalam mengidentifikasi kesenjangan antara teori dan praktik.

Dalam proses triangulasi, peneliti juga melakukan *cross-check* terhadap data yang dikumpulkan dengan dokumen-dokumen resmi, seperti laporan tahunan rumah sakit, hasil survei kepuasan pasien, dan kebijakan internal yang terkait dengan pelayanan pasien. Dengan memeriksa dokumen-dokumen ini, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh dari wawancara dan observasi sesuai dengan informasi resmi yang ada.

Triangulasi yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan sumber-sumber yang dapat dipercaya dan memiliki kemampuan yang mumpuni di bidangnya. Demi memperoleh kesimpulan yang menghasilkan data jenuh, peneliti tidak hanya melakukan pengumpulan data melalui humas Rumah Sakit Umum Cibinong, tetapi juga mencari informasi dari berbagai pihak untuk memastikan kesesuaian data yang diberikan dengan fakta yang ada di lapangan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengurangi bias dan meningkatkan validitas serta reliabilitas temuan penelitian.

Hasil dari triangulasi sumber ini memberikan peneliti data yang lebih kaya dan mendalam, memungkinkan analisis yang lebih cermat dan interpretasi yang lebih akurat. Data yang diperoleh melalui berbagai sumber informasi membantu

dalam menggambarkan realitas yang lebih komprehensif dan memberikan dasar yang kuat untuk menarik kesimpulan yang valid dan dapat diandalkan. Dengan demikian, triangulasi sumber bukan hanya meningkatkan kualitas penelitian, tetapi juga memastikan bahwa temuan penelitian dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi peningkatan strategi komunikasi dan pelayanan di Rumah Sakit Umum Cibinong.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode mengolah, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan sebagai bagian dari survei atau penelitian.

1. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menyajikan data dengan cara yang mudah dipahami dan mencakup perhitungan statistik dasar seperti mean, median, modus, range, dan standar deviasi.
2. Analisis inferensial digunakan untuk menggeneralisasi atau menarik kesimpulan tentang suatu populasi berdasarkan data sampel dengan menggunakan uji statistik seperti uji t, ANOVA, chi-square, dan regresi untuk mengetahui hubungan dan perbedaan antar variabel.
3. Analisis regresi membantu dalam mengevaluasi hubungan antara dua variabel atau lebih dan memprediksi nilai variabel terikat berdasarkan variabel bebas dengan menggunakan berbagai jenis seperti regresi linier, regresi logistik, dan regresi berganda.
4. Analisis korelasi mengukur derajat hubungan antara dua variabel, dan koefisien korelasi menunjukkan kekuatan dan arah hubungan. Analisis faktor mengidentifikasi struktur yang mendasari kumpulan data, mengurangi jumlah variabel, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi variabel tersebut.
5. Analisis kluster mengelompokkan objek atau kasus ke dalam kelompok-kelompok yang memiliki karakteristik serupa dan sering digunakan dalam segmentasi pasar, analisis perilaku konsumen, dan penelitian biologi.
6. Analisis isi adalah teknik menganalisis data kualitatif seperti teks, gambar, dan video dengan mengkodekan data tersebut untuk mengidentifikasi tema, pola, dan kategori.
7. Analisis tematik adalah metode kualitatif yang mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) dalam data dengan cara membaca dan memahami data secara menyeluruh, kemudian mengkode dan mengelompokkan tema.
8. Analisis SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman) digunakan untuk menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman suatu organisasi atau proyek dan untuk membantu perencanaan strategis dan pengambilan keputusan.

Pemilihan teknik analisis data yang tepat bergantung pada jenis data yang dikumpulkan, tujuan penelitian, dan pertanyaan penelitian yang ingin dijawab. Oleh karena itu, analisis yang tepat membantu dalam menarik kesimpulan yang valid dan dapat diandalkan dari data yang ada. (Nabillah Dwi Yanti, 2019) Pada penelitian kualitatif, data bisa diperoleh dari berbagai macam sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang beraneka ragam jenisnya, dan juga dilakukan secara terus menerus sampai menemukan titik jenuh pada datanya.

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011). Mengungkapkan bahwasanya aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Ada beberapa aktivitas dalam analisis data yaitu, *data reduction, data display, conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction*

Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi.

2. *Data Display*

Penyajian data adalah bentuk pengemasan suatu data secara visual sedemikian sehingga data lebih mudah dipahami. Penyajian data bisa dilakukan dengan dalam bentuk tabel, diagram, maupun grafik. Namun, dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan pada saat awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang bersifat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal dapat didukung dengan bukti yang valid, maka kesimpulan yang dikemukakan memiliki kredibilitas. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

4.1.1 Deskripsi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong



*Gambar 4.1 Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong
(Sumber hasil pribadi)*

Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong merupakan salah satu Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor tipe B pendidikan dan rujukan regional yang berdiri sejak tahun 1982 yang terletak di pusat Pemerintahan Kabupaten Bogor. Sesuai dengan SK Bupati Bogor No. 445/338/Kpts/huk/2009 Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong ditetapkan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dengan harapan dapat meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat. Berikut adalah deskripsi lebih mendetail mengenai Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong :

1. Lokasi dan Fasilitas

Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berlokasi strategis di pusat Kabupaten Bogor, sehingga mudah diakses oleh masyarakat sekitar. Rumah sakit ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas medis modern dan lengkap, termasuk ruang rawat inap, unit gawat darurat (UGD), ruang operasi, laboratorium, radiologi, dan ICU. Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga memiliki berbagai poliklinik spesialis yang melayani beragam kebutuhan kesehatan masyarakat, seperti poli penyakit dalam, poli bedah, poli anak, poli kandungan, dan lain-lain.

2. Pelayanan Medis

Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong menyediakan pelayanan medis yang komprehensif, meliputi :

1. Pelayanan Rawat Jalan : Melayani konsultasi dan pengobatan untuk berbagai kondisi medis melalui poliklinik yang tersedia.
2. Pelayanan Rawat Inap : Menyediakan fasilitas perawatan bagi pasien yang membutuhkan observasi dan perawatan intensif.
3. Pelayanan Gawat Darurat : Menyediakan layanan 24 jam bagi pasien yang membutuhkan penanganan darurat.
4. Layanan Bedah : Meliputi bedah umum, bedah ortopedi, bedah urologi, dan bedah lainnya dengan fasilitas ruang operasi yang lengkap.

5. Pelayanan Diagnostik : Menyediakan layanan diagnostik seperti laboratorium, radiologi, dan pemeriksaan penunjang lainnya.
3. Tenaga Kesehatan
Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong didukung oleh tenaga kesehatan yang profesional dan berpengalaman, termasuk dokter spesialis, dokter umum, perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya. berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan menjaga kesehatan serta keselamatan pasien.
4. Pengembangan dan Inovasi
Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong terus mengembangkan diri dengan mengadopsi teknologi terbaru di bidang medis dan manajemen rumah sakit. Penggunaan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempermudah akses data pasien. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga mulai mengimplementasikan layanan telemedicine untuk menjangkau pasien yang berada di daerah terpencil.
5. Program Kesehatan Masyarakat
Sebagai bagian dari komitmennya dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong aktif dalam menjalankan berbagai program kesehatan, seperti :
 1. Penyuluhan Kesehatan : Mengadakan kegiatan edukasi kesehatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan.
 2. Imunisasi : Menyediakan layanan imunisasi untuk mencegah berbagai penyakit menular.
 3. Screening Kesehatan : Melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala untuk mendeteksi dini penyakit-penyakit tertentu.

4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Visi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

1. DIANDALKAN : Melayani seluruh lapisan masyarakat dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.
2. DIPERCAYA : Profesional, mengedapankan mutu dan daya saing.

Misi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, profesional, dan terjangkau.
2. Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas.
3. Meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat.
4. Mengadopsi teknologi kesehatan terkini untuk menunjang pelayanan medis.
5. Membangun kemitraan strategis dengan berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan).

4.1.3 Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong merupakan salah satu rumah sakit umum daerah yang memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Kabupaten Bogor. Tujuan utama Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, komprehensif, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Secara rinci, tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong meliputi:

1. Pelayanan Kesehatan yang Optimal dan Berkualitas

1. Pelayanan Medis : Menyediakan berbagai layanan medis mulai dari pelayanan dasar hingga spesialis. Ini mencakup pemeriksaan umum, layanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat yang siap sedia 24 jam.
2. Fasilitas Medis : Mengembangkan dan memperbarui fasilitas medis sesuai dengan perkembangan teknologi dan standar kesehatan. Ini termasuk laboratorium, radiologi, ruang operasi, ICU, dan lain-lain.
3. Kepuasan Pasien : Menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat.
2. Aksesibilitas Layanan Kesehatan
 1. Lokasi Strategis : Terletak di lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat Kabupaten Bogor dan sekitarnya.
 2. Pelayanan Terpadu : Menyediakan pelayanan yang terintegrasi untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan perawatan yang dibutuhkan tanpa harus berpindah-pindah tempat.
 3. Kebijakan Pro-Pasien : Memberikan kemudahan dalam proses administrasi dan pendaftaran, serta menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu melalui program-program sosial.
3. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
 1. Pendidikan dan Pelatihan : Mengadakan program pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme.
 2. Kerjasama dengan Institusi Pendidikan : Bekerjasama dengan berbagai institusi pendidikan kesehatan untuk pengembangan kurikulum dan magang bagi mahasiswa kedokteran dan keperawatan.
 3. Rekrutmen dan Pengembangan Karir : Melakukan rekrutmen tenaga kesehatan yang berkualitas dan menyediakan jalur pengembangan karir yang jelas.
4. Pelaksanaan Program-Program Kesehatan
 1. Promosi Kesehatan : Melakukan edukasi dan promosi kesehatan kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan seperti penyuluhan, seminar, dan kampanye kesehatan.
 2. Pencegahan Penyakit : Melaksanakan program-program pencegahan penyakit, termasuk imunisasi, screening kesehatan, dan penanganan penyakit menular.
 3. Pengelolaan Penyakit Kronis : Menyediakan layanan pengelolaan penyakit kronis seperti diabetes, hipertensi, dan penyakit jantung untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.
5. Inovasi dan Teknologi
 1. Penggunaan Teknologi Terkini : Mengadopsi teknologi medis terbaru untuk meningkatkan akurasi diagnosis dan efektivitas pengobatan.
 2. Sistem Informasi Kesehatan : Mengembangkan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi untuk mempermudah akses data pasien dan mendukung pengambilan keputusan klinis yang cepat dan tepat.
 3. *Telemedicine* : Memanfaatkan teknologi *telemedicine* untuk memberikan pelayanan kesehatan jarak jauh, terutama bagi pasien yang berada di daerah terpencil.
6. Keberlanjutan dan Efisiensi Operasional

1. Manajemen Keuangan : Mengelola keuangan rumah sakit dengan transparan dan akuntabel untuk memastikan keberlanjutan operasional.
2. Efisiensi Pelayanan : Meningkatkan efisiensi dalam setiap aspek operasional rumah sakit untuk memaksimalkan sumber daya yang ada.
3. Lingkungan yang Aman dan Nyaman : Menjaga lingkungan rumah sakit yang bersih, aman, dan nyaman bagi pasien, keluarga, dan tenaga kesehatan.

Dengan visi dan misi yang jelas, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong terus berupaya untuk menjadi rumah sakit unggulan di Kabupaten Bogor yang dapat diandalkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu.

4.1.4 Logo Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong



*Gambar 4.2 Logo Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong
(Sumber Facebook RSUD Cibinong)*

4.1.5 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, yang berdiri pada tahun 1985 sebagai rumah sakit tipe C, telah mengalami perkembangan yang signifikan sejak awal pendiriannya. Berlokasi di Kabupaten Bogor, Jawa Barat, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong didirikan dengan tujuan utama meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah tersebut. Pada awal berdirinya, fasilitas dan layanan yang disediakan masih terbatas, berfokus pada pelayanan kesehatan dasar seperti ruang rawat inap, poliklinik, dan laboratorium dasar. Dengan dukungan pemerintah dan antusiasme masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong mulai menambah tenaga medis dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang semakin meningkat.

Pada dekade pertama, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong mulai mengalami perkembangan fasilitas. Proyek-proyek penting, seperti pembangunan gedung baru untuk poliklinik spesialis dan pengadaan alat-alat medis modern, mulai dilakukan pada periode 1990-2000. Layanan spesialis seperti poli anak, poli bedah, dan poli penyakit dalam mulai diperkenalkan, yang menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai salah satu rumah sakit rujukan di wilayah Bogor. Upaya ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih kompleks dan menjawab tantangan medis yang semakin beragam.

Memasuki tahun 2000-an, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis. Program pelatihan dan pendidikan bagi dokter dan perawat diperluas, serta kerjasama dengan institusi pendidikan dan rumah sakit lain mulai dilakukan. Penerapan sistem informasi kesehatan juga mulai dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan medis, mempermudah akses data pasien, dan mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih cepat dan tepat.

Pada dekade 2010-2020, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong terus bertransformasi dengan mengadopsi teknologi medis terbaru dan meningkatkan standar pelayanan. Berbagai fasilitas modern seperti ruang ICU, NICU, dan unit hemodialisis diperkenalkan. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga berhasil meraih berbagai sertifikasi dan akreditasi dari lembaga kesehatan nasional sebagai bukti komitmen terhadap standar pelayanan yang tinggi. Pelayanan gawat darurat 24 jam juga ditingkatkan, dengan tambahan unit-unit spesialisasi seperti bedah ortopedi dan urologi, serta layanan diagnostik canggih yang mencakup radiologi dan laboratorium lengkap.

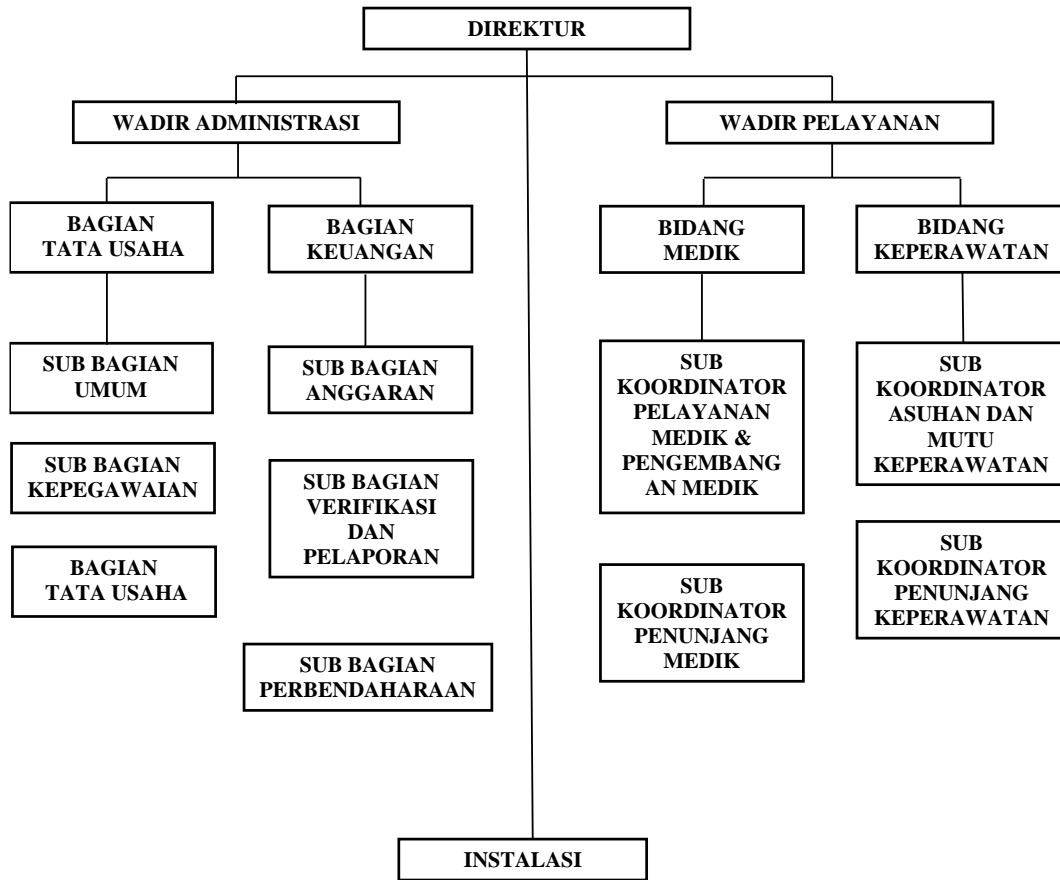
Dalam beberapa tahun terakhir, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong semakin mengukuhkan diri sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Bogor. Dengan fasilitas lengkap dan layanan medis yang terus berkembang, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berusaha untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang semakin kompleks. Fokus pada inovasi teknologi, seperti telemedicine dan digitalisasi pelayanan, semakin ditingkatkan untuk menjawab tantangan zaman. Pelayanan kesehatan jarak jauh, terutama bagi pasien yang berada di daerah terpencil, menjadi salah satu prioritas utama dalam upaya peningkatan aksesibilitas layanan.

Selama pandemi *COVID-19*, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berperan aktif dalam penanganan kasus-kasus *COVID-19* di Kabupaten Bogor. Berbagai langkah cepat diambil, termasuk penambahan kapasitas ruang isolasi, pengadaan alat pelindung diri (APD), dan peningkatan layanan tes serta vaksinasi *COVID-19*. Dedikasi dan kerja keras tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong selama pandemi mendapatkan apresiasi dari berbagai pihak. Rumah sakit ini juga bekerja sama dengan pemerintah daerah dan organisasi kesehatan lainnya untuk menyusun strategi penanggulangan pandemi yang efektif.

Dengan visi menjadi rumah sakit rujukan yang unggul dan terpercaya dalam memberikan pelayanan kesehatan di Kabupaten Bogor dan sekitarnya, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, profesional, dan terjangkau. Pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas, peningkatan aksesibilitas pelayanan kesehatan, adopsi teknologi kesehatan terkini, serta kemitraan strategis dengan berbagai pihak, merupakan langkah-langkah yang diambil untuk mencapai visi tersebut. Program-program kesehatan masyarakat seperti penyuluhan kesehatan, imunisasi, screening kesehatan, dan pengelolaan penyakit kronis terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong terus berkomitmen untuk berkembang dan berinovasi guna memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang semakin dinamis. Dengan visi menjadi rumah sakit rujukan yang unggul, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong akan terus meningkatkan kualitas pelayanan, mengembangkan infrastruktur, dan memperkuat Sumber Daya Manusia untuk memberikan layanan kesehatan terbaik bagi masyarakat Kabupaten Bogor dan sekitarnya. Dedikasi terhadap peningkatan pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat menjadi landasan utama dalam setiap langkah pengembangan yang diambil oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.

4.1.6 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

4.1.7 Deskripsi Tugas

Dalam deskripsi tugas ini Peneliti akan menjelaskan secara garis besar mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.

1. Direktur adalah pemimpin dalam sebuah instansi/perusahaan. Direktur bertugas untuk mengelola dan menyusun strategi yang akan diterapkan, melakukan evaluasi kinerja, menyetujui anggaran, pengambilan keputusan, dan menetapkan visi misi.
2. Wakil Direktur Pelayanan bertugas mengkoordinasikan penyusunan pelaksanaan kegiatan, merumuskan kebijakan teknis pelayanan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas di bidang pelayanan medik, dan memberikan penilaian kinerja.
3. Wakil Direktur Administrasi bertugas untuk mengelola keuangan rumah sakit, mengawasi sumber daya manusia, mengelola fasilitas, memastikan rumah sakit memenuhi standar peraturan kesehatan, dan berkoordinasi dengan departemen lain untuk memastikan kelancaran operasional.
4. Bagian Tata Usaha bertugas untuk pengelolaan fasilitas dan inventaris.
5. Bagian Keuangan bertugas untuk mengelola, mencatat, dan melaporkan anggaran keuangan rumah sakit.
6. Bidang Medik bertugas untuk menyusun rencana kerja antar bidang, menyusun dan menetapkan perjanjian kerja, mengkoordinasi seluruh

- pelayanan dan pelaksanaan medik di rumah sakit, dan melaporkan halis pelaksanaan kerja kepada wakil direktur.
7. Bidang Keperawatan bertugas untuk memimpin, melaksanakan dan mengkoordinasikan pengelolaan asuhan, etika dan profesi keperawatan serta pengelolaan logistik keperawatan.
 8. Sub Bagian Umum bertugas untuk melakukan penyiapan bahan perumusan, pengkoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan meliputi pembinaan ketatausahaan, hukum, kehumasan, keorganisasian dan ketatalaksanaan, kearsipan, kepegawaian dan pelayanan administrasi.
 9. Sub Bagian Anggaran bertugas untuk menghimpun dan mengolah data dalam rangka pengelolaan dan mengkoordinir penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan rumah sakit.
 10. Sub Koordinator Pelayanan Medik & Pengembangan Medik bertugas untuk melakukan evaluasi dan pelaporan, pengembangan medis, pengelolaan data dan informasi, dan mengelola sumber daya manusia.
 11. Sub Koordinator Asuhan & Mutu Keperawatan bertugas untuk mengawasi dan mengkoordinasi mutu keperawatan dan asuhan yang diterapkan kepada pasien.
 12. Sub Bagian Kepegawaian bertugas untuk Membantu Sekretaris melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian.
 13. Sub Bagian Verifikasi dan Pelaporan bertugas untuk menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja.
 14. Sub Koordinator Penunjang Medik bertugas untuk mengkoordinasi penyusunan pelaksanaan kegiatan, mengkoordinasi rencana kebutuhan instalasi, mengkoordinasi penyusun rencana kebutuhan sumber daya.
 15. Sub Koordinator Penunjang Keperawatan bertugas untuk mengkoordinasikan layanan penunjang keperawatan seperti laboratorium, radiologi, farmasi, dan lainnya untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang komprehensif dan tepat waktu.
 16. Sub Bagian kebidaharaan bertugas untuk mengelola arus kas dan pembayaran, pencatatan transaksi keuangan, membantu untuk menyusun anggaran, dan melaporkan keuangan.

4.2 Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai suatu tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arahnya saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana strategi operasionalnya. (Arsepta, 2019). Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Fungsi humas di rumah sakit ini tidak hanya terbatas sebagai pendengar keluhan atau masukan dari pasien, melainkan juga berperan aktif sebagai penghubung yang mampu menjembatani berbagai permasalahan yang mungkin timbul antara pasien dan rumah sakit. Dengan demikian, humas berfungsi sebagai mediator yang memiliki peran penting dalam memastikan setiap masalah dapat diselesaikan secara efektif dan efisien, sehingga memberikan rasa nyaman dan kepuasan kepada pasien.

Dalam menjalankan tugasnya, humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong memiliki tujuan utama yaitu untuk memastikan komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan pasien. Komunikasi yang baik ini sangat penting karena dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, humas selalu berupaya untuk membangun dan menjaga komunikasi yang konstruktif, sehingga setiap informasi yang dibutuhkan oleh pasien dapat tersampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Hal ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa setiap harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi dengan baik, yang pada akhirnya akan berujung pada peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Dalam implementasi strategi komunikasi, humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong mengacu pada konsep strategi komunikasi humas yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan. Konsep ini mencakup empat aspek penting dalam strategi komunikasi humas, yaitu Strategi Operasional, Pendekatan Persuasif dan Edukatif, Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas, serta Pendekatan Kerjasama dan Koordinatif yang bersifat integratif. Strategi Operasional menekankan pada pelaksanaan tugas-tugas humas sehari-hari yang bersifat teknis dan administratif, seperti pengelolaan media komunikasi, penanganan keluhan, serta penyusunan laporan komunikasi. Sementara itu, Pendekatan Persuasif dan Edukatif bertujuan untuk membangun kesadaran dan pemahaman pasien serta masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan, dengan memberikan informasi dan edukasi yang relevan dan mudah dipahami.

Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas menjadi aspek yang tak kalah penting dalam strategi komunikasi humas di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Melalui pendekatan ini, humas berusaha untuk menunjukkan komitmen rumah sakit dalam menjalankan tanggung jawab sosialnya, seperti memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang status sosial dan ekonomi. Selain itu, Pendekatan Kerjasama dan Koordinatif yang bersifat integratif menekankan pentingnya kerjasama yang harmonis antara berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, guna mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini, humas berperan sebagai penghubung yang memastikan setiap pihak dapat bekerja sama dengan baik dan saling mendukung, sehingga tujuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien dapat tercapai dengan maksimal.

4.2.1 Strategi Operasional Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Strategi operasional adalah strategi yang pelaksanaannya melalui program humas yang dilakukan dengan program kemasyarakatan (*sociology approach*), melalui mekanisme sosial dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca dan lain sebagainya yang dimuat di berbagai media massa. (Arsepta, 2019). Artinya pihak humas mutlak bersikap atau berkemampuan untuk mendengar, dan bukan hanya sekedar mendengar tetapi memahami mengenai aspirasi yang ada di dalam masyarakat, baik mengenai etika, moral maupun nilai-nilai kemasyarakatan yang dianut.

Seperti yang dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Miftah sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut:

“Kalau mutu pelayanan kesehatan itu kan strategi kami ada dua ya. Karena kita hidup di zaman serba digital, rumah digital itu menjadi rumah kedua. Yang dilakukan pertama yaitu dilakukan secara verbal. Secara verbal itu ialah melakukan edukasi face to face antara pihak pasien dengan pihak rumah sakit. Nah kita di lapangan ada proses namanya edukasi lapangan, proses canvassing, sosialisasi, kemudian edukasi yang disitu dilakukan on the spot. Rutin kita lakukan bersama tim PKRS Promosi Kesehatan Rumah Sakit. Kemudian yang kedua adalah media digital. Digital itu karena ketika kita ambil grade para pengguna media sosial itu tertinggi itu ada di instagram, selanjutnya ada google review yang lebih kepada tempat pengaduan, diikuti facebook, youtube, dan whatsapp. Instagram kita alhamdulillah dari 4 RSUD kita memiliki followers terbanyak. Jadi kan ada trace secara umum antara RSUD lain kita tinggi dari sisi minat dan keinginan masyarakat untuk mencari tau tentang RSUD Cibinong.”

Dalam wawancara dengan Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, dijelaskan bahwa peran humas di rumah sakit ini tidak hanya terbatas sebagai pendengar keluhan atau masukan dari pasien dan masyarakat. Humas juga memiliki tanggung jawab yang lebih luas, yaitu berperan aktif dalam penyelesaian berbagai persoalan yang muncul di lingkungan rumah sakit. Menurut Kepala Humas, menjadi pendengar yang baik memang penting, namun yang lebih penting adalah bagaimana humas dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk menindaklanjuti setiap keluhan atau masalah yang dihadapi oleh pasien atau keluarga mereka.

Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong menekankan bahwa peran humas di sini adalah sebagai fasilitator yang memastikan bahwa semua keluhan atau isu yang diangkat oleh pasien ditangani dengan cepat dan tepat. Humas harus mampu berkoordinasi dengan berbagai departemen di rumah sakit untuk mencari solusi yang paling efektif dan efisien. Dengan demikian, humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai problem solver yang berperan penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Miftah seperti berikut:

“Betul sebagai jembatan. Untuk penyelesaian masalah tentu kita juga. Kanalnya humas yang membuat. Ketika ada masalah humas juga yang melakukan eksekusi. Tetapi Ketika ada hal yang berhubungan dengan medisnya maka tetap dengan bidang medisnya.”

Dalam keberlangsungannya, humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong memiliki serangkaian tujuan yang jelas, salah satunya adalah untuk memastikan bahwa peningkatan pelayanan yang diterapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian target ini menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas berbagai strategi dan inisiatif yang telah dilakukan oleh rumah sakit, terutama dalam hal pelayanan terhadap pasien. Oleh karena itu, humas tidak hanya berperan dalam menjalankan strategi komunikasi, tetapi juga bertanggung jawab untuk memantau, mengukur, dan mengevaluasi sejauh mana peningkatan pelayanan tersebut memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien. Proses evaluasi ini penting agar setiap hambatan atau kekurangan dalam pelayanan dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Peggy seperti berikut:

“Untuk mengetahui kinerja humas terhadap pasien, kami memiliki survey kepuasan masyarakat dan form kritik,saran dan apresiasi yang di berikan kepada pasien untuk penilaian kinerja Humas RSUD Cibinong.”

Dalam upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, langkah-langkah tersebut bukanlah respons terhadap situasi mendesak atau masalah yang muncul secara tiba-tiba. Sebaliknya, langkah ini merupakan hasil dari evaluasi rutin yang dilakukan setiap bulan. Evaluasi ini dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi area mana saja yang memerlukan perbaikan, serta untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang diberikan selalu berada pada tingkat tertinggi. Tujuannya adalah untuk menciptakan ekosistem pelayanan terbaik, di mana setiap aspek pelayanan dari komunikasi dengan pasien hingga penanganan keluhan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Peggy seperti berikut:

“setiap bulan nya kami pasti melakukan evaluasi tentang kendala kendala yang di dapat dan kami perbaiki untuk pelayanan selanjut nya, jadi tidak hanya situasi mendesak saja tetapi semua kendala dan evaluasi yang telah kita dapat setiap bulang nya untuk pelayanan yang lebih baik.”

4.2.2 Pendekatan Persuasif dan Edukatif Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Dalam tahapan pendekatan persuasif dan edukatif ini, humas atau *public relation* diwajibkan dapat menciptakan komunikasi dua arah dalam penyebaran informasi yang bersifat edukatif dan memberikan penerangan di tengah kebingungan dari instansi kepada lingkup masyarakat terkait. Dalam keberlangsungannya, bisa juga dilakukan menggunakan metode pendekatan persuasive supaya menciptakan perasaan saling mengerti, memahami, menghargai dan lain sebagainya di antara pihak instansi sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. (Arseptia, 2019)

Alur yang dilakukan pada pendekatan persuasif dan edukatif ini yaitu humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong melakukan pendekatan secara langsung dengan pihak terkait yang memiliki keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Namun, pihak humas juga sadar jikalau memiliki keterbatasan bahwa tidak semua pihak dapat menjangkaunya. Maka dari sini humas membangun hubungan yang harmonis dengan media-media massa guna menciptakan Kerjasama yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Dari sini tentu membuat segalanya menjadi lebih efisien dan efektif. Seperti yang dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Miftah sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut:

“Nah kita melakukan proses edukasi dan penyebarluasan informasi melalui media. Media itu bisa dari iklan-iklan, kita bekerja sama dengan beberapa media seperti Bogor Daily, Radar Bogor, Visit Bogor agar secara umum masyarakat bisa tahu bahwa "oh pelayan rumah sakit sekarang sudah begini begini" termasuk proses edukasi melalui televisi yang setiap hari orang bisa melihat itu.”

Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga memiliki sebuah media yang bernama Duta JKN Mobile yang dapat membantu segala keperluan pasien dalam melakukan hal-hal yang berhubungan langsung dengan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.

“dan kita juga punya sebuah media ada namanya Duta JKN Mobile yang setiap saat bisa melakukan konsultasi disitu, kemudian bisa mengetahui cara bagaimana mendaftarkan online itu yang mana akhirnya kita bisa face to face melakukan edukasi kepada masyarakat.”

Pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong menggunakan pendekatan komunikasi yang beragam dalam menyampaikan informasi terkait peningkatan pelayanan kepada pasien dan masyarakat. Mereka menerapkan strategi komunikasi langsung dan tidak langsung untuk memastikan bahwa pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan jelas dan efektif oleh berbagai kalangan. Dalam komunikasi langsung, humas secara aktif berinteraksi dengan pasien melalui berbagai saluran, seperti tatap muka, telepon, atau pertemuan langsung di rumah sakit. Pendekatan ini memungkinkan humas untuk menyampaikan informasi secara personal dan spesifik, sesuai dengan kebutuhan individu. Misalnya, humas bisa menjelaskan perubahan prosedur pelayanan, menjawab pertanyaan pasien secara langsung, atau memberikan penjelasan tentang fasilitas baru yang ditawarkan oleh rumah sakit. Melalui komunikasi langsung ini, humas juga bisa mendapatkan umpan balik secara *real-time*, yang sangat berguna untuk melakukan penyesuaian atau perbaikan pelayanan secara cepat.

Selain itu, humas juga mengadopsi komunikasi tidak langsung untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Komunikasi tidak langsung ini meliputi penggunaan media cetak seperti brosur, pamflet, dan poster yang ditempatkan di berbagai area strategis rumah sakit, serta melalui media digital seperti situs web resmi, media sosial, dan aplikasi mobile. Informasi yang disampaikan melalui saluran ini biasanya mencakup pengumuman penting, perubahan jadwal layanan, atau inisiatif baru yang sedang dijalankan oleh rumah sakit. Melalui media sosial dan website, humas dapat menjangkau masyarakat yang mungkin tidak sedang berada di rumah sakit, tetapi tetap membutuhkan informasi terkait pelayanan kesehatan yang ditawarkan.. Seperti yang dikatakan Ibu Peggy dalam wawancaranya:

“untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami, kami menggunakan komunikasi langsung dan tidak langsung terhadap pasien, yaitu dengan berinteraksi langsung atau dapat melalui media sosial seperti instagram, dan whatsapp customer care.”

Kombinasi antara komunikasi langsung dan tidak langsung ini merupakan bagian dari strategi humas untuk memastikan bahwa setiap pesan dapat disampaikan dengan efektif kepada pasien dan masyarakat. Humas tidak hanya fokus pada satu metode, tetapi menggabungkan berbagai saluran komunikasi untuk mencapai hasil yang optimal. Dengan demikian, humas dapat memastikan bahwa peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dapat diketahui dan dipahami oleh seluruh kalangan, sehingga dapat menciptakan rasa percaya dan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2.3 Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Pada pendekatan tanggung jawab sosial humas kali ini memiliki fungsi untuk menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bagi humas rumah sakit umum daerah cibinong, yang sebenarnya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai bukan bertujuan untuk mengambil keuntungan sepihak dari masyarakat sebagai pengguna layanan, namun untuk memperoleh keuntungan bersama. Praktik kehumasan

adalah keseluruhan upaya yang dilakukan dengan terencana dan bersambung-sambung dalam rangka menciptakan serta memelihara niat baik dan saling pengertian antara instansi dengan khalayaknya.(Arsepta, 2019)

Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong pada dasarnya tidak memiliki program tanggung jawab sosial akan tetapi mereka memiliki program yang menyerupai program tanggung jawab sosial. Salah satu programnya yaitu pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong melakukan pelatihan kepada pegawainya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan rumah sakit itu sendiri. Yang mana dari program tersebut berujung kepada kepuasan pasien karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan, dan tetap menjaga citra Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di mata khalayak masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh narasumber 2 yaitu Ibu Peggy sebagai Tim Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut:

“Kalau di humas sendiri itu paling programnya kita ada pelatihan-pelatihan itu sih mas. Untuk meningkatkan kinerja pegawai di sini.”

Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong memiliki tim khusus yang berguna untuk melakukan pendampingan Bernama Tim Asistensi. Tim Asistensi akan memastikan pihak yang memiliki keluhan tersebut datang dan tertangani dengan baik, dari sini maka terciptalah komunikasi dua arah yang tentunya bisa dapat memberikan informasi-informasi yang bersifat edukatif dan menyelesaikan keluhan yang dirasakan.

“Kita punya tim yang disebut tim asistensi. Yang mana pada saat pasien pasien butuh didampingi maka akan segera kita damping. Kita ada system kolaborasi humas dengan case manager. Case manager itu yang berhubungan dengan segala sesuatu yang terjadi di lapangan yang kemudian Ketika ada masalah muncul maka akan kita tangani.”

Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong juga menyediakan wadah untuk menampung kebutuhan pasien ketika merasa tidak tertangani dengan baik bernama Layanan Apresiasi dan Aduan Berbasis Online RSUD Cibinong yang dikelola oleh humas secara langsung.

“kita juga memiliki wadah yang Bernama LaporCin yang berarti layanan apresiasi dan aduan berbasis online rsud cibinong. Nah, layanan LaporCin ini masyarakat dapat mengetahui kebutuhannya Ketika terjadinya kebuntuan komunikasi seperti tidak diperlakukan dengan baik oleh rumah sakit, tidak mendapatkan kenyamanan. Itu mereka bisa berkomunikasi dengan kami melalui media LaporCin itu.”

“nah sikap humas Ketika masyarakat merasa tidak terpuaskan atau kecewa akan itu. Maka yang humas lakukan adalah yang pertama humas membuka ruang keluhan yang dirasakan oleh pasien untuk masuk ke dalam kita. Semuanya dilakukan tertulis, baik itu keluhan online melalui LaporCin atau langsung ke petugas kami.”

4.2.4 Pendekatan Kerjasama Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Pada pendekatan Kerjasama ini memiliki tujuan agar humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berupaya membina hubungan yang harmonis antara instansi, baik hubungan dengan internal maupun eksternal demi mencapai peningkatan kerjasama yang baik. Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong memiliki kewajiban menyampaikan visi dan misi instansi yang diwakilinya agar diterima dengan baik juga didukung oleh khalayak masyarakat. Hal tersebut

dilakukan tentunya dengan tujuan memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat, juga untuk memperoleh opini publik serta perubahan sikap yang positif bagi instansi dan khalayak masyarakat. Segala sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu komunikasi yang terjadi ke luar ataupun ke dalam antara instansi dengan seluruh khalayaknya dalam mencapai tujuan-tujuan yang dituju, yang berlandaskan pada sikap saling pengertian. (Arsepti, 2019)

Pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam pendekatan Kerjasama kali ini, melakukan Kerjasama dengan pihak internal dan eksternal. Pihak internal disini yaitu bidang medis, divisi-divisi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, dan lain sebagainya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Miftah sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut:

“Nah kita ada rapat 3 bulan sekali. Seluruh unit terkait dari pendaftaran, igd, dokter, dokter spesialis, bidang medik dan sebgainya. Kita mensosialisaikan bahwa ini loh di lapangan yang harus dilakukan, dan inilah pencapaian yang harus kita tuju yang pada akhirnya dari yang low level sampai pada top manajemen itu menjadi satu kesatuan yang memiliki satu visi.”

Sedangkan pihak eksternal disini instansi pemerintahan, pihak asuransi, dan berbagai macam media massa contohnya seperti Bogor Daily, Radar Bogor, dan Visit Bogor. Pada hal-hal tersebut tentu sangatlah membantu pihak humas dalam menanggapi opini ataupun berita yang beredar tentang instansi, cepat dan tepatnya dalam hal menentukan sasaran dari program-program yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.

“Nah, kerja sama yang dilakukan karena kami adalah organisasi pemerintahan, kita bekerja sama secara terikat dengan jejaring jejaring yang ada dengan menggunakan PKS atau Perjanjian Kerja Sama Secara Tertulis. Kerja sama secara tertulis itu kalo sifatnya pelayanan mulai dari dengan puskesmas, klinik, rumah sakit itu kita sudah terkoneksi, dan kita ikat dengan PKSMOU.”

“Untuk asuransi, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong adalah rumah sakit terbanyak yang menjalin kerja sama dengan pihak eksternal seperti asuransi. Jadi perusahaan asuransi di seluruh Indonesia 98% sudah bekerja sama dengan rumah sakit umum daerah cibinong dan kita ikat dengan MOU, dan MOU itu berlaku ada yang 1 tahun, 2 tahun dan secara otomatis diperpanjang, selama masih saling menguntungkan dan tidak merugikan dari kedua belah pihak.”

“Kita bekerja sama dengan beberapa media seperti Bogor Daily, Radar Bogor, Visit Bogor agar secara umum masyarakat bisa tahu”

4.2.5 Pendekatan Koordinatif dan Integratif Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Untuk memperluas peranan humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di mata masyarakat, maka fungsinya dalam arti sempit hanya mewakili instansi atau perusahaan. Akan tetapi peranannya yang lebih luas dimana humas sendiri wajib dapat berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan nasional, dan mewujudkan ketahanan nasional di bidang politik, ekonomi, dan sosial budaya. Pada pendekatan koordinatif dan integratif ini, merupakan salah satu pendekatan yang menggambarkan rasa tanggung jawab dari Rumah Sakit Umum Daerah

Cibinong yang diwakili oleh pihak humas dalam melakukan komunikasi atau pendekatan dalam partisipasi program pembangunan dan ketahanan nasional dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya. Hal ini dilakukan supaya koordinasi yang dibuat oleh pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dengan pihak lainnya dapat menciptakan kekuatan, ilmu pengetahuan, dan *feedback* yang baik dari khalayak masyarakat sebagai penerima pesan. Praktik humas juga memiliki tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan perilaku positif khalayak masyarakat kepada Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Serta tujuan lainnya yaitu membuat khalayak masyarakat dan instansi terkait saling mengetahui dengan baik kebutuhan, kepentingan, dan harapan masing-masing pihak.

Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berpartisipasi dalam program pembangunan nasional yang melakukan transformasi pelayanan dan berkoordinasi dengan pihak internal, dan juga pihak humas melakukan pelatihan kepada para pegawainya agar tercipta SDM yang memiliki kualitas mumpuni. Seperti yang dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Miftah sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut:

“oh jelas karena itu tadi bahwa rumah sakit itu tidak bisa stuck dengan posisi mempertahankan budaya budaya yang saat itu ada. berarti kita harus terus melakukan inovasi yang mempermudah pasien dari perjalanan waktu tunggu yang panjang jadi pendek, antrean yang lama jadi sebentar, kemudian yang bertele tele jadi singkat, hal itulah yang kita lakukan. berkaitan dengan, berarti kan ada proses edukasi dan ada namanya transformasi pelayanan.”

Dalam pembangunan politik, sosial, dan budaya diapresiasi oleh humas dari perannya dalam melakukan inovasi yang mempermudah pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dengan cara membuat media yang bernama Duta JKN Mobile, yang mana dari media itu khalayak dapat melakukan segala hal yang berkaitan dengan Rumah Sakit Daerah Cibinong dengan lebih mudah. Seperti yang dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Miftah sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong yang kutipan dan penjelasannya sudah tertera di pendekatan persuasif dan edukatif humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.

Sedangkan dalam pembangunan ekonomi dapat ditunjukkan oleh pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dengan adanya peningkatan dari segala aspek, contohnya infrastruktur rumah sakit dan sumber daya manusia. Seperti yang dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Miftah sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut:

“Kita sebagai corong organisasi punya kewajiban untuk memberikan sebuah pemahaman product knowledge bagaimana rumah sakit ini bertumbuh mempunyai fasilitas, sdm, keunggulan, dan bagaimana rumah sakit menyikapi perkembangan zaman. Artinya rumah sakit itu kan menjadi satu kesatuan yang berarti semua hal yang berhubungan dengan fasilitas tentang dokter, pelayanan, Tindakan, dll itu menjadi sebuah product yang menjadi sebuah kesatuan yang kemudian menjadi kewajiban humas untuk mempublikasikan informasi tersebut untuk sampai kepada masyarakat.”

4.3 Hambatan Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong menghadapi sejumlah hambatan yang signifikan dalam upayanya untuk menciptakan hubungan yang baik antara pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dengan khalayak masyarakat. Hambatan yang dimaksud di sini mencakup keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang memadai, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi yang optimal, serta kendala komunikasi di kalangan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dari masing-masing bidang. Selain itu, tantangan eksternal seperti persepsi negatif khalayak masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong turut memperkeruh upaya humas dalam membangun citra positif Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.

Dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong melakukan beberapa upaya penyelesaian. Pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong melakukan transformasi pelayanan, yang sebelumnya antrean itu lama sekarang menjadi sebentar dan yang sebelumnya bertele-tele sekarang menjadi lebih singkat, karena pihak humas menyediakan kanal bernama Duta JKN Mobile yang berguna untuk masuk ke dalam sistem pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Seperti yang dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Miftah sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong yang kutipan dan penjelasannya ada di atas.

Mengatasi keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong melakukan upaya pelatihan kepada pegawainya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan rumah sakit itu sendiri. Yang mana dari pelatihan tersebut berujung kepada kepuasan pasien karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan, dan tetap menjaga citra Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di mata khalayak masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh narasumber 2 yaitu Ibu Peggy sebagai Tim Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut:

“Kalau di humas sendiri itu paling programnya kita ada pelatihan-pelatihan itu sih mas. Untuk meningkatkan kinerja pegawai di sini.”

Dalam meminimalisir terjadinya kendala komunikasi antara pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, pihak humas melakukan agenda rutin setiap satu bulan sekali yang bernama Rapat Evaluasi Komplein Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Seperti yang dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Miftah sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut:

“Kami membuat kegiatan rutin tiap bulan namanya rapat evaluasi komplein rumah sakit. Jadi semua aduan dan keluhan yang berhubungan dengan rumah sakit, unit unit terkait akan kami kumpulkan supaya mereka tau bahwa ada sisi keunggulan yang kita publish ke para pasien seperti fasilitasnya, dokternya, gedungnya, pelayanannya”.

Sedangkan dalam pembangunan ekonomi dapat ditunjukkan oleh pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dengan adanya peningkatan dari segala aspek, contohnya infrastruktur rumah sakit dan sumber daya manusia.

Seperti yang dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Miftah sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut:

“Kita sebagai corong organisasi punya kewajiban untuk memberikan sebuah pemahaman product knowledge bagaimana rumah sakit ini bertumbuh mempunyai fasilitas, sdm, keunggulan, dan bagaimana rumah sakit menyikapi perkembangan zaman. Artinya rumah sakit itu kan menjadi satu kesatuan yang berarti semua hal yang berhubungan dengan fasilitas tentang dokter, pelayanan, Tindakan, dll itu menjadi sebuah product yang menjadi sebuah kesatuan yang kemudian menjadi kewajiban humas untuk mempublikasikan informasi tersebut untuk sampai kepada masyarakat.”

Dalam menanggapi pemberitaan negatif yang beredar di sosial media dan di tengah khalayak masyarakat, pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong melakukan beberapa tahapan dalam menanggapi, yaitu melakukan konfirmasi kepada pihak yang melakukan penyebaran berita, lalu melakukan klarifikasi bila merasa diperlukan. Seperti yang dikatakan oleh narasumber yaitu Ibu Peggy sebagai berikut:

“Untuk menyikapi pemberitaan negatif yang mengatas namakan rsud cibinong, kami melakukan tahap konfirmasi terlebih dahulu ke pihak terkait yang memberitakan hal tersebut, sumber masalah dan membuat klarifikasi jika di perlukan.”

4.4 Triangulasi

Pada penelitian kualitatif, validitas data yang sudah terkumpul tidak ditentukan oleh jumlah informan, melainkan oleh ketepatan dan kesesuaian sumber data dengan kebutuhan penelitian. Berbagai faktor dapat memengaruhi validitas data, termasuk ketepatan teknik pengumpulan data, kesesuaian informan, dan cara melakukan wawancara serta observasi. Salah satu cara untuk memastikan validitas data dalam penelitian kualitatif adalah melalui triangulasi. Meskipun secara harfiah triangulasi berarti segitiga, prinsip ini tidak terbatas pada penggunaan tiga sumber data saja. Triangulasi mengacu pada penggunaan berbagai sumber data yang berbeda untuk mengonfirmasi dan memvalidasi temuan penelitian, sehingga mengurangi risiko penyimpangan data.

Triangulasi dapat dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari sumber yang berbeda, seperti wawancara dengan berbagai informan, observasi langsung, serta analisis dokumen dan data sekunder. Dengan menggabungkan berbagai perspektif ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan akurat tentang fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan Kepala Humas, pegawai, dan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, serta analisis data sekunder dari jurnal, buku, portal berita, dan website resmi. Dengan demikian, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh adalah valid dan reliabel, serta mencerminkan kenyataan yang sebenarnya mengenai strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien.. (Nabillah Dwi Yanti, 2019)

Sadar mengenai hal tersebut, untuk mendapatkan kesimpulan yang menghasilkan data jenuh, di sini Peneliti tidak hanya melakukan pengumpulan data melalui Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong saja, melainkan Peneliti mencari informasi untuk memastikan kesesuaian data yang diberikan oleh

narasumber dengan fakta yang ada di lapangan. Informasi yang didapatkan di lapangan akan dibandingkan dengan hasil dari wawancara dengan narasumber yaitu Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong mengenai Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Pasien. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mencari kebenaran dari data yang telah diperoleh dari *key informan* dan *informan*. Peneliti melakukan triangulasi kepada dua orang pasien dengan karakteristik yang berbeda, dan kepada salah satu pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong yang tidak bertugas sebagai humas. Peneliti memilih kedua pasien sebagai triangulasi penelitian ini bukan tanpa alasan, melainkan karena mereka yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong, dan untuk pegawai non humas sebagai pihak yang melakukan strategi pendekatan, dll kepada khalayak.

Hasil dari triangulasi membuktikan bahwa terdapat kesesuaian dan ketidaksesuaian dari apa yang diberikan oleh pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dengan fakta yang ada di lapangan. Setelah melakukan wawancara dengan dua pasien yang memiliki karakteristik yang berbeda, keduanya merasa teredukasi dan terbantu dengan informasi-informasi yang disediakan oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Seperti yang dikatakan oleh Faiza Arsanti Kinasih sebagai pasien BPJS sebagai berikut:

“Saya follownya cuma ignya aja mas. Soalnya dari situ saya bisa tau jadwal-jadwal dokternya. Untuk edukasi juga saya ngerasanya sih iya soalnya saya sebelumnya gapernah berobat sendiri jadinya bingung kalo mau ke sini, tapi karena di ig suka upload info-info jadinya saya ga yang buta-butanya banget.”

Dan juga seperti yang dikatakan oleh Fery Irawan sebagai pasien dengan pembayaran tunai sebagai berikut:

“ngikutin perkembangannya sih engga tapi kalo saya ga ngerti sama apa-apa biasanya suka buka ignya buat cari tau”

Dalam wawancara dengan Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dijelaskan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong menempati posisi ketiga di Jawa Barat dalam implementasi pelayanan berbasis online yang juga dapat diakses melalui media bernama Duta JKN Mobile, akan tetapi hal tersebut tidak sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Setelah melakukan wawancara kepada kedua pasien sebagai pihak yang merasakan dampak dari pelayanan, kedua pasien tidak mengetahui jika Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dapat melakukan pendaftaran via online dan satu dari kedua pasien tidak mengetahui adanya media Duta JKN Mobile tersebut, dan masih melakukan administrasi berbasis offline bukan online. Seperti dikatakan oleh Faiza Arsanti dalam wawancaranya:

“untuk sekarang sih saya belum tau kalo ternyata rsud cibinong udah bisa melakukan pendaftaran secara online, tapi kalo untuk aplikasi mobile jkn saya udah tau karena kan itu kan punya BPJS ya? Jadi setau saya kalo misalkan udah rujukan pake rujukan bisa daftar lewat mobile jkn tapi kalo misalkan baru nah itu gabisa setau saya”

Sedangkan Fery Irawan dalam wawancaranya mengatakan tidak tahu akan adanya pendaftaran online dan tidak mengetahui fungsi dari Duta JKN Mobile yang telah disediakan oleh Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.

“tidak tau, saya belum pernah dengar bahwa rsud cibinong ada pendaftaran online”

“pernah denger tapi tidak tau fungsi menyeluruhnya ternyata bisa untuk pendaftaran atau konsultasi dan sebagainya”

Dalam wawancara dengan Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dijelaskan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong memiliki wadah untuk menampung aduan-aduan dari pasien bernama Layanan Apresiasi dan Aduan Berbasis Online RSUD Cibinong atau yang disingkat menjadi LaporCin, akan tetapi dari wawancara dengan kedua pasien menjelaskan bahwa yang bersangkutan tidak mengetahui akan adanya wadah tersebut. Seperti dikatakan oleh Faiza Arsanti Kinasih dan Fery Irawan sebagai pasien dalam wawancaranya:

“saya gatau mas”

“oh ada ya, saya baru tau”

Peneliti juga memastikan terkait wadah tersebut kepada salah satu pegawai yang tidak bekerja di bidang kehumasan dan yang bersangkutan tidak mengetahui akan adanya wadah tersebut.

“gatau mas, saya taunya dulu kalo ada aduan ke humas”

Dalam wawancara dengan Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dan tim humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dijelaskan bahwa dalam meningkatkan SDM yang dimiliki mereka melakukan pelatihan kepada beberapa pegawainya yang mana dari pelatihan tersebut dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien. Dari apa yang telah dijelaskan oleh kedua narasumber hal tersebut benar terjadi, akan tetapi pelatihan tersebut belum dilakukan secara menyeluruh kepada seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Seperti dikatakan oleh Kusmiyati sebagai pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam wawancaranya:

“selama saya menjadi pegawai belum pernah tapi ada yang lain yang ikut pelatihan”

Dalam wawancara dengan Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dijelaskan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong memiliki agenda rapat rutin yang dilakukan setiap tiga bulan sekali yang bertujuan untuk memiliki satu kesatuan serta visi dan misi yang sama. Hal tersebut dikonfirmasi oleh Kusmiyati dalam wawancaranya:

“ada”

Dalam wawancara dengan Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dijelaskan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong melakukan kerja sama dengan pihak media eksternal untuk penyebaran informasi kepada khalayak dan juga untuk menjaga citra baik Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di mata masyarakat. Hal ini dapat dikonfirmasi karena terdapat banyak postingan mengenai Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di akun media Visit Bogor, Bogor Daily, dan Radar Bogor.

Dalam penelitian ini Triangulasi digunakan untuk memperkuat data, untuk membuat sebuah keyakinan akan kebenaran dari data yang telah diperoleh. Dari hasil wawancara kepada *Key informan* dan *Informan* Peneliti menyadari bahwasanya terdapat kesesuaian dan ketidaksesuaian fakta dari apa yang dijelaskan dengan fakta yang ada di lapangan.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Pasien, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi komunikasi humas di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong berperan penting dalam peningkatan pelayanan kepada pasien, baik secara offline maupun online. Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong mengelola aplikasi Duta JKN Mobile untuk pendaftaran dan konsultasi online, serta layanan apresiasi dan aduan berbasis online rsud cibinong (Laporcin) untuk menerima keluhan dan masukan pasien. Selain menjadi penghubung antara pihak internal dan eksternal, humas juga membantu menyelesaikan masalah non-medis dan menyebarkan informasi melalui media sosial dan cetak.
2. Instagram adalah platform dengan jejak tertinggi yang dikelola oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong.
3. Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong menjaga hubungan baik dengan media-media eksternal untuk mempertahankan citra positif di mata masyarakat.
4. Dalam pelaksanaannya, strategi komunikasi humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong menghadapi hambatan, terutama dalam penyebaran informasi edukatif yang tidak merata. Banyak pasien tidak mengetahui program-program terbaru karena tidak semua kalangan, terutama menengah ke bawah, dapat mengakses informasi secara tepat dan lengkap melalui media sosial.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Kepada Instansi

Berdasarkan penelitian mengenai Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Pasien, Peneliti memiliki beberapa saran untuk Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sebagai berikut :

1. Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam hal ini diharapkan dapat memberikan penyebaran informasi yang bersifat edukatif dengan merata kepada setiap kalangan masyarakat. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong sudah terbilang baik karena adanya transformasi pelayanan tersebut dan penyediaan aplikasi serta media yang mampu membantu masyarakat dalam menjalani pengobatan, akan tetapi pekerjaan humas di sini harus menyampaikan kepada khalayak masyarakat dengan jelas dan tepat dikarenakan masih ada pasien yang tidak mengetahui bahwa ada akan hal tersebut.
2. Dalam peningkatan sumber daya manusia, diharapkan upaya ini dapat dilakukan secara merata kepada seluruh pegawai agar kualitas pelayanan yang disediakan mengalami peningkatan secara berkelanjutan. Peningkatan sumber daya manusia yang merata memastikan bahwa setiap pegawai

memiliki kesempatan yang sama untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada perbaikan menyeluruh dalam kualitas pelayanan. Langkah-langkah seperti pelatihan berkelanjutan, program pengembangan profesional, dan evaluasi kinerja yang konsisten harus diterapkan untuk semua tingkatan pegawai. Dengan demikian, setiap pegawai dapat beradaptasi dengan perkembangan terkini dalam bidang pelayanan dan komunikasi, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada pasien. Peningkatan sumber daya manusia secara merata juga menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif, di mana setiap pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pegawai, tetapi juga akan berdampak positif pada kepuasan pasien dan reputasi institusi pelayanan itu sendiri.

3. Melakukan edukasi kepada seluruh pegawai agar mengetahui keunggulan, fasilitas, dan nilai jual yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong adalah langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Edukasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pegawai memahami dan dapat mengkomunikasikan dengan baik berbagai aspek positif dari rumah sakit kepada pasien dan masyarakat.

5.2.3 Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya membahas mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam peningkatan pelayanan kepada pasien. Kepada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sama dengan metode pendekatan kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Annurburhan, S. S. (2018). *Konstruksi Makna Perbedaan Agama Bagi Anak Dari Pasangan Beda Agama (Studi Fenomenologi Mengenai Konstruksi Makna Perbedaan Agama bagi Anak dari Pasangan Beda Agama)*.
- Arista, C. P. (2018). *Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Jawa Barat dalam Mensosialisasikan Informasi melalui Program Media Pertunjukan Rakyat*.
- Arseptia, N. N. (2019). *Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Program Corporate Social Responsibility (Studi Pada Bina Lingkungan Pt. Jasa Marga Cabang Surabaya Gempol)*.
- Esra Lauren Hutabarat. (2021). *Strategi Komunikasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Pada Masa Pandemi Covid-19*.
- Fitriah. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*.
- Intan Muharni. (2016). *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS.Islam Siti Khadijah Palembang*.
<http://eprints.radenfatah.ac.id/1064/1/Intan%20Muharni%20%2812510035%29.pdf>
- Lusia Trisna. (2013). *Strategi Public Relations (Pr) Dalam Meningkatkan Image Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Di Rumah Sakit Permata Hati Duri*.
- Nabillah Dwi Yanti. (2019). *Strategi Komunikasi Dalam Menyosialisasikan Program Tanggung Jawab Sosial Pt Tangmas*.
- Nadiya Ainil Afifah. (2021). *Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*.
- Ratnasari, E. (2019). *Pelayanan Konsumen Pada Bengkel Agung Motor*.
- Winda Setri Elecia. (2020). *Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan*. <https://repository.uin-suska.ac.id/26870/>

LAMPIRAN

Lampiran 1

Hasil wawancara key informan (Kepala Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong)

Nama : Miftah

Tempat : Kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Tanggal : 16 April 2024

Penulis : sebelumnya perkenalkan pak nama saya alief mayong sinuraya, mahasiswa semester akhir di universitas pakuan bogor dari prodi ilmu komunikasi. saya ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada bapak karena sudah meluangkan waktu untuk bersedia menjadi narasumber saya. jadi judul dari skripsi saya yaitu Strategi Komunikasi Humas RSUD Cibinong Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Pasien. saya mengambil judul ini dikarenakan saya melihat beberapa komentar negatif di salah satu sosial media RSUD Cibinong yaitu Google Review yang membuat saya tertarik untuk meneliti kejadian kejadian ini. kita langsung mulai wawancara saja ya pak?

Narasumber : oh ya sudah silahkan.

Penulis : pertanyaan pertama...

Narasumber : Di sini noise ga? kalo iya kita pindah saja ke sebelah sana

Penulis : sepertinya tidak pak

Narasumber : saya tutup saja ya pintunya

Penulis : pertanyaan pertama, apa yang dilakukan RSUD Cibinong dalam menginformasikan pasien terkait mutu pelayanan kesehatan

Narasumber : kalau mutu pelayanan kesehatan itu kan strategi kami ada dua ya. karena kita hidup di zaman serba digital, rumah digital itu menjadi rumah kedua. yang dilakukan pertama yaitu dilakukan secara verbal. secara verbal itu ialah melakukan edukasi face to face antara pihak pasien dengan pihak rumah sakit. nah kita di lapangan ada proses namanya edukasi lapangan, proses canvassing, sosialisasi, kemudian edukasi yang disitu dilakukan on the spot. rutin kita lakukan bersama tim PKRS Promosi Kesehatan Rumah Sakit. kemudian yang kedua adalah media digital. digital itu karena ketika kita ambil grade para pengguna media sosial itu tertinggi itu ada di instagram, selanjutnya ada google review yang lebih kepada tempat pengaduan, diikuti facebook, youtube, dan whatsapp. instagram kita alhamdulillah dari 4 RSUD kita memiliki followers terbanyak. jadi kan ada trace secara umum antara RSUD lain kita tinggi dari sisi minat dan keinginan masyarakat untuk mencari tau tentang RSUD Cibinong.

Penulis : selanjutnya pak, apakah ada pendekatan edukatif untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui pengembangan pelayanan yang lebih responsif dan empatik terhadap kebutuhan pasien? jika ada pendekatan yang dilakukan seperti apa? (03.00)

Narasumber : oh jelas karena itu tadi bahwa rumah sakit itu tidak bisa stuck dengan posisi mempertahankan budaya budaya yang saat itu ada. berarti kita harus terus melakukan inovasi yang mempermudah pasien dari perjalanan waktu tunggu yang panjang jadi pendek, antrean yang lama jadi sebentar, kemudian yang bertele tele jadi singkat, hal itulah yang kita lakukan. berkaitan dengan, berarti kan ada proses edukasi dan ada namanya transformasi pelayanan. kalau proses edukasi itu dilakukan setelah terjadinya proses transformasi pelayanan. transformasi pelayanan itu seperti tadi. lini lini pelayanan dan penanganan kegawat daruratan poli dan rawat jalan itu yang antrean pendaftaran yang tadinya via on spot datang langsung, sekarang sudah bisa dilakukan via online itu sudah membuktikan jauh lebih efektif dan jauh lebih efisien. nah kita melakukan proses edukasi dan penyebarluasan informasi melalui media. media itu bisa dari iklan iklan, kita bekerja sama dengan beberapa media seperti bogor daily, radar bogor, visit bogor agar secara umum masyarakat bisa tahu bahwa "oh pelayan rumah sakit sekarang sudah begini begini" termasuk proses edukasi melalui televisi yang setiap hari orang bisa melihat itu, dan kita juga punya sebuah media ada namanya Duta JKN Mobile yang setiap saat bisa melakukan konsultasi disitu, kemudian bisa mengetahui cara bagaimana mendaftarkan online itu yang mana akhirnya kita bisa face to face melakukan edukasi kepada masyarakat, hingga termasuk disitu ada layanan khusus yang kalau dulu kan tidak ada pendaftaran online namun sekarang sudah ada. ada rumah khusus, petugas khusus yang menangani itu. jadi dulu waktu tunggu di rumah sakit itu contohnya bisa memakan waktu tunggu selama 1 jam 2 jam ya sekarang sudah bisa lebih pendek. dan itu di zaman dokter yuki yaitu direktur rumah sakit saat ini, kita gencar dalam transformasi pelayanan dan alhamdulillah rsud cibinong saat ini pelayanan project di jawa barat menempati posisi ke 3 di dalam implementasi pelayanan berbasis online.

Penulis : selanjutnya pak, apa pendekatan persuasif yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi dalam penggunaan sumber daya dan penggunaan teknologi yang tepat

Narasumber : nah, otomatis jadi begini ketika kita sudah mencoba bergeser dari layanan manual ke digital maka telah terjadi transformasi dalam banyak hal. transformasi disini kan berarti adanya perubahan dimana dulu orang yang berjaga di lini pendaftaran itu 10 orang bisa terpangkas karena online. Kemudian yang kedua dulu harus ada orang yang mengurus berkas rekam medik, namun sekarang sudah tidak ada karena hanya tinggal klik aplikasi. Karena secara otomatis yang bergerak adalah system. Dari sini efisiensi sendirinya akan terwujud dan secara otomatis sdm yang lain dapat dipindah tugaskan ke unit unit yang lebih membutuhkan.

Penulis : berarti sejauh ini humas rumah sakit sudah melakukan komunikasi yang efektif ya pak?

Narasumber : saat ini bicara tentang komunikasi efektif berarti kan masyarakat nantinya yang merasakan terkait dengan dampak yang telah dilakukan oleh rumah sakit. Kita sebagai corong organisasi punya kewajiban untuk memberikan sebuah pemahaman product knowledge bagaimana rumah sakit ini bertumbuh mempunyai fasilitas, sdm, keunggulan, dan bagaimana rumah sakit menyikapi perkembangan zaman. Artinya rumah sakit itu kan menjadi satu kesatuan yang berarti semua hal

yang berhubungan dengan fasilitas tentang dokter, pelayanan, Tindakan, dll itu menjadi sebuah product yang menjadi sebuah kesatuan yang kemudian menjadi kewajiban humas untuk mempublikasikan informasi tersebut untuk sampai kepada masyarakat. Tapi kami juga memiliki keterbatasan bahwa tidak semua orang dapat menjangkau informasi informasi terupdate yang ada di rumah sakit sampai ke lini terbawah. Makanya di kita itu membangun relationship dengan media. Media kami sudah cukup harmonis. Jadi ada media cetak, elektronik, dll. Selanjutnya ada stakeholder yang berhubungan tentang pemerintahan. Kita berhubungan dengan dinas dinas dan instansi pemerintahan, itu kita sudah terkoneksi. Jadi, update informasi itu sudah kita rancang bagaimana dari umum ke hilir itu nyambung dan yang ketiga adalah penguatan dari sisi digital itu sendiri, update dokter, jadwal dokter kita per satu hari itu akan muncul dokter hari ini yang berjaga siapa dan yang berhalangan hadir siapa. Termasuk pelayanan terbaru rsud cibinong yaitu kita pasti akan ada proses launching, sebar ke media ke segala instansi, kita ada buat zoom, kita buat edukasi, kita buat podcast rutin. Kita mempunyai rumah digital. Jadi dalam satu bulan tuh ada dua kali kita mempublikasikan informasi terkait rumah sakit.

Penulis : bagaimana humas rumah sakit memastikan komunikasi yang efektif antara rumah sakit, pasien, dan keluarga pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Narasumber : nah, karena kita sebagai jembatan instansi kepada masyarakat yang menghubungkan kebutuhan masyarakat ke rumah sakit, memang disini kita tidak berhubungan secara langsung tapi kita punya tim yang disebut tim asistensi. Yang mana pada saat pasien pasien butuh didampingi maka akan segera kita damping. Kita ada system kolaborasi humas dengan case manager. Case manager itu yang berhubungan dengan segala sesuatu yang terjadi di lapangan yang kemudian Ketika ada masalah muncul maka akan kita tangani. Nah, yang kita lakukan adalah memastikan si pasien itu datang dan tertangani dengan baik. Apabila jika pasien merasa tidak tertangani dengan baik, kita juga memiliki wadah yang bernama LaporCin yang berarti layanan apresiasi dan aduan berbasis online rsud cibinong. Nah, layanan LaporCin ini masyarakat dapat mengetahui kebutuhannya Ketika terjadinya kebuntuan komunikasi seperti tidak diperlakukan dengan baik oleh rumah sakit, tidak mendapatkan kenyamanan. Itu mereka bisa berkomunikasi dengan kami melalui media LaporCin itu. Nah, itulah akhirnya menjadi akses kami Ketika aduan itu muncul 1x24 jam kita pastikan aduan tersebut pasti kita tindak lanjuti. Dari situ aduan aduan tersebut kita klasifikasi. ada Namanya aduan di garis hijau, kuning, dan merah. Jadi aduan hijau itu adalah aduan yang sifatnya ringan seperti dokter datang telat, igd penuh, dan toilet kotor. Nah mereka kan mengisi kanal itu, pasien buat keluhan bisa mengisi di kanal itu ataupun di google review, dari situ 1x24 jam akan langsung kita tangani. Apabila kita harus melakukan treatment, kita akan lakukan koordinasi dengan satu tingkat di atasnya, jadi jika igd yang dikomplein maka satu tingkat diatasnya yaitu kepala instalasi ugdnya, sampai yang tertinggi jika tidak menemui titik temu. Seperti itu polanya, nah maka dari itu kita pastikan di lapangan system komunikasi itu tidak bersifat parsial melainkan ada sebuah system. Jadi artinya kebutuhan masyarakat jika mereka merasa nyaman ya sampaikan kepada kami, berikan penilaian kepada kami. Makanya disitu ada system survey kepuasan pasien yang dilakukan setiap satu bulan sekali. Setiap tanggal 10 kita melakukan survey, masuk ke dalam data kami lalu akan segera kami laporkan ke manajemen.

Penulis : berarti peran humas di sini sebagai jembatan saja ya pak? Bukan sebagai pihak yang menyelesaikan masalahnya?

Narasumber : betul sebagai jembatan. Untuk penyelesaian masalah tentu kita juga. Kanalnya humas yang membuat. Ketika ada masalah humas juga yang melakukan eksekusi. Tetapi Ketika ada hal yang berhubungan dengan medisnya maka tetap dengan bidang medisnya.

Penulis : bagaimana humas rumah sakit bekerja sama dengan pihak eksternal seperti pemda, Lembaga kesehatan, dan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan efisien?

Narasumber : nah, kerja sama yang dilakukan karena kami adalah organisasi pemerintahan, kita bekerja sama secara terikat dengan jejaring jejaring yang ada dengan menggunakan PKS atau Perjanjian Kerja Sama Secara Tertulis. Kerja sama secara tertulis itu kalo sifatnya pelayanan mulai dari dengan puskesmas, klinik, rumah sakit itu kita sudah terkoneksi, dan kita ikat dengan PKSMOU. Mungkin tidak semua rumah sakit melakukan itu, termasuk dengan pihak asuransi. Untuk asuransi, rumah sakit umum daerah cibinong adalah rumah sakit terbanyak yang menjalin kerja sama dengan pihak eksternal seperti asuransi. Jadi perusahaan asuransi di seluruh Indonesia 98% sudah bekerja sama dengan rumah sakit umum daerah cibinong dan kita ikat dengan MOU, dan MOU itu berlaku ada yang 1 tahun, 2 tahun dan secara otomatis diperpanjang, selama masih saling menguntungkan dan tidak merugikan dari kedua belah pihak.

Penulis : apa pendekatan yang dilakukan humas rumah sakit untuk mengatasi keluhan dan ketidak puasan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan?

Narasumber : nah ini dia pertanyaan yang bagus, jadi seperti yang sampaikan kalau untuk kepuasan pasien komunikasinya dengan survey kepuasan. Kalo berhubungan dengan keluhan kita menyiapkan wadah untuk menampung keluhan tersebut. Nah yang pertama terkait dengan wadah keluhan, yang saya sampaikan kita punya LaporanCin, Layanan Aduan dan Apresiasi Online RSUD Cibinong. LaporanCin sendiri itu bisa melakukan aduan melalui Whatsapp yang humas khusus, kemudian aduan melalui Google Review yang direspon 1x24 jam, Instagram, dan bisa melalui website RSUD Cibinong. Nah, pola itu yang kita lakukan dan yang kita pastikan artinya komplek komplek yang masuk itu kalau di online itu akan kita balas dengan online, tapi kalau aduan yang onsite kita ada foam khusus disitu si pasien akan kita arahkan ke ruangan yang nyaman, kita akomodir kepentingannya keluhannya apa, tertulis, kerahasiaan pasien terjaga, kemudian kita yakinkan bahwa aduan tersebut akan kita tindak lanjuti. Nah, database komplek itu juga kita rekap setiap bulannya. Jadi ada foam khusus mengenai keluhan pasien itu yang datang ke humas. Identitas, keluhannya apa, kepada siapa, nah setelah itu keluhan masuk ke kita, kita lakukan pengumpulan data, Analisa masalah, hipotesa, eksperimen, lalu kesimpulan. Tidak semua keluhan itu kita denger langsung kita telan bulat bulat menjadi sebuah kesimpulan. Bisa jadi itu sekedar hanya bualan si pasien saja. Ada sebuah versi yang juga harus kita tegakkan informasinya, apakah informasi itu memang betul adanya atau memang tidak. Kita melakukan komparasi dengan data yang terjadi di lapangan. Nah setelah itu kita kumpulkan data, kita Analisa masalah, kita lakukan

hipotesis “sebenarnya ini benar atau tidak sih?”. Kemudian kita akan eksperimen. Eksperimen itu adalah setelah kita mengumpulkan kedua belah pihak kalau masalah semakin melebar treatmentnya seperti apa, apakah manajemen harus tau atau tidak atau ternyata bisa diselesaikan di level kita. Setelah itu baru kesimpulan. Kesimpulannya yang harus dilakukan kita akan menghubungi kepala untungnya, contoh kita melakukan panggilan kepada yang bersangkutan yang dikomplein. mudain kalau membutuhkan pembinaan maka akan kita lakukan, atau pemberian SP, atau sampai ke fase pemberhentian. Nah jadi di level level itu yang kita lakukan. Jadi humas ini tidak hanya menampung tetapi juga mengkaji, menganalisa masalah, dan kemudian konklusinya harus win win solution. Tidak hanya menguntungkan pasien tetapi juga rumah sakit sebagai yang memberi pelayanannya seperti itu.

Penulis : bagaimana humas rumah sakit mengatasi masalah komunikasi yang kurang baik antara rumah sakit dengan pasien sebagai pengguna layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien?

Narasumber : nah sikap humas Ketika masyarakat merasa tidak terpuaskan atau kecewa akan itu. Maka yang humas lakukan adalah yang pertama humas membuka ruang keluhan yang dirasakan oleh pasien untuk masuk ke dalam kita. Semuanya dilakukan tertulis, baik itu keluhan online melalui LapoCin atau langsung ke petugas kami. Nah keluhan itu setelah masuk, akan kami laporkan ke kepala instalasi, setelah itu akan langsung saya ttd data tersebut agar langsung ditindak lanjuti. Contohnya jika ada keluhan di igd makan akan kami panggil kepala instalasi igd nya bahwa disana terdapat keluhan dari pasien. Kepala igd akan melakukan ttd bahwa mengetahui keluhan tersebut telah masuk dan sedang diproses. Kami humas akan menunggu apa respon yang akan dilakukan oleh kepala igd. Conothnya kepala igd melakukan pemanggilan kepada yang bersangkutan, melakukan edukasi, dan sampai ke titik merekomendasikan unutm memutasi yang bersangkutan. Semua keluahn yang masukakan kami pastikan akan ditindak lanjuti. Keluhan menurut kami adalah sebuah peluang perbaikan, oleh karenanya komplein komplein yang masuk ke kita itu adalah informasi yang harus kita Kelola menjadi sebuah kekuatan, karena kalau tidak ada komplein masuk berarti kan baik baik saja di lapangan. Ketika masyarakat diam bukan berarti masyaraka puas. Ketika pasien melakukan komplein berarti pihak kita mengetahui jika rumah sakit memiliki kelemahan. Itulah sebuah ruang perbaikan yang tentunya harus kita sikapi khususnya manajemen rumah sakit untuk perbaikan kedepannya.

Penulis : apa setiap hari ada keluhan keluhan yang masuk pak?

Narasumber : pasti ada diatas 3 sampai 5 keluhan

Penulis : berarti humas tidak pernah diam ya pak?

Narasumber : tidak pernah, setiap hari selalu ada pekerjaan

Penulis : Bagaimana rumah sakit mengimplementasikan pendekatan koordinatif dalam pelayanan untuk memastikan bahwa semua anggota tim, termasuk dokter, perawat, dan staf lainnya, bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan pengobatan yang efektif?

Narasumber : kami membuat kegiatan rutin tiap bulan Namanya rapat evaluasi komplein rumah sakit. Jadi semua aduan dan keluhan yang berhubungan dengan

rumah sakit, unit unit terkait akan kami kumpulkan supaya mereka tau bahwa ada sisi keunggulan yang kita publish ke para pasien seperti fasilitasnya, dokternya, gedungnya, pelayanannya. Ini kan hal baiknya. Yang berhubungan dengan komplein juga sama mengkomunikasikan seluruh hal hal yang masuk ke kita, juga harus terintegrasi bagaimana pendafatarannya, apakah pendafatarannya sudah oke atau belum, apa betul dokter poli itu sudah oke, apa betul hasil operasi dokter itu Sudah benar. Ya memang betul ada, setelah dilakukan tindakan pasien melakukan komplein gini gini, itu kan keluhan. Nah kita ada rapat 3 bulan sekali. Seluruh unit terkait dari pendaftaran, igd, dokter, dokter spesialis, bidang medik dan sebgainya. Kita mensosialisaikan bahwa ini loh di lapangan yang harus dilakukan, dan iniloh pencapaian yang harus kita tuju yang pada akhirnya dari yang low level sampai pada top manajemen itu menjadi satu kesatuan yang memiliki satu visi.

Penulis : Bagaimana rumah sakit mengevaluasi efektivitas pendekatan koordinatif dan integratif dalam pelayanan untuk memastikan bahwa ini mendukung peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan?

Narasumber : nah itu kita melalui survey kepuasan yang juga disitu kita lakukan rutin setiap sebulan sekali. Karena bagaimana mungkin kita bisa tau tentang pihak pihak yang kita layani itu, itu kita pastikan nyaman dan puas dengan pelayanan yang kita berikan. Kalau tidak ada toolsnya maka tadi itu akan kita buat, ada testimoni kemudian kalau testimoni kan wawancara khusus ya dengan para pihak pihak yang mendapatkan pelayanan dari kami, tapikan kita harus munculkan angka angka, kepuasan itu kan bisa dilihat dari angka angka itu. Makanya setiap satu bulan sekali itu kita melakukan survey kepuasan. Dengan media survey kepuasan itu harapannya semua pengunjung, semua instansi, dan semua pihak itu bisa diukur seberapa jauh maksimal pelayanan yang telah kita berikan.

Lampiran 2

Hasil wawancara key informan 2 (Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong)

Nama : Peggy

Tanggal : 14 Mei 2024

Tempat : Kantor Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Penulis : bagaimana strategi operasional yang dilakukan oleh pihak rsud cibinong untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien?

Narasumber : kalau di kita kan operasionalnya itu kita sebenarnya punya 2 bagian, di belakang itu bagian administrasi kalau di depan itu bagian lapangan. Jadi kalau untuk meningkatkan pelayanan itu kita sebenarnya tiap bulan ada survey kepuasan masyarakat. jadi tiap bulannya kita kasih kuesioner, misalkan ada yang tidak sesuai dan tidak puas mereka bisa mengisi kuesioner itu. Jadi pilihannya ada sangat puas, puas, sedang, tidak puas. Gitu

Penulis : selanjutnya bu. Dalam peningkatan pelayanan kepada pasien, apakah humas rsud cibinong melakukan Kerjasama dengan pihak internal dan eksternal? Jika iya dengan pihak mana saja?

Narasumber : oh kalau untuk peningkatan pelayanan kita sebenarnya ada Kerjasama sih mas, dari eksternal tapi kita lebih seringnya itu pelatihan internal jadi kaya service exelent, pelayanan complaint, atau pelayanan untuk ke pasien

Penulis : kalau ke pihak eksternal ada bu?

Narasumber : pihak eksternal ada sih, untuk sekarang kita lagi ngajuin Kerjasama juga ke pro emergency

Penulis : selanjutnya bu. Apakah humas rsud cibinong memiliki program csr? Jika iya apa dan bagaimana program tersebut berjalan?

Narasumber : csr tuh berarti apa?

Penulis : tanggung jawab sosial bu

Narasumber : programnya?

Penulis : iya bu

Narasumber : programnya itu untuk yang pelayanan aja atau gimana?

Penulis : iya bu

Narasumber : kalau di humas sendiri itu paling programnya kita ada pelatihan-pelatihan itu sih mas. Untuk meningkatkan kinerja pegawai di sini

Penulis : selanjutnya bu. Apakah ada hambatan rsud cibinong dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien? Jika ada apa saja hambatannya dan bagaimana pihak humas menyelesaikannya?

Narasumber : kadang sebenarnya hambatannya itu untuk menyesuaikan jadwal sih. Kadang kalau dokternya berhalangan datang, kadang kan kita udah share jadwal di

bagian media sosial, tapi biasanya di hari itu dokternya berhalangan datang dan diinfokannya mungkin jam 8 sedangkan jam 8 itu pendaftaran sudah dibuka. Nah jadi orang yang udah datang pagi pagi dan ternyata polynya tutup, nah itulah yang jadi banyak komplein. Nah kalau humas di sini kita kan menangani komplein yah jadi kita coba kasih pengertian mungkin kita undur ke esokan harinya atau jadwal control berikutnya

Penulis : berarti hambatannya kendala komunikasi ya bu?

Narasumber : iya mas

Penulis : terimakasih bu sepertinya itu saja yang ingin saya tanyakan

Lampiran 3

Hasil wawancara informan 1

Nama : Kusmiyati

Tanggal : 4 Juni 2024

Tempat : Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Peneliti : selamat siang bu sebelumnya perkenalkan nama saya alief mayong sinuraya mahasiswa ilmu komunikasi di universitas pakuan bogor terimakasih banyak bu telah sempetin waktunya untuk wawancara buat tugas skripsi saya, langsung saja ya bu ke wawancaranya

Informan : iya mas alif

Peneliti : bekerja di rsud sebagai apa dan tugasnya apa bu?

Informan : staf administrasi kamar operasi tugasnya saya ada banyak nyatet registrasi pasien, buat rekapan, sama buat laporan

Peneliti : sudah berapa lama kerja di rsud cibinong bu?

Informan : lupa saya dari 94 berarti berapa tahun, 30an ada kali ya

Peneliti : apakah benar rsud cbn memiliki agenda rapat rutin yang diadakan setiap tiga bulan sekali demi menciptakan lingkungan kerja yang baik dan memiliki visi misi yang sama?

Informan : ada

Peneliti : bagaimana kerjasama antar pegawai di rsud cibinong? apakah sudah terkoordinasi dengan baik dari sesama divisi dan antar divisi?

Informan : menurut saya udah cukup baik mas

Peneliti : selama menjadi pegawai di rsud cibinong apakah pernah merasakan program pelatihan untuk meningkatkan kinerja pelayanan?

Informan : selama saya menjadi pegawai belum pernah tapi ada yang lain yang ikut pelatihan

Peneliti : apakah pernah melakukan edukasi kepada pasien secara offline atau online? edukasi dalam hal apa, dan bagaimana respon pasien?

Informan : biasanya tetangga di rumah saya kalo mau berobat nanya ke saya gimana gimananya, suka saya kasih tau kaya gini-gini, termasuk edukasi kan itu ya mas

Peneliti : termasuk bu. apakah pernah ada pasien yang melakukan komplein? bagaimana sikap dan proses dalam penanganannya?

Informan : komplein mah sering, saya jawab apa adanya jelasin pelan-pelan, suka ada pasien marah-marah kenapa jamnya terlambat saya jelasin kalo dokter yang bersangkutan sedang melakukan tindakan yang sifatnya urgent

Peneliti : oke bu terimakasih banyak atas jawabannya

Lampiran 4

Hasil wawancara informan 2

Nama : Faiza Arsanti

Tanggal : 5 Juni 2024

Tempat : Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Peneliti : halo mba, perkenalkan nama saya alief mayong dari universitas pakuan. Izin wawancara ya mba untuk tugas skripsi saya. Sebelumnya perkenalan dulu mba namanya siapa dan umurnya berapa

Informan : ohiya mas nama saya faiza arsanti kinasih, umur 21 tahun

Peneliti : berobat pake bpjs atau tunai mba?

Informan : bpjs mas

Peneliti : ke sini mau berobat apa dan ke poli apa mba?

Informan : kebetulan saya lagi mau operasi gigi bungsu mas jadinya sekarang ke poli bedah mulut dulu

Peneliti : oh gitu ya mba. Udah berapa lama mba menjadikan rsud cibinong sebagai tujuan pengobatan?

Informan : kalo ga salah kayanya sekitar dua bulanan kali yah, soalnya karena sakit ini aja terus juga dekat dari rumah

Peneliti : kalo setiap berobat pendaftarannya gimana mba?

Informan : tiap berobat sih pertama daftar dulu terus antre buat ambil nomor terus nanti kalo udah dapet nomor baru nanti dijadwalin sekitaran dua minggu abis ngedaftar, baru nanti kita dateng lagi buat konsul sama dokternya. Biasanya sih kemarin-kemarin abis konsul dokternya bakal kasih tau lagi kira-kira kapan nih buat balik lagi buat konsul lagi, biasanya dua minggu ke depan

Peneliti : apakah tau kalau rsud cibinong sudah bisa melakukan pendaftaran pengobatan secara online? apakah mengetahui kalau rsud cbn memiliki media yang dapat diakses secara online bernama mobile jkn yang berfungsi untuk melakukan pendaftaran, dan konsultasi?

Informan : untuk sekarang sih saya belum tau kalo ternyata rsud cbn udah bisa melakukan pendaftaran secara online, tapi kalo untuk aplikasi mobile jkn saya udah tau karena kan itu kan punya bpjs ya? Jadi setau saya kalo misalkan udah rujukan pake rujukan bisa daftar lewat mobile jkn tapi kalo misalkan baru nah itu gabisa setau saya

Peneliti : apakah mengikuti perkembangan informasi di media sosial rsud cibinong? Jika iya apakah mba merasa teredukasi dengan konten-konten yang diupload oleh media sosial rsud cibinong?

Informan : saya follownya Cuma ignya aja mas. Soalnya dari situ saya bisa tau jadwal-jadwal dokternya. Untuk edukasi juga saya ngerasanya sih iya soalnya saya

sebelumnya gapernah berobat sendiri jadinya bingung kalo mau ke sini, tapi karena di ig suka upload info-info jadinya saya ga yang buta-butanya banget.

Peneliti : apakah tau kalau rsud cbn memiliki wadah untuk menampung segala keresahan bernama laporcin?

Informan : saya gatau mas

Peneliti : apakah merasa puas/tidak dengan pelayanan yang diberikan? Apakah tau kalau rsud cibinong memiliki wadah untuk menampung kritik dan saran? Jika puas/tidak pernah melakukan kritik dan saran tidak melalui wadah yang disediakan oleh pihak rsud cibinong?

Informan : untuk pelayanannya saya merasa cukup puas mas karena udah berjalan sesuai prosedur juga, Cuma kurangnya pas saya lagi antre, antrenya itu kadang ga teratur dan setiap ambil nomer itu jadwalnya bisa lama banget mungkin karena saking banyaknya pengunjung yah, tapi itu seharusnya saran dari saya antreannya itu bisa dirapihin lagi soalnya antreannya itu bisa sampe luar-luar saking banyaknya dan banyak banget pasien-pasien yang antrenya Cuma pake sendal nanti kalo misalkan udah maju sendalnya juga ikut maju. Jadi menurut saya itu harusnya lebih ditegasin lagi. Kalo untuk ngelaporin belum pernah sih mas

Lampiran 5

Wawancara informan 3

Nama : Fery Irawan

Tanggal : 7 Juni 2024

Tempat : Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong

Peneliti : perkenalkan mas nama saya alief mayong sinuraya mahasiswa ilmu komunikasi universitas pakuan bogor, izin melakukan wawancara ya mas untuk tugas skripsi saya. sebelumnya dengan siapa dan umurnya berapa mas?

Informan : fery irawan umur 24 tahun

Peneliti : berobat pakai bpjs atau tunai mas?

Informan : tunai

Peneliti : ke rsud cibinong ingin melakukan pengobatan ke poli apa mas?

Informan : ke ortopedi mas, punggungnya lagi ini lagi sakit

Peneliti : kalo boleh tau udah berapa lama mas menjadikan rsud cibinong sebagai tujuan pengobatan?

Informan : lupa saya, kayanya dua ribu dua puluhan kalo ga salah

Peneliti : setiap berobat pendaftarannya tuh kaya gimana sih mas?

Informan : saya daftar dateng langsung

Peneliti : lama ga mas proses pendaftarannya?

Informan : ga terlalu lama kalo daftar, lamanya pas nunggu panggilan dokternya

Peneliti : mas sebelumnya tau kalo rsud cbn bisa melakukan pendaftaran secara online?

Informan : tidak tau, saya belum pernah dengar bahwa rsud cbn ada pendaftaran online

Peneliti : apakah mengetahui kalau rsud cbn memiliki media yang dapat diakses secara online bernama mobile jkn yang berfungsi untuk melakukan pendaftaran, dan konsultasi?

Informan : pernah denger tapi tidak tau fungsi menyeluruhnya ternyata bisa untuk pendaftaran atau konsultasi dan sebagainya

Peneliti : selanjutnya mas follow salah satu media sosial rsud cibinong ga?

Informan : saya cuma follow ignya doang

Peneliti : apakah mengikuti perkembangan informasi di media sosial rsud cibinong? Jika iya apakah mas merasa teredukasi dengan konten-konten yang diupload oleh media sosial rsud cibinong?

Informan : dibilang ngikutin si engga tapi kalo saya ga ngerti sama apa apa biasanya suka buka ignya buat cari tau

Peneliti : selanjutnya mas apakah mas merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan? Apakah tau kalau rsud cibinong memiliki wadah untuk menampung kritik dan saran? Jika puas atau tidak pernah ga melakukan kritik dan saran tidak melalui wadah yang disediakan oleh pihak rsud cibinong?

Informan : bingung saya, cukup puas aja soalnya pernah kemaren kejadian sama saya si nama dokternya salah tulis jadinya harus ulang lagi dari awal bolak balik lagi. Cuma nama dokter doang.

Peneliti : oh gitu ya mas, mas tau ga kalo humas rsud cibinong menyediakan wadah buat menampung kritik dan saran bernama laporcin?

Informan : oh ada ya saya baru tau

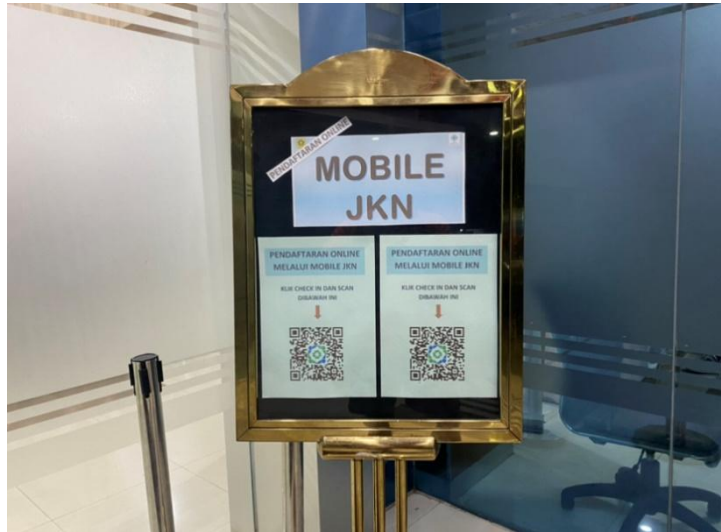
Peneliti : ada kritik dan saran ga mas untuk pelayanan di rsud cibinong?

Informan : apaan ya, oh ini ngambil obatnya jauh jadi repot juga soalnya punggung lagi sakit disuruh jalan sama antre lagi. Kalo sarannya apa ya kira-kira, dibagusin lagi aja ini nya, pelayanannya

Peneliti : oke baik mas terimakasih banyak atas waktunya

Lampiran 6

Foto kegiatan penelitian



*Barcode Mobile JKN di Poliklinik RSUD Cibinong
(sumber: koleksi pribadi)*



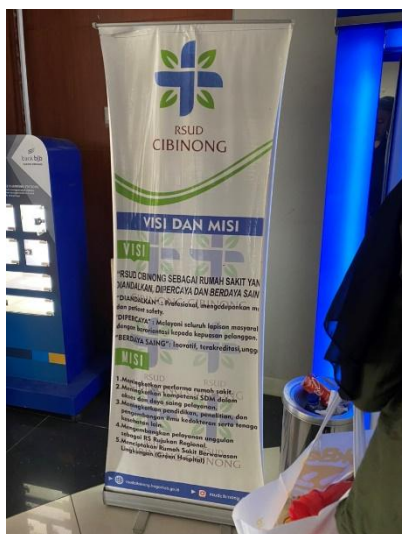
*Spanduk Layanan Aduan di ruang tunggu RSUD Cibinong
(sumber: koleksi pribadi)*



Ruang tunggu Poliklinik RSUD Cibinong
(sumber: koleksi pribadi)



Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit di Poliklinik VIP RSUD Cibinong
(sumber: koleksi pribadi)



Visi Misi Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong di Poliklinik VIP
(sumber: koleksi pribadi)



Slogan 5S di Poliklinik RSUD Cibinong
(sumber: koleksi pribadi)



Edukasi Orientasi Pasien Baru di meja perawat Ruang VIP RSUD Cibinong
(sumber: koleksi pribadi)



Dokumentasi Triangulasi Pasien di Poliklinik RSUD Cibinong
(sumber: koleksi pribadi)



Majalah Dinding berisi informasi di depan Poliklinik RSUD Cibinong
(sumber: koleksi pribadi)



Spanduk kode QR LAPORCIN di ruangan Azalea RSUD Cibinong
(sumber: koleksi pribadi)