

OPTIMALISASI PELAYANAN RUMAH SAKIT MELALUI STRATEGI HUMAS

OPTIMIZING HOSPITAL SERVICES THROUGH PUBLIC RELATIONS STRATEGY

Fatihah Nabila Fasa¹, Nina Yuliana²

¹Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng
Tirtayasa, Jl. Raya Palka Km 3 Sindangsari, Pabuaran, Kab.
Serang, Provinsi Banten, 421181

¹fatihahnabilafasa22@gmail.com; ²nina.yuliana@Untirta.ac.id

ABSTRACT

A good, high-quality hospital service system is essential for the community. In addition, advances in technology and information have given rise to many modern hospitals. However, in practice, many patients are still dissatisfied with the services they receive. The most common complaints include complicated administrative processes, unclear communication, and a lack of attention from medical staff. The role of public relations in situations like this is crucial. Public relations can assist hospitals in enhancing their image, strengthening public trust, and addressing complaints more effectively. The method used in this study is a literature review, which involves analyzing several relevant journals on public relations strategies in hospital services. Public relations strategies play a vital role in improving the quality of hospital services. Therefore, public relations strategies need to be optimized as part of efforts to enhance the overall quality of hospital services.

Keywords: *healthcare services, public relations strategies, service quality, health communication*

ABSTRAK

Sistem pelayanan rumah sakit yang baik dan berkualitas sangat dibutuhkan masyarakat. Ditambah lagi kemajuan teknologi dan informasi saat ini, telah melahirkan banyak rumah sakit modern. Namun, pada praktiknya di lapangan, masih banyak pasien yang merasa kurang puas dengan layanan yang mereka terima. Mulai dari yang paling sering terjadi yaitu proses administrasi yang rumit, komunikasi yang tidak jelas, hingga kurangnya perhatian dari tenaga medis. Peran humas dalam situasi seperti ini sangat penting. Humas dapat membantu rumah sakit terdesebut memperbaiki citra, meningkatkan kepercayaan publik dan menanggapi keluhan dengan lebih efektif. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan studi literatur dengan cara menelaah dan menganalisis beberapa jurnal yang relevan dengan strategi humas dalam pelayannya rumah sakit. Strategi humas memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Karena itu, strategi Humas perlu dioptimalkan sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara menyeluruh.

Kata Kunci: pelayanan, strategi humas, kualitas layanan, komunikasi kesehatan

PENDAHULUAN

Public Relations atau yang biasa disebut *PR*, merupakan suatu bidang yang akrab sekali hubungannya dengan masyarakat. Kedudukan *Public Relations* berada ditengah-tengah menjembatani dan memfasilitasi antara pihak internal dan eksternal atau internal dan internal. *Public relations* juga bisa dikatakan suatu kegiatan timbal balik antara lembaga dan publiknya, baik intern maupun ekstern. Definisi *PR* Menurut Marsefio S. Luhukay *Public Relations* hadir



JSKOM

sebagai suatu kebutuhan, kebutuhan untuk menjembatani organisasi dengan para pemangku kepentingan (stakeholders). Jembatan yang dibangun PR bukanlah jembatan keledai, tetapi jembatan yang sungguh sungguh kokoh, berdiri atas dasar Trust, Honest, dan credibility. (Dr. Budiman Purba, 2018). Public relations atau hubungan masyarakat merupakan bentuk komunikasi yang dapat diterapkan di berbagai jenis organisasi, baik yang bergerak di sektor komersial maupun non-komersial, termasuk instansi pemerintah dan swasta. Kesadaran akan pentingnya peran public relations dalam mendukung jalannya organisasi semakin meningkat. Oleh karena itu, berbagai kajian dan praktik strategi humas mulai banyak dikembangkan untuk membantu organisasi memperbaiki kinerja serta membangun citra yang positif di mata publik. (Citra et al., 2022)

Dalam era globalisasi dan keterbukaan informasi yang semakin pesat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, termasuk pelayanan kesehatan, terus mengalami peningkatan. Rumah sakit sebagai institusi penyelenggara layanan kesehatan dituntut tidak hanya menyediakan pelayanan medis semata, tetapi juga memperhatikan aspek komunikasi dan citra lembaga di mata publik. Salah satu unsur penting dalam mendukung kualitas layanan dan membangun kepercayaan publik adalah peran strategis hubungan masyarakat (humas). (Paramita et al., 2019) Menurut Grunig dan Hunt dalam teori dua arah simetris, humas tidak sekadar berperan sebagai penyampai informasi, melainkan menjadi jembatan komunikasi antara institusi dan publiknya melalui dialog yang saling menguntungkan. Dalam konteks rumah sakit, keberadaan humas menjadi elemen penting untuk menangani keluhan, membentuk persepsi positif masyarakat, serta mengedukasi publik terhadap layanan dan kebijakan rumah sakit. Lalu, bagaimana strategi humas rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan bagaimana efektivitas penerapan strategi tersebut dalam membangun citra positif serta kepercayaan publik terhadap institusi layanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi humas rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, bagaimana strategi yang pas untuk digunakan dalam mengoptimalkan peran humas dalam manajemen pelayanan rumah sakit. Berbagai studi sebelumnya telah mengkaji pentingnya humas dalam konteks rumah sakit. Wisपालdi & Darmawati (2021) menunjukkan bahwa strategi humas RSJ Tampan dilakukan melalui tahapan perencanaan, aksi komunikasi, serta evaluasi pelayanan BPJS, dengan hasil menunjukkan peningkatan partisipasi publik. (Wisपालdi & Darmawati, 2021)

Penelitian ini menggunakan pendekatan teori strategi komunikasi dari Scott M. Cutlip, Allen H. Center & Glen M. Broom yang menjelaskan tahapan manajemen humas: (1) fact finding, (2) planning and programming, (3) action and communication, dan (4) evaluation. Kerangka ini juga diperkuat dengan teori komunikasi dua arah simetris dari James Grunig, yang menekankan pentingnya dialog dua arah antara organisasi dan publik untuk membentuk hubungan saling menguntungkan. Dalam konteks rumah sakit, hal ini diterjemahkan dalam keterbukaan informasi, tanggapan terhadap keluhan, dan upaya transparansi dalam pelayanan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur. Metode ini digunakan untuk menganalisis, menggali, dan membandingkan berbagai informasi dan temuan dari sumber-sumber pustaka yang relevan untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui identifikasi, seleksi, dan telaah kritis terhadap sumber-sumber yang tersedia. Kriteria seleksi literatur meliputi relevansi topik dengan fokus penelitian, kelayakan akademik sumber, serta keterbaruan data atau informasi. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan tematik. Proses analisis dilakukan melalui langkah-langkah reduksi data, kategorisasi, serta interpretasi temuan untuk menghasilkan pemahaman yang utuh tentang bagaimana strategi humas berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Dalam proses pencarian data, semua dilakukan secara daring. Platform yang digunakan diantaranya yaitu Goggle Scholar dan Conncted Papers.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap artikel yang sudah dicari, ditemukan bahwa strategi humas di rumah sakit memiliki kontribusi penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pendekatan dan strategi yang digunakan oleh masing-masing institusi umumnya mengikuti pola kerja humas modern, yaitu berbasis perencanaan strategis, komunikasi dua arah, serta evaluasi berkelanjutan. Adapun hasil pembahasan dapat diklasifikasikan dalam beberapa aspek utama berikut

Strategi komunikasi dalam meningkatkan mutu layanan

Strategi humas di RSJ Tampan, sebagaimana dikaji oleh Wispinaldi & Darmawati (2021), dijalankan melalui empat tahapan utama:

1. Identifikasi masalah
2. Perencanaan program komunikasi
3. Pelaksanaan aksi komunikasi (baik online maupun offline)
4. Serta evaluasi terhadap efektivitas layanan kepada pasien BPJS.

Temuan ini menegaskan bahwa fungsi humas tidak sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi fasilitator dalam penyelesaian masalah layanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Fandina Citra dkk. (2022) di RSUD Bunda Margonda menyoroti pentingnya pendekatan pelayanan prima (*service excellent*) dan pemanfaatan media sosial untuk menyebarkan informasi layanan serta menjaga citra rumah sakit. Dalam studi ini, humas juga menjalankan fungsi pengawasan internal dengan melakukan monitoring terhadap kinerja staf pelayanan. Hal serupa terjadi pada penelitian di artikel jurnal milik Fathiannisa & Ekowati (2020), melalui studi kasus di RSUP Persahabatan, menggambarkan bahwa peran humas sangat penting dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Di rumah sakit yang telah terakreditasi internasional ini, humas terlibat aktif dalam merespon keluhan pasien, menjaga transparansi informasi, dan mempercepat waktu layanan, terutama di bagian rawat jalan (Fathiannisa & Ekowati, 2020)

Pemanfaatan Media dan Teknologi Komunikasi juga menjadi komponen penting dalam strategi humas. RSUD Bayu Asih di Purwakarta memanfaatkan program pemeriksaan PCR selama pandemi COVID-19 untuk membangun citra profesionalisme dan tanggung jawab sosial. Komunikasi dilakukan melalui berbagai saluran, mulai dari media sosial hingga interaksi langsung dengan masyarakat. Evaluasi rutin terhadap tanggapan publik juga menjadi bagian penting dari strategi humas yang diterapkan (Apriliansi Nur Sumantri & Setiawan t, 2021)

Dari berbagai kajian, ditemukan bahwa strategi humas yang dijalankan di berbagai rumah sakit menekankan pentingnya komunikasi yang efektif, penyampaian informasi secara terbuka, serta penguatan hubungan interpersonal antara institusi dan masyarakat. Penelitian oleh (Sjoraida & Anwar, 2018) di RSUP Pakuwon menekankan perlunya pendekatan komunikasi strategis yang dirancang bukan hanya untuk promosi layanan, tetapi juga untuk membangun loyalitas pasien. Strategi komunikasi rumah sakit diselaraskan dengan tren digital, seperti pemanfaatan media sosial lokal, brosur, media massa, serta keterlibatan dalam event komunitas. Humas berperan dalam membangun kepercayaan publik. Kepercayaan publik menjadi indikator keberhasilan komunikasi organisasi, termasuk dalam layanan kesehatan. Penelitian oleh (Talib et al., 2021) dalam konteks promosi vaksin Sinovac menunjukkan bahwa humas memainkan peran penting dalam membentuk opini dan menumbuhkan rasa aman masyarakat. Hal ini dilakukan melalui edukasi, penguatan informasi berbasis bukti, serta penyebaran informasi melalui media sosial yang dianggap cepat dan terpercaya oleh masyarakat luas. Humas juga berperan sebagai "penengah" antara kebijakan pemerintah dengan keresahan publik. Dalam studi ini, keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh konsistensi pesan, penggunaan infografis yang menarik, serta kolaborasi antara dinas kesehatan dan lembaga penyiaran lokal. (Zulianti et al., 2022)

Literatur lain menekankan pentingnya strategi peningkatan mutu pelayanan melalui aspek komunikasi interpersonal yang humanis, efisiensi penggunaan sumber daya, serta peningkatan kualitas fasilitas kesehatan. Misalnya, studi oleh (Agustina et al., 2023) dan (Fachrurrozi et al., 2023) menunjukkan bahwa pendekatan strategis dalam mutu layanan harus mencakup dimensi komunikasi empatik antara tenaga medis dan pasien, penguatan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), serta peran aktif komite keperawatan dalam mengawasi kualitas layanan. Penelitian yang dikaji juga menekankan bahwa keberhasilan strategi komunikasi humas tidak hanya diukur dari jumlah informasi yang disebarkan, melainkan dari sejauh mana pasien memiliki loyalitas terhadap institusi. Loyalitas tercipta ketika pelayanan rumah sakit tidak hanya memuaskan, tetapi juga memberikan rasa aman dan keterikatan emosional. Sjoraida & Anwar (2018), menyatakan bahwa pasien yang puas akan melakukan "repeat visit", merekomendasikan kepada orang lain, dan lebih tahan terhadap pengaruh competitor

Berdasarkan hasil studi literatur, dapat disimpulkan bahwa strategi humas yang efektif berkontribusi besar terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi aktor kunci dalam membangun komunikasi dua arah, meningkatkan citra lembaga, serta membentuk kepercayaan dan loyalitas pasien. Strategi ini menjadi semakin relevan dalam situasi krisis seperti pandemi, di mana kepercayaan publik terhadap layanan kesehatan menjadi tantangan utama. Namun, sejumlah tantangan masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan strategi humas yang efektif. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa koordinasi antara humas dan manajemen rumah sakit belum optimal, kurangnya pelatihan khusus dalam bidang komunikasi kesehatan, serta keterbatasan penggunaan teknologi informasi menjadi isu yang harus segera ditangani.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi humas memainkan peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas layanan rumah sakit. Humas berperan tidak hanya sebagai penghubung informasi, tetapi juga sebagai aktor penting yang membentuk

citra lembaga, membangun kepercayaan publik, serta menciptakan hubungan jangka panjang dengan pasien dan masyarakat luas. Penerapan strategi humas yang efisien terlihat melalui pelaksanaan komunikasi timbal balik, transparansi informasi, penanganan krisis, dan penilaian terhadap tanggapan masyarakat. Kinerja humas yang baik dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, responsif, dan memenuhi harapan masyarakat. Di era digital, penggunaan media sosial, sistem informasi rumah sakit, dan kerjasama antar sektor menjadi elemen krusial dalam merancang strategi komunikasi yang responsif dan sesuai data. Namun begitu, pelaksanaan strategi ini tetap menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan SDM di bidang humas, sedikitnya pelatihan komunikasi strategis, hingga kurangnya kolaborasi antara humas dan unit pelayanan lainnya. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan menyeluruh yang melibatkan semua elemen organisasi dalam mendukung fungsi humas sebagai inti peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Rumah sakit perlu menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan bagi petugas humas dalam bidang komunikasi strategis, manajemen krisis, dan teknologi informasi agar mampu menjalankan perannya secara profesional dan adaptif. Diperlukan juga sistem komunikasi yang terstruktur dan terintegrasi antara humas, tenaga medis, dan manajemen rumah sakit guna memastikan informasi tersampaikan secara akurat, konsisten, dan sesuai kebutuhan publik. Humas rumah sakit harus mengembangkan strategi digital melalui media sosial, situs resmi, dan aplikasi layanan untuk memperluas jangkauan komunikasi dan mempercepat proses penyampaian informasi kepada masyarakat. Evaluasi rutin terhadap efektivitas strategi humas perlu dilakukan untuk memastikan bahwa program komunikasi yang dilaksanakan mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Rumah sakit perlu membangun sinergi dengan media massa, organisasi masyarakat, serta instansi pemerintahan untuk memperluas dukungan publik dan membangun kepercayaan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Salsabila, L., Nasution, E., & Deliana. (2023). STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 24–31. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.2065>
- Apriliansi Nur Sumantri, N., & Setiawan t, E. (2021). *Strategi Humas dalam Menjaga Citra Rumah Sakit*. <https://doi.org/10.29313/.v7i1.25296>
- Citra, F. F., Zebua, D., & Ashfahani, S. (2022). *Strategi Public Relations Divisi Client Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan*. <http://journal.stikom-ima.ac.id/>
- Dr. Budiman Purba, M. (2018). *PENGARUH PUBLIC RELATIONS TERHADAP PENINGKATAN PENGGUNA JASA DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU KAB. DELI SERDANG*.
- Fachrurrozi, A., Prayogo, A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*, 2(1).
- Fathiannisa, D., & Ekowati, S. (2020). STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN SEBAGAI RUMAH SAKIT BERAKREDITASI INTERNASIONAL (Studi Kasus Pada RSUP Persahabatan Jakarta). *JURNAL IKON DESEMBER*.
- Paramita, S., Savitri, L., Utami, S., & Sari, W. P. (2019). PERAN KOMUNIKASI KESEHATAN DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT MELALUI “HEALTH PUBLIC RELATIONS.” *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 2(2), 259–266.
- Sjoraida, D., & Anwar, R. (2018). *POLA KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT DI ERA DIGITAL*. 8.
- Talib, S. R., Kawengian, D. D. V, & Pasoreh, Y. (2021). *KAJIAN PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP VAKSIN SINOVA*.
- Wispinaldi, R., & Darmawati. (2021). *STRATEGI HUMAS RSJ TAMPAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BPJS KEPADA MASYARAKAT UMUM*.
- Zulianti, Suhadi, & Lisnawaty. (2022). *STRATEGI BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PASIEN RSUD BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2022*. 3. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk->
-