

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan suatu lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya (Nengsih, 2016). Rumah sakit menyediakan beberapa jenis pelayanan kesehatan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan.

Rumah sakit, sebagai institusi pelayanan kesehatan dengan modal dan sumber daya manusia yang signifikan, dituntut untuk mengoptimalkan penggunaan fasilitasnya secara efektif dan efisien. Kesuksesan masa depan rumah sakit bergantung pada dua faktor kunci: manajemen sumber daya manusia yang optimal dan kemampuan menciptakan kepuasan pengguna jasa.

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di sektor pelayanan kesehatan, kepuasan pelanggan saja tidak lagi mencukupi. Kualitas pelayanan yang unggul menjadi prasyarat utama untuk menciptakan kepuasan pasien dan keluarganya. Loyalitas pengguna jasa rumah sakit menjadi aset berharga, terutama ketika pasien bersedia membagikan pengalaman positif mereka melalui komunikasi dari mulut ke mulut. Inti dari keberhasilan rumah sakit terletak pada kemampuannya memberikan pelayanan berkualitas yang tidak sekadar memenuhi kebutuhan medis,

tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas berkelanjutan dari masyarakat. (Astuti dan Busthomi, 2023).

Rumah sakit membutuhkan aktivitas hubungan masyarakat yang strategis untuk membangun komunikasi efektif dengan berbagai pemangku kepentingan. Public relations merupakan fungsi kunci dalam menciptakan jembatan komunikasi antara institusi kesehatan dengan masyarakat, media, dan pihak terkait lainnya. Komunikasi publik menjadi salah satu instrumen utama dalam proses ini, di mana masyarakat berperan sebagai target komunikasi. Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan prima dan mengembangkan pemahaman bersama antara rumah sakit dan komunitas yang dilayaninya. Praktisi humas dituntut memiliki kompetensi komprehensif, meliputi keterampilan komunikasi unggul, kemampuan merancang strategi komunikasi yang tepat, serta kepekaan terhadap dinamika lingkungan dan kebutuhan publik. Esensi keberhasilan praktisi humas tidak sekadar pada pesan yang disampaikan, melainkan pada persepsi dan pemikiran yang ditimbulkan pasca komunikasi (Grunig, 1992).

Humas (*Public Relations*) memiliki peran yang sangat penting dalam hal ini, salah satunya memberikan informasi kepada karyawan. Menurut Ruslan (1999) ada dua peran yang dimainkan. Peranan yang pertama yaitu membangun hubungan ke dalam (*Public Internal*), yang berarti membangun hubungan dengan unit, badan, perusahaan, atau organisasi itu sendiri. Peranan yang kedua yaitu membangun hubungan ke luar (*Public Exsternal*), yang berarti membangun hubungan dengan masyarakat umum. Dengan demikian, hubungan masyarakat dalam konteks rumah

sakit bukan sekadar kegiatan komunikasi, tetapi upaya strategis membangun kepercayaan, citra, dan hubungan berkelanjutan dengan masyarakat.

Hubungan masyarakat (humas) berperan membangun koneksi substantif antara organisasi dan publiknya melalui komunikasi timbal balik berkualitas. Praktisi humas bertanggung jawab mengembangkan ikatan moral dengan masyarakat, menciptakan nilai-nilai saling menguntungkan dan memelihara kepercayaan bersama. Keberhasilan humas diukur dari kemampuannya membangun ekosistem komunikasi sehat, transparan, dan saling mendukung antara organisasi dengan publiknya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Cutlip and Center (2009), *Public relations* merupakan pendekatan sistematis untuk mengelola perubahan organisasional melalui lima tahapan: penemuan fakta, perencanaan program, tindakan, komunikasi, dan evaluasi. Metode ilmiah ini memposisikan praktisi *public relations* sebagai instrumen manajerial strategis dalam membangun hubungan organisasi dengan publiknya secara komprehensif dan terukur.

Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sangatlah penting. Pelayanan yang bermutu akan membuat orang senang dan puas. Jika sebuah perusahaan mampu melayani dengan cepat, tepat, dan selalu memberikan jaminan kualitas, maka pelanggan akan merasa yakin dan nyaman. Perusahaan juga perlu menunjukkan sikap peduli dan mempersiapkan fasilitas yang baik. Dengan begitu, mereka bisa membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan membuat pelanggan merasa senang setiap kali berhubungan dengan perusahaan.

Menurut Kotler (2012), sebuah perusahaan perlu memperhatikan lima aspek utama untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pertama, keandalan, yakni kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Kedua, daya tanggap, yang merujuk pada kesiapan karyawan untuk segera membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Ketiga, jaminan merupakan upaya memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan. Keempat, empati yang ditunjukkan dengan sikap peduli dan perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada setiap pelanggan. Terakhir, bukti fisik yang mencakup penampilan fasilitas, peralatan, dan pegawai yang mampu menunjukkan kualitas pelayanan.

Dalam studi ini, peneliti mengaitkan penelitiannya dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Intan Muharni pada tahun 2016, dengan judul "*Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang*". Penelitian tersebut menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menyelidiki strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut. Penelitian Intan Muharni menemukan bahwa strategi humas yang dilakukan mirip dengan konsep PR *On The Net*, yang mencakup beberapa kegiatan seperti menyelenggarakan acara *open house* untuk memperkenalkan program-program rumah sakit, mengirimkan *press release* ke media lokal seperti koran Sumeks dan Sripo, serta mengembangkan situs web guna membangun citra positif di mata masyarakat. Meskipun memiliki kesamaan dalam konteks penelitian tentang peran humas di rumah sakit, terdapat perbedaan signifikan antara kedua

penelitian. Penelitian Intan Muharni lebih fokus pada kegiatan humas, sementara penelitian penulis sendiri lebih menekankan pada strategi humas. Namun, keduanya memiliki kesamaan utama, yaitu sama-sama mengkaji kontribusi hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan layanan rumah sakit.

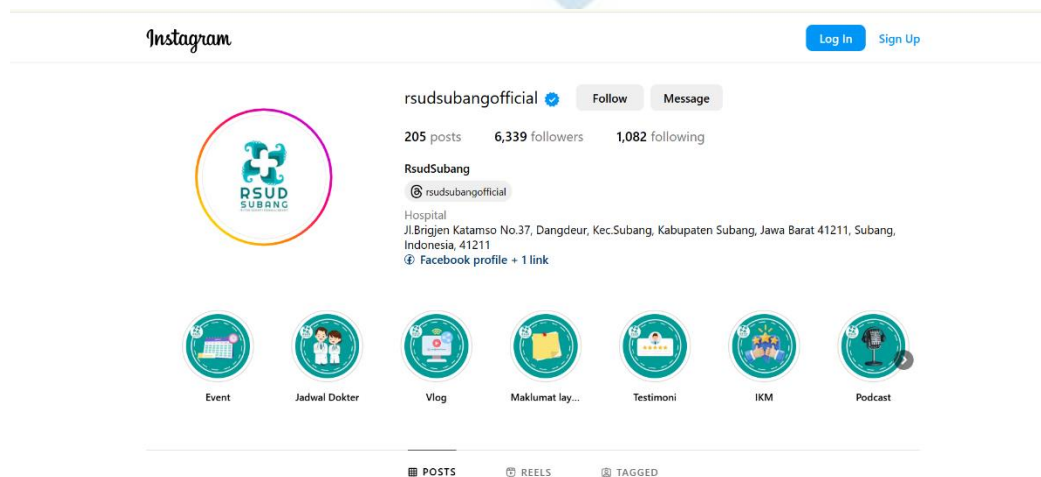
Kualitas pelayanan di rumah sakit ditentukan oleh persepsi pasien terhadap jasa yang diterima. Pasien akan menilai baik atau buruknya layanan berdasarkan kemampuan layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Penilaian pasien dimulai sejak pertama kali mereka tiba di rumah sakit hingga mereka meninggalkan fasilitas kesehatan tersebut. Setiap tahap interaksi dan pelayanan akan dinilai secara menyeluruh. Menurut pandangan Tjiptono, sebagaimana dikutip Ruslan (2006:261), kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Hal ini mensyaratkan pemberian layanan yang konsisten, tepat sasaran, dan mampu memberikan kepuasan penuh kepada pasien. Dengan kata lain, rumah sakit harus mampu memberikan pengalaman layanan yang memuaskan di setiap tahap kontak dengan pasien, mulai dari proses penerimaan hingga proses kepulangan.

Keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada pelaksanaan proses hubungan masyarakat yang efektif. Profesional di bidang hubungan masyarakat memiliki peran penting untuk secara aktif berkontribusi dalam pengembangan organisasi dengan cara mendorong pemahaman dan keterlibatan setiap anggota. Tujuan utama dari upaya ini adalah membangun dan mengembangkan itikad baik serta memperoleh opini publik yang positif. Dengan strategi yang tepat, para profesional hubungan masyarakat dapat memastikan bahwa citra dan reputasi

organisasi tetap terjaga dengan baik. Dalam konteks rumah sakit, hal ini sangat krusial karena kenyamanan pasien adalah prioritas utama. Melalui komunikasi yang efektif dan pelayanan prima, rumah sakit dapat membantu pasien membuat pilihan yang tepat dan merasa yakin dengan layanan kesehatan yang diberikan. Dengan demikian, kepercayaan publik dapat terbentuk dan terjaga dengan baik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Subang adalah rumah sakit kelas B dengan motto "**S.E.H.A.T**" yang memiliki makna tersendiri, yakni Senyum, Sapa dan Sopan, Efisien dan Efektif, Harapan Masyarakat, Aman, dan Terjangkau. Rumah sakit ini bertujuan menjadi pilihan utama dan terpercaya dengan memberikan pelayanan prima. Sebagai satu-satunya rumah sakit negeri di Kabupaten Subang, RSUD Subang merupakan badan unit swadana daerah yang fokus pada pelayanan jasa kesehatan. Pada bulan Februari 2006, rumah sakit ini berhasil mendapatkan akreditasi penuh dari Departemen Kesehatan RI untuk 12 jenis pelayanan. Akreditasi tersebut mencakup berbagai bidang penting, seperti pelayanan medik, administrasi dan manajemen, rekam medik, perawatan, gawat darurat, farmasi, keselamatan kerja, pencegahan kebakaran, kewaspadaan bencana, radiologi, laboratorium, kamar operasi, pengendalian infeksi rumah sakit, dan pelayanan perinatologi risiko tinggi. Keberhasilan mendapatkan akreditasi penuh menunjukkan komitmen RSUD Subang dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dan profesional kepada masyarakat.

Humas (Hubungan Masyarakat) RSUD Subang bertanggung jawab untuk membangun reputasi rumah sakit yang baik dan membantu menjalin komunikasi antara manajemen, tenaga medis, pasien, dan masyarakat umum. Humas bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat, menangani keluhan masyarakat, dan mempromosikan program pelayanan rumah sakit melalui berbagai aktivitas komunikasi yang efektif dan responsif. Mengelola informasi resmi RSUD Subang, termasuk media sosial, situs web, dan layanan informasi langsung di rumah sakit adalah salah satu bentuk nyata kontribusi Humas terhadap peningkatan layanan. Melalui kanal ini, Humas secara teratur memberikan edukasi kesehatan, informasi tentang jadwal layanan dokter, dan mempromosikan program baru seperti layanan rawat jalan terpadu dan sistem pendaftaran online. Hal ini tidak hanya memperluas akses masyarakat ke informasi, tetapi juga mengurangi antrean dan mempercepat proses pelayanan.



Gambar 1.1. Instagram Resmi RSUD Subang

Selain itu, humas juga memiliki peran penting dalam menampung dan menindaklanjuti masukan dan keluhan pasien. Dengan mekanisme pengelolaan pengaduan yang terstruktur dan humanis, perwakilan memastikan bahwa setiap keluhan mendapat respons yang tepat dan cepat dari pihak terkait. Proses ini menjadi dasar bagi manajemen dalam melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Humas juga membantu meningkatkan kesadaran publik tentang pentingnya pola hidup sehat dan mencegah penyakit melalui kemitraan dengan media lokal dan kegiatan kampanye kesehatan di masyarakat. Aktivitas ini meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Subang selain meningkatkan peran rumah sakit sebagai pusat pelayanan, oleh karena itu peran Humas RSUD Subang bukan hanya menyampaikan informasi tetapi juga berkontribusi pada perubahan menuju layanan kesehatan yang lebih transparan, profesional, dan fokus pada kepuasan pasien.

Setiap instansi yang ingin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat sangat membutuhkan peran penting hubungan masyarakat. Untuk mencapai standar pelayanan yang baik, diperlukan strategi dan upaya khusus dari bagian humas. Dalam konteks ini, peneliti tertarik untuk menyelidiki berbagai kegiatan yang dilakukan oleh hubungan masyarakat guna meningkatkan mutu layanan publik. Penelitian ini mengembangkan cara baru menggabungkan kegiatan hubungan masyarakat dengan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit umum dengan memungkinkan pasien memberikan umpan balik langsung serta memaparkan bagaimana humas di bagian sektor internal dan eksternal. Fokus penelitian akan diarahkan pada upaya konkret yang dilakukan oleh humas dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan. Berdasarkan pertimbangan

tersebut, peneliti mengangkat topik penelitian dengan judul "**Kegiatan Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Subang**". Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap strategi dan praktik nyata yang dilakukan humas untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, peneliti merumuskan fokus

penelitian mengenai kegiatan Humas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Subang dengan menggunakan teori *Public Relations* dari Cutlip and Center (2009). Teori ini menjelaskan bahwa *Public Relations* dalam memecahkan masalah melalui

empat tahapan utama. Pertama, mengidentifikasi tujuan perusahaan dan menyusun

rencana komunikasi yang tepat. Kedua, merancang strategi serta program komunikasi yang efektif. Ketiga, melaksanakan program sesuai dengan rencana yang telah disusun.

Keempat, mengevaluasi hasil komunikasi untuk memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan telah tercapai, sehingga peneliti dapat menyusun fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses dan teknik pengumpulan fakta kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang?
2. Bagaimana perencanaan dan program kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang?
3. Bagaimana aksi dan komunikasi kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang?

4. Bagaimana evaluasi kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui proses dan teknik pengumpulan fakta kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang
2. Mengetahui bentuk perencanaan dan program kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang
3. Mengetahui aksi dan komunikasi kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang
4. Mengetahui evaluasi kegiatan humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna, bagi peneliti dan pembaca. Adapun manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.4.1. Secara Teoritis

Penelitian ini bisa menjadi bahan rujukan yang mampu memberikan kegunaan diranah akademis dalam rangka sebagai informasi dalam komunikasi, terutama mata kuliah Hubungan Eksternal dan memperkaya keilmuan mengenai Hubungan Masyarakat.

1.4.2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dan motivasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah, serta meningkatkan nilai dan fungsi humas

dalam proses pelaksanaan program kegiatan humas agar mampu menjadikan hubungan Masyarakat yang bermutu

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1.Landasan Teoritis

1.5.1.1 Kegiatan Humas

Kegiatan humas merupakan bagian integral dari sebuah organisasi yang bertujuan untuk menjalin hubungan yang baik antara organisasi tersebut dengan masyarakat, media, dan pihak-pihak terkait lainnya. Melalui kegiatan humas, organisasi dapat membangun citra yang positif, mengkomunikasikan informasi secara efektif, serta merespons berbagai isu dan permasalahan yang mungkin muncul. Dalam menjalankan tugasnya, seorang praktisi humas perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan dalam merencanakan strategi komunikasi, serta sensitivitas terhadap perubahan lingkungan dan tuntutan pasar. Sebagaimana dikatakan oleh Grunig (1992), seorang ahli humas terkenal, "Humas bukan hanya tentang apa yang Anda katakan, tetapi tentang apa yang orang pikirkan setelah Anda mengatakannya". Dengan kutipan tersebut, Grunig menggarisbawahi pentingnya persepsi dalam menjalankan fungsi humas yang efektif.

Menurut Efendy (1990), kegiatan humas dapat dibagi menjadi dua kategori utama yaitu kegiatan humas internal dan eksternal. Kegiatan Humas Internal, Kegiatan Humas Internal fokus pada komunikasi dan hubungan antara organisasi dengan anggota Internalnya, seperti karyawan, manajemen, dan mitra kerja. Kegiatan Humas Eksternal, kegiatan humas eksternal bertujuan untuk membangun hubungan yang baik antara organisasi dan publik eksternalnya, seperti pelanggan,

media, pemerintah, dan masyarakat umum. Kegiatan humas internal dan eksternal sama-sama penting dalam membangun dan memelihara reputasi organisasi, serta memastikan hubungan yang baik dengan semua pemangku kepentingan yang relevan.

Menurut Cutlip and Center (2009) *Public Relations* merupakan bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah, oleh sebab itu para praktisi *Public Relations* melakukan empat proses untuk memecahkan masalah. Tahap pertama dalam proses humas yaitu mengidentifikasi tujuan perusahaan dan menyusun rencana komunikasi yang tepat. Tahap kedua adalah perencanaan strategi dan program komunikasi yang efektif. Tahap ketiga yaitu pelaksanaan program-program komunikasi sesuai rencana yang telah dibuat. Tahap keempat yaitu evaluasi hasil dari program komunikasi untuk memastikan tujuan telah tercapai. Proses ini melibatkan langkah-langkah seperti mengetahui tujuan perusahaan, memahami situasi yang terjadi di sekitar perusahaan, dan merencanakan cara untuk berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Tujuan utamanya yaitu untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan masyarakat agar tercipta saling pengertian dan kepercayaan.

1.5.1.2 Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2012), mutu pelayanan yang baik penting untuk memuaskan pelanggan. Kotler mengatakan ada lima hal penting yang harus diperhatikan perusahaan dalam menentukan kualitas pelayanan. Pertama, perusahaan harus bisa memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu (keandalan). Kedua, responsif dalam menanggapi kebutuhan pelanggan dengan

cepat dan baik (daya tanggap). Ketiga, memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas dan aman (jaminan). Keempat, mampu memahami perasaan dan kebutuhan pelanggan dengan baik (empati). Dan kelima, memiliki bukti fisik yang menunjukkan profesionalisme dan kualitas layanan yang diberikan (bukti fisik).

Memperhatikan kualitas pelayanan sangat penting karena hal itu dapat membuat pelanggan merasa puas dan senang. Ketika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang konsisten, cepat tanggap, dan memberikan jaminan kualitas, pelanggan akan merasa yakin dan nyaman. Selain itu, dengan memperlihatkan empati dan memiliki bukti fisik yang baik, perusahaan dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan menciptakan pengalaman positif bagi mereka. Untuk menerapkan konsep kualitas pelayanan menurut Kotler, perusahaan perlu fokus pada lima dimensi utama tersebut dengan memberikan pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, memiliki empati, dan bukti fisik yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang langgeng. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, perusahaan dapat lebih baik dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Proses humas menurut Cutlip and Center membantu perusahaan dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, sementara lima dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler menjadi panduan dalam menentukan mutu pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dengan menjaga kualitas pelayanan melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik,

perusahaan dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan memperkuat hubungan yang saling menguntungkan.

1.5.2. Landasan Konseptual

1.5.2.1 Kegiatan Hubungan Masyarakat

Menurut Narti (2016), pekerjaan humas merupakan serangkaian tugas untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai fakta-fakta tentang suatu situasi guna memperoleh simpati terhadap kejadian tersebut. Adapun keterampilan yang dibutuhkan dalam profesi humas atau PR mencakup:

- a. Komunikasi verbal dan tertulis
- b. Manajemen waktu dan kemampuan multitasking
- c. Pemahaman tentang cara kerja media dan periklanan
- d. Keterampilan organisasi dan perencanaan
- e. Kemampuan mengatasi tekanan
- f. Mampu menjawab pertanyaan dari media dan publik secara efektif

Ketika hubungan perusahaan dengan masyarakat memburuk, departemen kemanusiaan harus mengambil kendali situasi, menanggapi kritik dengan tepat dan melindungi reputasi serta citra perusahaan. Kesan buruk umumnya berasal dari ketidakpedulian, prasangka negatif, sikap menentang, dan apatis. Petugas humas harus mampu mengubahnya menjadi pemahaman, penerimaan dan ketertarikan.

Berbicara mengenai pekerjaan humas, terdapat aspek-aspek penting dalam pekerjaan humas, yakni sebagai berikut:

- 1) Membentuk citra, Menciptakan gambaran positif berdasarkan tingkat pengetahuan dan pemahaman tentang produk, orang, atau situasi

- 2) Meningkatkan pengetahuan, Menyediakan informasi akurat dalam format yang mudah dipahami kepada internal maupun eksternal
- 3) Menumbuhkan ketertarikan Menciptakan minat publik terhadap situasi yang mungkin berdampak besar
- 4) Membangun penerimaan, Menjelaskan situasi secara jelas untuk mengubah ketidakpedulian dan penentangan menjadi pemahaman
- 5) Mendapatkan simpati, Menyajikan informasi secara jelas dan tidak bias merupakan salah satu bentuk keberhasilan dalam simpati

1.5.2.2 Mutu Pelayanan Publik

Hubungan masyarakat (Humas) pada instansi pemerintah menjalankan peran ganda. Secara eksternal, Humas bertugas menyampaikan informasi dan pesan yang selaras dengan kebijakan dan tujuan lembaga kepada masyarakat sebagai sasaran komunikasi. Secara internal, Humas bertanggung jawab menampung aspirasi dan keinginan masyarakat untuk diselaraskan dengan pemangku kepentingan guna mencapai tujuan bersama (Prihandoko, 2020).

Kualitas merupakan upaya pemerintah dalam membangun kepuasan pengguna melalui penyediaan layanan yang optimal, yang dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu:

- a) Buktfisik (bukti fisik yang terlihat)
- b) Keandalan (keandalan dalam memberikan layanan sesuai janji),
- c) *Responsiveness* (ketanggapan dalam merespons kebutuhan)
- d) Jaminan (jaminan kepastian layanan)
- e) *Emphaty* (perhatian personal terhadap kebutuhan pengguna layanan).

Humas dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki empat elemen penting, yakni sebagai berikut:

- a) Penyedia layanan yang merupakan pihak yang menawarkan layanan tertentu kepada konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa
- b) Penerima layanan yang dikenal sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima berbagai bentuk layanan
- c) Jenis layanan yang merupakan bentuk-bentuk layanan yang dapat disediakan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan
- d) Kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama dalam pemberian layanan, dimana tingkat kepuasan pelanggan umumnya terkait erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka terima.

1.5.3. Hasil Penelitian yang Relevan

Hasil pemikiran sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini sebagai upaya untuk meminimalisir dari adanya persamaan dan dijadikan rujukan dan juga perbandingan dalam melakukan penelitian ini. Dibawah ini merupakan karya atau skripsi yang terdahulu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Hamrianto pada tahun 2012 dengan judul "*Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Awal Bross Pekanbaru*" merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Intan Muharni pada tahun 2016 dengan skripsi yang berjudul "*Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti*

Khadijah Palembang” merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Anak Agung Sri Mulyani pada tahun 2016 dengan skripsi yang berjudul *“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar”* merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Erni Suyani pada tahun 2019, Jurnal yang berjudul *“Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatra Utara”*. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif-kuantitatif, dan format penelitian ini hanya memberikan gambaran atau penjelasan tentang *variabel* fenomena yang diteliti

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Susie Perbawasari, 2016. Jurnal yang berjudul *“Proses Public Relations Dalam Program Gerakan Pungut Sampah Pemerintah Kota Bandung”* merupakan penelitian yang menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
1.	Hamrianto (2012)	Peran <i>Public Relations</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan	Penelitian ini menemukan bahwa pers Awal Bross Rumah Sakit Pekanbaru mempengaruhi berbagai	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu	Penelitian ini berbeda dari penelitian penulis karena

		Pelanggan di Rumah Sakit Awal Bross Pekanbaru	aspek layanan pelanggan, termasuk pelayanan, kelengkapan fasilitas, keamanan dan kenyamanan, kebersihan, dan informasi yang diberikan oleh perusahaan kepada pasien.	bahwa keduanya mengkaji bagaimana humas atau <i>public relations</i> berkontribusi pada peningkatan layanan rumah sakit.	penelitian penulis mempelajari strategi humas, sedangkan penelitian ini mempelajari kegiatan humas.
2.	Intan Muharni (2016)	Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang	Menurut penelitian, beberapa strategi humas untuk meningkatkan layanan pasien mereka sebanding dengan <i>PR On The Net</i> , seperti melakukan open house untuk memberi tahu orang tentang program perusahaan seperti kunjungan dan bakti sosial, mengirim <i>press release</i> ke koran sumeks dan sripo, dan membuat situs web perusahaan untuk menciptakan citra yang baik di mata publik.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah bahwa keduanya mengkaji bagaimana humas atau publikasi mempengaruhi peningkatan layanan rumah sakit.	Penelitian ini berbeda dari penelitian penulis karena penelitian penulis mengkaji strategi humas, sedangkan penelitian ini mengkaji kegiatan Humas.

3.	Anak Agung Sri Mulyani (2016)	Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi humas untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Daerah Wangaya Denpasar adalah sebagai berikut: memberikan pelayanan yang memuaskan; membangun hubungan dengan orang di luar organisasi; berkomunikasi melalui media dengan menyiarkan di televisi lokal dan radio; melakukan proses edukasi dengan mengadakan seminar atau talk show kesehatan; dan meningkatkan pelayanan melalui iklan.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah bahwa keduanya mengkaji bagaimana humas atau publikasi mempengaruhi peningkatan layanan rumah sakit.	Penelitian ini berbeda dari penelitian penulis karena penelitian penulis mengkaji strategi humas, sedangkan penelitian ini mengkaji kegiatan Humas.
4.	Erni Suyani (2019)	Peran <i>Public Relations</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>public relations</i> mampu meningkatkan pelayanan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum	Persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah bahwa keduanya	Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena membahas tentang

		Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatra Utara	dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara melalui peran kerja sama. Responden mengatakan bahwa <i>public relations</i> mampu melakukan pekerjaan sehari-harinya dengan baik dan meningkatkan pelayanan masyarakat.	membahas pelayanan.	bagaimana proses <i>public relations</i> meningkatkan pelayanan publik, sedangkan penelitian sebelumnya membahas kegiatan <i>public relations</i> dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.
5.	Susie Perbawasari (2016)	<i>Proses Public Relations Dalam Program Gerakan Pungut Sampah Pemerintah Kota Bandung</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggara mengumpulkan fakta dimulai dengan mendengarkan keluhan dan komentar dari pihak eksternal dan melakukan peninjauan lapangan untuk melihat kondisi lingkungan Kota Bandung. Pengenalan situasi,	Persamaan penelitian ini sama-sama membahas proses <i>public relations</i>	Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu bahwa penelitian membahas bagaimana kegiatan <i>public relations</i>

			penetapan tujuan, defenisi khalayak, pemilihan media dan strategi <i>public relations</i>, dan perencanaan anggaran merupakan semua tugas penyelenggara program. Dalam program GPS, komunikasi mencakup kredibilitas, konteks, isi, kejelasan, kontinuitas, saluran, dan kapabilitas atau kemampuan audience. Di sisi lain, tindakan penyelenggara dalam program GPS adalah bertindak responsif dan bertanggung jawab. Evaluasi tujuan, evaluasi hasil, dan dampak evaluasi pelaksanaan.		meningkatkan pelayanan publik, sedangkan penelitian sebelumnya membahas bagaimana proses <i>public relations</i> dalam program gerakan pungut sampah.
--	--	--	---	--	--

Tabel 1.1. Hasil Penelitian yang Relevan

1.6 Langkah - Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah Jl. Brigjen Katamso No.

37, Dangdeur, Kabupaten Subang Jawa Barat. Dikarenakan masalah ini sangat penting

untuk dipecahkan, karena berkaitan dengan kegiatan humas khususnya dalam aspek mutu pelayanan publik seperti implementasikan media sosial yang cukup baik. Peneliti pun Tertarik melakukan penelitian di RSUD Subang karena di RSUD ini selalu mengadakan event-event Kesehatan sehari-hari contohnya, seperti hari gizi nasional, hari kusta, dan hari kanker sedunia.

1.6.2 Paradigma Penelitian

Paradigma yang dilakukan peneliti yaitu paradigma konstruktivisme karena temuan dari suatu penelitian ini merupakan hasil dari interaksi peneliti dengan diteliti. Untuk pendekatan, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang mana fokus riset ini adalah pemahaman dan penjelasan terkait proses kegiatan humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang. Penelitian ini bersifat deskriptif sehingga tidak menekankan pada proses dan lebih menekankan pada analisis.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana kegiatan hubungan masyarakat (humas) berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Subang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi dari berbagai perspektif, terutama dari pihak humas, tenaga kesehatan, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan rumah sakit.

Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan kegiatan humas serta dampaknya terhadap mutu pelayanan publik. Dengan metode ini, peneliti dapat menguraikan proses, strategi, serta

tantangan yang dihadapi humas dalam menjalin komunikasi dan membangun citra positif rumah sakit di mata publik.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1. Jenis Data

Jenis data ini merupakan berupa pendekatan kualitatif. Menurut Anggito (2018), pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menemukan dan mendeskripsikan berbagai aktivitas yang dilakukan. Pemilihan jenis data ini karena dapat diklasifikasikan sesuai dengan butir-butir yang ada dalam rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana proses dan teknik pengumpulan fakta kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD?
2. Bagaimana perencanaan dan program kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD?
3. Bagaimana aksi dan komunikasi kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD?
4. Bagaimana evaluasi kegiatan Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Subang?

1.6.4.2. Sumber Data

1.6.4.2.1. Sumber Data Primer

Sumber data yang pertama tentang data yang berkaitan dengan pengumpulan fakta kegiatan, perencanaan, aksi dan komunikasi di RSUD Subang dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Sumber data primer yang kedua tentang data

yang berkaitan dengan gambaran umum RSUD Subang dan data-data yang lain. Sumber data primer yang ketiga tentang fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di RSUD Subang.

1.6.4.2.2. Sumber Data Sekunder

Data ini yaitu sumber data yang diperoleh dari perpustakaan, jurnal, dokumen, artikel, dan berbagai jenis data lain yang berkaitan dengan penelitian.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam proses penelitian, untuk mendapatkan data harus sesuai dengan yang diharapkan. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data maka akan memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya:

1.6.5.1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. (Sugiyono, 2022).

Sebelum observasi ini kita harus melakukan persiapan yaitu membuat surat dari fakultas untuk kepada bidang humas di RSUD Subang, membawa alat tulis dan alat bantu seperti handphone, alat rekaman untuk membantu dalam proses penelitian agar hasil yang didapatkan maksimal. Observasi dilakukan dengan menemui secara langsung orang-orang yang ada kaitannya dengan penelitian, tentu dengan mengunjungi langsung kepada bidang humas di RSUD Subang.

1.6.5.2. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung (Sadiah, 2015) Wawancara ini dilakukan dengan tanya jawab antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan untuk mendapatkan data yang sesuai. Wawancara ini sangat penting untuk pengumpulan data tersebut. Pertama kali yang harus diwawancara yaitu kepada bidang humas di RSUD Subang dari memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud dan tujuan wawancara ini.

1.6.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bukti baik berupa tulisan, lisan, gambaran, dan arkeologis (Gottschalk, 1986). Teknik ini merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data yang ada di RSUD tersebut. Sehingga informasi yang didapatkan dapat membantu untuk pengumpulan data penelitian.

Dokumentasi ini sangat penting untuk pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sehingga dapat diperoleh data yang lengkap dan akurat. Data yang dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara.

1.6.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari data dan menyusun secara sistematis yang diperoleh hasil observasi, wawancara, dan bahan lainnya sehingga dapat dipahami oleh orang lain. Adapun langkah untuk melakukan analisis menurut Miles dan Huberman (dalam Sadiah, 2015) adalah sebagai berikut:

- 1) Reduksi data, Proses reduksi data, di lapangan dilakukan pencatatan dan merangkum data-data penting yang mampu mengupas tema permasalahan di RSUD Subang.
- 2) Display, Display data merupakan mengklasifikasikan pada satuan-satuan analisis sesuai fokus dan aspek permasalahan yang diteliti, atau data yang banyak, laporan lapangan yang tebal, dengan sendirinya akan sukar melihat gambaran keseluruhan untuk mengambil kesimpulan yang tepat pada RSUD Subang.
- 3) Menyimpulkan data, Menyimpulkan data dan verifikasi dengan data-data baru yang memungkinkan mendapat keabsahan hasil penelitian di RSUD Subang.

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Penentuan keabsahan data adalah untuk memastikan validitas data penelitian, peneliti mengimplementasikan beberapa metode verifikasi data yang menyeluruh. Tahap awal dilakukan melalui tiga tipe triangulasi: pertama, triangulasi sumber yang membandingkan informasi dari beragam narasumber termasuk para staff humas, serta didukung dengan verifikasi dokumen program. Kedua, triangulasi metodologis yang mengintegrasikan teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Ketiga, triangulasi temporal yang dilaksanakan pada berbagai periode selama kegiatan penelitian berlangsung.

Sebagai penguat, peneliti memperpanjang durasi observasi lapangan untuk mengumpulkan data tambahan dan melakukan konfirmasi kembali kepada para

informan melalui prosedur member check guna memastikan ketepatan informasi yang sudah dikumpulkan.

1.6.8 Waktu Penelitian

Melakukan sebuah penelitian tidak memiliki patokan waktu yang pasti dan sederhana. Menurut pandangan Sugiyono, lamanya waktu penelitian sangat bergantung pada beberapa faktor utama. Pertama, ketersediaan sumber data menjadi pertimbangan penting dalam menentukan durasi penelitian. Kedua, tujuan penelitian itu sendiri akan memengaruhi berapa lama proses penelitian berlangsung. Selain itu, cakupan penelitian dan kemampuan peneliti dalam mengatur waktu juga turut menentukan rentang waktu yang dibutuhkan (Sugiono, 2010). Dengan demikian, setiap penelitian memiliki karakteristik dan kebutuhan waktu yang berbeda-beda, tergantung pada kompleksitas dan konteks penelitian yang sedang dilakukan.

Adapun alokasi waktu yang digunakan untuk penelitian ini, dilaksanakan dalam waktu 7 bulan dengan tahapan dua bulan pertama observasi, diawali penyusunan proposal dan seminar proposal; dua bulan kedua adalah melaksanakan tahapan penelitian yang meliputi penggalan data dan analisis data ke RSUD Subang; dua bulan ketiga tahapan laporan hasil penelitian dan konsultasi skripsi. Agar waktu dalam penelitian mudah dipahami dengan jelas, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Uraian Kegiatan	Bulan Ke-									
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	
2	Penyusunan proposal	√									

3	Bimbingan proposal penelitian	√	√							
4	Seminar proposal penelitian		√							
5	Pelaksanaan penelitian						√	√		
7	Tahap penyusunan skripsi			√	√	√	√	√	√	√
8	Melaksanakan bimbingan dan merevisi skripsi					√	√	√	√	√
9	Menyelesaikan akhir skripsi									√

Tabel 1.2. Waktu Penelitian

