

# **STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN CITRA DAN KUALITAS LAYANAN**

(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Analisis Strategi *Public Relations* Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Dalam Meningkatkan Citra dan Kualitas Layanan Pada Tahun 2019)

## **ABSTRAK**

**RENA LAILA WURI**

**17072217**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap umat manusia, oleh karena itu jasa pelayanan kesehatan adalah fasilitas yang wajib dimiliki oleh setiap daerah. Dalam pelayanan kesehatan di sekitar kita, terdapat suatu stigma negatif yang muncul di kalangan masyarakat mengenai pelayanan publik yang disediakan pemerintah khususnya pelayanan kesehatan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri merupakan rumah sakit pemerintah yang berfungsi melayani kebutuhan kesehatan masyarakat secara umum. Berangkat dari fakta tersebut, untuk mensukseskan visi dan misi Kementerian Kesehatan, RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri melakukan program peningkatan citra perusahaan (*corporate image*) serta kualitas pelayanan. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Public Relation berperan sangat penting dalam membuat strategi public relation untuk membangun, mempertahankan dan meningkatkan citra kualitas layanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana peran *public relations* RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso untuk membuat strategi *public relation* dalam meningkatkan citra dan kualitas layanan untuk mempertahankan pelanggannya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Data yang penulis peroleh dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Analisis data yang digunakan untuk deskriptif kualitatif dengan 3 langkah yaitu (1) Reduksi Data atau mencatat data hasil observasi, (2) Penyajian Data, penyajian dalam bentuk naratif agar mudah dipahami, (3) Verification atau menarik kesimpulan yang sesuai. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri telah melakukan empat tahapan humas seperti yang diungkapkan Cultip-Center & Broom, empat tahapan tersebut sudah berjalan sehingga RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri mempunyai strategi dalam meningkatkan citra kualitas pelayanan kepada pasien dengan memberikan service excellent dengan memprioritaskan keselamatan pasien sehingga menghasilkan feedback. Sehingga rumah sakit akan terus dipercaya oleh masyarakat luas.

*Kata kunci : Public Relation, Strategi, Citra, Corporate Image, Kualitas Layanan, Service Excelent, Rumah Sakit*

# ***PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN IMPROVING IMAGES AND SERVICE QUALITY***

*(Descriptive Qualitative Study on Public Relations Strategy Analysis of Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Hospital in Improving Image and Service Quality in 2019)*

## ***ABSTRACT***

**RENA LAILA WURI**

**17072217**

*Health services are one indicator in improving community welfare. Health is a necessity for every human being, therefore health services are a must-have facility for each region. In the health services around us, there is a negative stigma that arises among the public regarding public services provided by the government, especially the health services of Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri is a government hospital that serves public health needs in general. Departing from this reality, to succeed the vision and mission of the Ministry of Health, RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri conducted a program to improve the company's image and service quality. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.*

*Public Relations plays a very important role in making public relations strategies to build, maintain, and improve the image of service quality. The purpose of this study was to find out and describe how the public relations role of RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso to create a public relations strategy to improve the image and quality of service to retain customers.*

*In this study the authors used a type of qualitative research. The data that the authors obtained by observation, interviews, and documentation. Data analysis was used in a qualitative descriptive manner with 3 steps, namely (1) Data Reduction or recording of data from observations, (2) Presentation of Data, presentation in narrative form so that it was easily understood, (3) Verification or drawing conclusions. thus.*

*RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri has carried out four stages of community relations, as revealed by Cultip-Center & Broom, these four stages have proceeded so that the RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri has a strategy in improving the image of service quality to patients by providing excellent service by prioritizing patient safety so as to produce feedback. So that the hospital will continue to be trusted by the wider community.*

*Keywords: Public Relations, Strategy, Image, Corporate Image, Service Quality, Excelent Services, Hospital*