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

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

(*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)* )

Rena Laila Wuri

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia

Universitas Mercubuana Yogyakarta

**ABSTRAK**

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 Kementrian Kesehatan, RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri melakukan program peningkatan citra perusahaan (corporate image) serta kualitas pelayanan. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Data yang penulis peroleh dengan obsevasi, wawancara, serta dokumentasi. 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 excelent 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***

***ABSTRACT***

*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. In this study the authors used a type of qualitative research. The data that the authors obtained by observation, interviews, and documentation. 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***

**PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan perekonomian serta kesadaran masyarakat dalam menyikapi masalah kesehatan saat ini, kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas pun meningkat. 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. Terlebih lagi dengan otonomi daerah yang menyatakan jumlah penyedia jasa kesehatan di suatu daerah harus sebanding dengan jumlah penduduk di daerah tersebut.

Melihat kebutuhan tersebut banyak bermunculan penyedia pelayanan jasa kesehatan di setiap daerah. Mulai dari rumah sakit negeri, rumah sakit swasta, puskesmas, bahkan berbagai jenis pengobatan tradisional (alternatif).

*Menurut data profil kesehatan Indonesia di tahun 2018 Departemen Kesehatan Indonesia, rumah sakit di Indonesia dari tahun 2014-2018 mengalami peningkatan sebesar 16,92%. Pada tahun 2014 jumlah rumah sakit sebanyak 2.406 unit meningkat menjadi 2.813 unit pada tahun 2018. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2018 terdiri dari 2.269 unit Rumah Sakit Umum (RSU) dan 554 unit Rumah Sakit Khusus (RSK).[[1]](#footnote-1)*

Dengan jumlah rumah sakit di Indonesia yang semakin bertambah setiap tahunnya, masing-masing rumah sakit dihadapkan dalam persaingan untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan serta citra sehingga mampu mendapatkan perhatian serta kepercayaan dari pengguna jasa kesehatan saat ini.

Sejalan dengan tujuan pembangunan, pemerintah telah melakukan reorientasi pembangunan kesehatan. Sehingga paradigma baru kesehatan harus menjadi prioritas seluruh *stakeholders*s bangsa. Salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan pelayanan kesehatan agar menjadi terbaik adalah peningkatan mutu pelayanan. Ketika masyarakat mendatangi perusahaan, hal pertama yang mereka lihat adalah standar pelayanan yang terdapat di suatu perusahaan. Menurut Zimmerman Mary dalam Herlambang, mutu pelayanan kesehatan memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan atau lainnya. Dokter, karyawan, dan anggota masyarakat lainnya yang kita layani.[[2]](#footnote-2)

.



Diagram Peningkatan Rumah Sakit Kab. Wonogiri

Kompetisi dalam bisnis rumah sakit yang sehat, terletak pada bagaimana cara mempertahankan kepercayaan pasien dengan pelayanan kesehatan yang baik. Sehingga kepercayaan dibangun dengan adanya bagian kehumasan dalam menyusun strategi. Dalam kehidupan di masyarakat biasanya ketika memilih suatu rumah sakit, maka mereka akan sepenuhnya melihat kualitas/mutu pelayanan rumah sakit tersebut baik atau tidaknya dari pengalaman pribadi sebelumnya atau dari pasien yang sudah pernah dirawat. Sehingga akan terbentuk *customer relations* antara rumah sakit dan konsumen yang pernah menjadi pasien di rumah sakit. Sudah seharusnya jika suatu perusahaan terjadi kesalahan baik itu mengandung unsur kesengajaan atau bukan, konsumen akan mendapat kompensasi dari rumah sakit.

Berbagai macam keluhan atas pelayanan dari masyarakat dapat menimbulkan dampak positif dan dampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Dampak positif yang ditimbulkan atas keluhan tersebut dianggap sebagai masukan yang akan membawa peningkatan kualitas/mutu pelayanan. Dan bisa dianggap sebagai tolak ukur untuk memperbaiki kesalahan demi menciptakan kualitas/mutu pelayanan yang lebih baik dari sebelumya.

Dampak negatifnya, jika keluhan-keluhan tersebut tidak segera ditangani dengan baik, maka hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas dokter, rumah sakit, atau pelayanan kesehatan lainnya yang bersangkutan. Satu keluhan dari satu pasien dapat mempengaruhi pasien lain atau konsumen lainnya, sehingga akan membuat image yang buruk bagi rumah sakit tersebut.

Pada era globalisasi dan informasi ini, masyarakat mulai menimbang dan membanding setiap pelayanan kesehatan yang diterima. Bukan saja perbandingan antar dokter dan rumah sakit di dalam negeri saja, melainkan juga pelayanan kesehatan yang ditawarkan di luar negeri. Persaingan antar rumah sakit maupun pelayanan kesehatan lainnya terlihat setelah pihak swasta diperbolehkannya dalam pengembangan kesehatan karena semakin mendesaknya kebutuhan masyarakat akan kesehatan, sementara kemampuan pemerintah pusat dan daerah sangat terbatas. Dalam hal ini, pelaksanaan fungsi humas sangatlah penting dan dibutuhkan dalam membangun maupun membina hubungan yang harmonis (*good relations*) dengan publik internal (pihak manajemen rumah sakit) dan publik eksternal (pasien dan masyarakat)

Dalam penelitian ini RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dipilih sebagai objek penelitian karena RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri menawarkan kualitas yang unggul sebagai rumah sakit daerah milik pemerintah yang dipercayai oleh masyarakat Kabupaten Wonogiri. Ketertarikan penulis melakukan penelitian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri disebabkan oleh keingintahuan penulis tentang bagaimana strategi manajemen *Public Relations* di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dapat menarik kepercayaan masyarakat.

**Permasalahan Dan Tujuan Kajian**

Strategi *Public Relations* yang dimiliki RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dalam meningkatkan citra dan kualitas layanan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Untuk mengulas lebih dalam faktor-faktor yang membentuk strategi yang digunakan humas. Penelitian ini juga memiliki tujuan untuk mengetahui penerapan strategi humas, menganalisis serta mendeskripsikan humas RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dalam meningkatkan citra dan kualitas layanan.

**Kerangka Teori**

**Strategi *Public Relations***

Cutlip, Center, dan Broom mengatakan bahwa empat langkah dalam strategi Public Relations merupakan proses perencanaan kegiatan yang menjadi landasan dalam melaksanakan strategi. Adapun mengenai empat langkah tersebut adalah sebagai berikut:[[3]](#footnote-3)

1. Menetukan Masalah (*defining the problem*).

Langkah pertama ini merupakan kegiatan humas untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan. Pada intinya, langkah pertama ini merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi atau data yang menjadi dasar berpijak praktisi humas guna mengambil langkah selanjutnya.

Menganalisis atas suatu masalah dapat diungkapkan dalam bentuk – bentuk pernyataan yang dirumuskan secara tertulis. Pernyataan masalah berfungsi untuk menjalaskan

1. Perencanaan dan penyusunan program (*planning, and programming*).

Masalah yang sudah ditentukan pada langkah pertama digunakan untuk menyusun program, tujuan, tindakan, dan strategi komunikasi. Langkah kedua mencakup tindakan memasukkan temuan yang diperoleh pada langkah pertama.

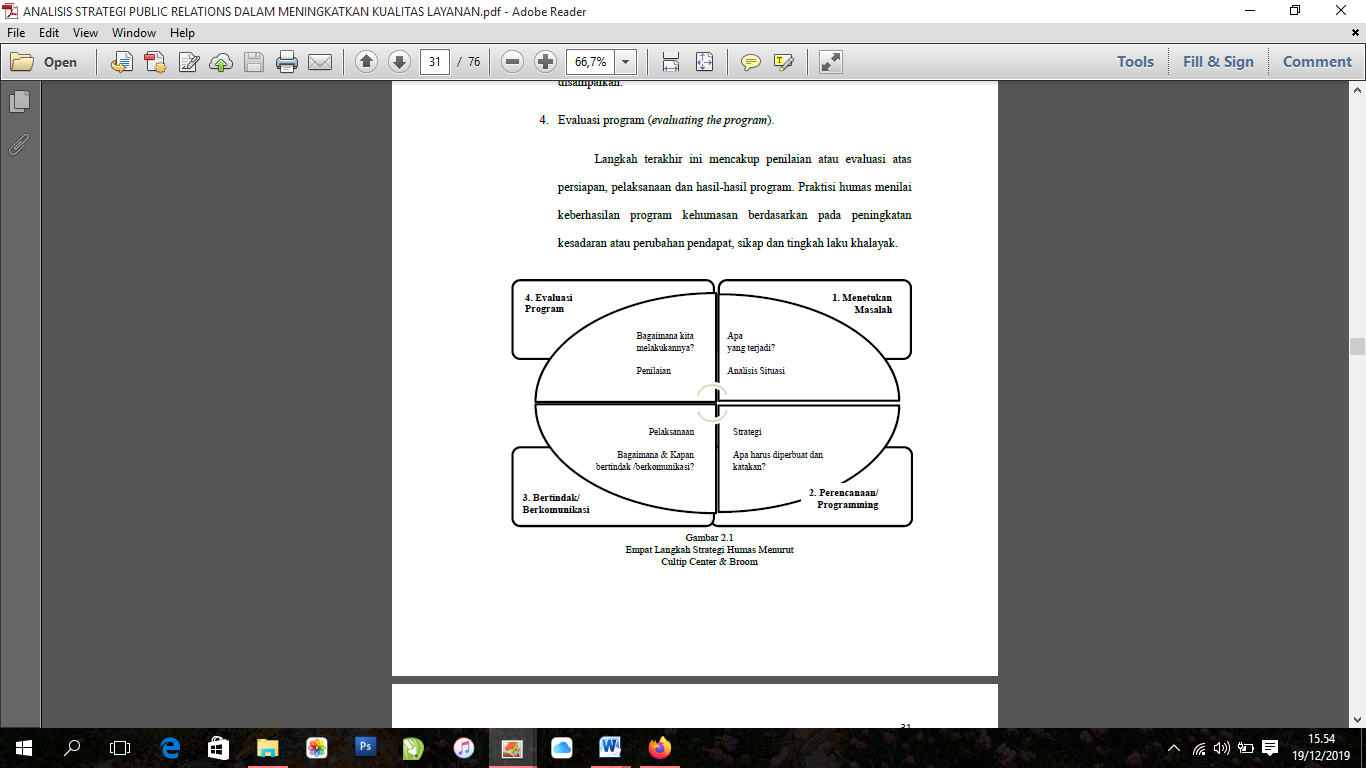
Praktisi humas menetapkan rencana, yaitu langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Pada tahap merencanakan program humas, hal pertama yang harus dilaksanakan adalah penetapan tujuan. Tujuan ditetapkan berdasarkan masalah yang ditemui dari riset yang telah dilakukan.

1. Melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*).

Langkah ketiga mencakup kegiatan melaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Setelah mengumpulkan fakta dan menetapkan rencana untuk menyelesaikan masalah, praktisi humas melakukan tindakan apa saja yang harus dilakukan atau pesan apa saja yang ingin disampaikan.

1. Evaluasi program (*evaluating the program*).

Langkah terakhir ini mencakup penilaian atau evaluasi atas persiapan, pelaksanaan dan hasil-hasil program. Praktisi humas menilai keberhasilan program kehumasan berdasarkan pada peningkatan kesadaran atau perubahan pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak.



Gambar 2.1

Empat Langkah Strategi Humas Menurut

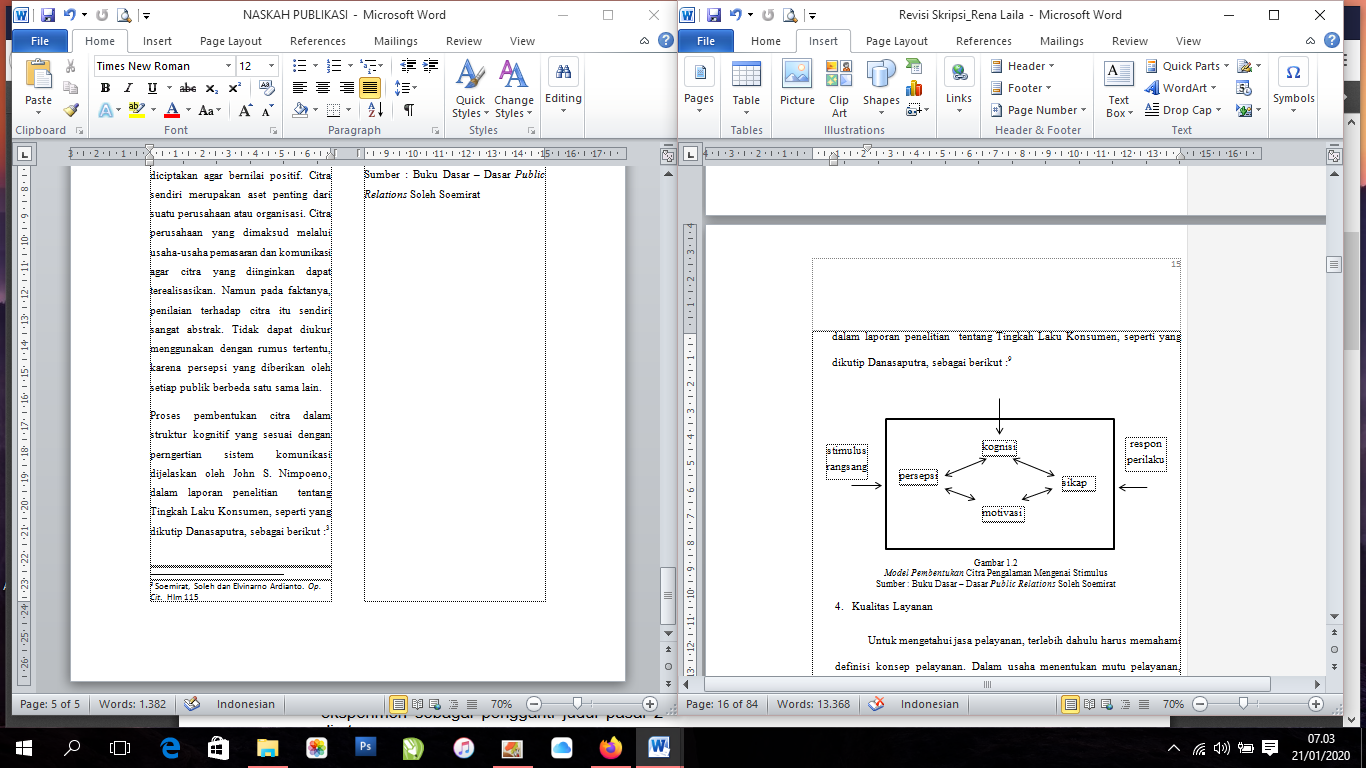
Cultip Center & Broom

Dalam buku Manajemen Public Relations(Morissan)

**Citra Perusahaan**

Citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra sendiri merupakan aset penting dari suatu perusahaan atau organisasi. Citra perusahaan yang dimaksud melalui usaha-usaha pemasaran dan komunikasi agar citra yang diinginkan dapat terealisasikan. Namun pada faktanya, penilaian terhadap citra itu sendiri sangat abstrak. Tidak dapat diukur menggunakan dengan rumus tertentu, karena persepsi yang diberikan oleh setiap publik berbeda satu sama lain.

Proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang sesuai dengan perngertian sistem komunikasi dijelaskan oleh John S. Nimpoeno, dalam laporan penelitian tentang Tingkah Laku Konsumen, seperti yang dikutip Danasaputra, sebagai berikut :[[4]](#footnote-4)



*Model Pembentukan* Citra Pengalaman Mengenai Stimulus

Sumber : Buku Dasar – Dasar *Public Relations* Soleh Soemirat

**Kualitas Layanan**

Untuk mengetahui jasa pelayanan, terlebih dahulu harus memahami definisi konsep pelayanan. Dalam usaha menentukan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 5 dimensi utama penentu suatu mutu pelayanan jasa, antara lain: [[5]](#footnote-5)

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap, serta mampu menangani keluhan dari pelanggan secara baik.
3. *Assurance*, yakni kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (good product knowledge) yang ditawarkan dengan baik. Dimensi jaminan (assurance) ini terdapat unsur-unsur, sebagai berikut:
4. *Competence* (kompetensi): ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki humas dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
5. *Courtesy* (kesopanan): keramah-tamahan, perhatian, dan sikap yang sopan.
6. *Credibility* (kredibilitas): berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan layanan.
7. *Empathy*, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Dimensi empathy ini mempunyai beberapa unsur, antara lain
8. .*Access* : kemudahan memanfaatkan dalam memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
9. *Communication* (komunikasi): kemampuan dalam Access: kemudahan memanfaatkan dalam memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
10. *Understanding the customer* (Pemahaman terhadap pelanggan): kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan pelanggan.
11. *Tangibles*, merupakan kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung keamanan, kebersihan, dan kenyamanan di lingkungan perusahaan yang dipelihara dengan baik.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara dan pengamatan langsung di lapangan yang menghasilkan data berupa tulisan maupun lisan dari narasumber dan perilaku yang diamati. Menurut Sugiono, metode kualitatif adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan. Fungsi pengamatan dalam penelitian ini adalah menjelaskan secara merinci gejala yang terjadi.

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Pengamatan atau observasi adalah cara pengambilan data dengan mengamati lokasi dan tempat yang sesuai dengan objek penelitian , yakni mengamati dan mencari tahu mengenai strategi humas dalam peningkatkan mutu kualitas pelayanan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

b. Wawancara

Kegiatan yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung dan mendalam dengan pihak-pihak yang berwenang dengan menggunakan interview guide sebagai instrumen utama.

Menurut Esterberg dalam Sugiyono wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai humas di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Humas di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri masuk kedalam bagian dari Subbag Hukum, Humas dan Perpustakaan yang dikepalai oleh Iwan Sulistya. Penulis akan mewawancarai pihak intansi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pihak instansi dalam strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam membangun pelayanan prima RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Selain itu, penulis ingin mewawancarai terkait upaya humas dalam meningkat citra perusahaan. Untuk memperkuat data penulis juga melakukan wawancara dengan Subbag Perencanaan, Pelaporan dan Evalusi yang dikepalai oleh Budi Purwanto serta Subbag Rekam Medis yang dikepalai oleh Dyah Lutfi Rahmawati. Dua divisi tersebut berkitan langsung dengan kegiatan humas.

c. Studi Pustaka

Merupakan data-data penunjang dan teori yang dapat diperoleh dari buku-buku, artikel, makalah yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini. dalam penelitian ini penulis memakai buku-buku rujukan serta jurnal penelitian yang sesuai dengan penelitian ini.

d. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini dokumentasi adalah pengumpulan data melalui penyelidikan terhadap dokumen-dokumen dan melakukan penataan dari sumber – sumber tertulis. penulis akan mendokumentasikan kinerja humas di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

**PEMBAHASAN**

**Humas di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri**

RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri merupakan rumah sakit pemerintah di Kabupaten Wonogiri yang bergerak dibidang layanan jasa kesehatan, yang merupakan rumah sakit rujukan bagi masyarakat yang berada di wilayah Wonogiri dan sekitarnya. Hal ini membuat rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang profesional, mulai dari kualitas pelayanan sampai dengan menjalin hubungan baik dengan pasien maupun masyarakat. Karena merupakan penyedia layanan jasa timbul rasa puas maupun kurang puas dari pengguna jasa (pasien) yang dapat menimbulkan citra yang baik maupun negatif bagi rumah sakit. Maka dari itu, perlu adanya komunikasi yang baik antara pihak rumah sakit dengan pasien dan publik/ masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan humas dilakukan oleh fungsi subbag hukum, hubungan masyarakat dan perpustakaan dengan mengkoordinir satu unit kerja di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dalam menentukan strategi, kerjasama dan keterlibatanan pegawai sebagai upaya pencapaian tujuan rumah sakit. Humas di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri mempunyai fungsi yang sangat penting dalam pengembangan rumah sakit seperti yang di jelaskan narasumber :

*“Tugas dari fungsi dan tanggung jawab humas RSUD antara lain : sebagai fasilitator komunikasi, sebagai penanganan masalah, sebagai kreator pemasaran dan publikasi rumah sakit, membina hubungan dengan media maupun LSM, dan Membantu edukasi pelayanan kesehatan pada keluarga pasien. (Iwan Sulistya, 7 Desember 2019, RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri)*

**Analisis Strategi Public Relations Mengenai Citra yang Terbentuk dalam Meningkatkan Kualitas Layanan yang di bentuk RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri**

Adapun strategi yang dilakukan oleh Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso diantaranya dilihat :

1. Menentukan Masalah (defining the problem).

Masalah yang muncul pada pelayanan kesehatan saat ini adalah masalah kecepatan pelayanan pada pasien. Pentingnya pelayanan yang prima terhadap pasien merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaiangan. Sehingga humas RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri ingin mencari solusi dimana rumah sakit memberikan kecepatan pelayanan yang baik sehingga pasien tidak perlu menunggu terlalu lama.

1. Perencanaan dan penyusunan program (planning, and programming).

Humas rumah sakit membuat perencanaan yang merupakan perincian langkah-langkah yang akan di ambil untuk mencapai tujuan tertentu. Dari masalah yang ada humas RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri melakukan inovasi dalam meningkatan layanan terbukti pada tanggal 1 April 2018 diresmikan pendaftaran online. Adanya pendaftaran online dapat memutus antrian yang panjang dan lama.

1. Melakukan tindakan dan berkomunikasi (taking action and communicating).

Setelah perencanaan tersusun dengan baik Humas rumah sakit berkonsentrasi pada pengkomunikasian, yang mempertimbangkan seluruh komponen komunikasi yang dilaksanakan mulai pada saat menggunakan media, sumber media, membawa komunikan atau sasaran komunikasi ke arah yang diinginkan sehingga dapat menggiring oponi publik..

Untuk mengetahui pelayanan yang sudah diberikan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien, pihak rumah sakit memberikan wadah untuk pasien maupun keluarga pasien memberikan pesan, kesan, kritik maupun saran. Semua kesan maupun keluhan dapet di salurkan ke bagian layanan publik maupun via sms, kotak saran, touch screen kepuasan pelanggan maupun via media sosial rumah sakit.

1. Evaluasi program (evaluating the program).

Segala masukan dari pasien maupun keluarga pasien ditampung dan nantinya akan di evaluasi setiap triwulan selanjutnya akan di lakukan cross check ke bagian yang mendapat keluhan maupun kritik. Setelah bagian melakukan konfirmasi humas akan menanggapi dan menyampaikan tanggapan kepada pasien sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berbicara mengenai citra, banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan. Seperti di dalam RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sendiri penulis meneliti citra yang terbentuk di mata pasien dan masyarakat antara lain :

1. Komitmen RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso yang mencakup visi, misi, tujuan dan motto dapat dikatakan memiliki komitmen yang baik dalam menepati kesepakatan bersama antara pihak rumah sakit dengan pengguna jasa kesehatan (pasien/calon pasien).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso memiliki komitmen yang cukup baik. Dalam visinya menjadi rumah sakit unggulan yang berdaya saing dan diminati masyarakat, dapat dilihat dari perkembangan infrastruktur dalam menunjang mutu pelayanan seperti pembangunan fasilitas yang lebih memadai, mencoba berinovasi dalam peningkatan mutu melalui pendaftaran online agar dapat memangkas antrian yang ada di loket pendaftaran. Masyarakat dimudahkan dalam proses administrasi/ pendaftaran pasien rawat jalan dalam layanan kesehatan dan pelayanan BPJS. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso juga menjadi rumah sakit rujukan yang memuaskan bagi masyarakat.

Dulu citra yang terbentuk dalam rumah sakit pemerintah merupakan rumah sakit yang mutu pelayanan yang jelek dan lambat. Fasilitas yang kurang di perhatikan membuat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri terkesan kumuh dan pelayanan yang tidak ramah kepada pasien dengan tekad mewujudkan visi dan misinya, rumah sakit terus mengalami perkembangan yang sangat pesat.

1. Pengelolaan Manajemen Yang baik dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pasien dan pengguna jasa kesehatan dalam menerima layanan kesehatan.

Pengelolaan manajemen di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sudah berjalan dengan baik dan memudahkan pasien, karena pendaftaran online pasien yang datang tidak perlu antri lama saat pendaftaran. Pendaftaran online diberikan loket khusus untuk verifikasi data pasien dalam waktu kurang lebih lima menit harus sudah dilayani.

Di dalam pelaksanaan kegiatan humas yang berkaitan dengan manajemen rumah sakit sudah terlaksanan dengan baik, namun masih menemui kendala. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso terus memperbaiki kinerja pegawainya dengan melakukan sosialisasi kepada karyawan, house trainning, pelatihan sesuai dengan profesionalitasnya dan diklat.

1. Perbaikan kualitas pelayanan medis, non medis dan penunjang yang berkaitan dengan pembangunan fasilitas baik secara fisik maupun operasional alat kesehatan yang semakin lengkap, penampilan para tenaga medis dan karyawan.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang harus dipenuhi perusahaan maupun organisasi. Apabila pelayanan yang diterima akan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan dari persepsi pelanggan.

RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso memiliki salah satu program pokok, yaitu peningkatan mutu layanan, yang dilakukan dengan evaluasi program setiap triwulan, penyediaan fasilitas dan melakukan angket untuk mengetahui IKM (Indeks Kepuasaan Masyarakat). Program penyebaran angket IKM sangat membutuhkan peran humas yang merupakan tim lini terdepan yang dapat berhubungan langsung dengan pengunjung atau “Customer Service”. Program ini bertujuan untuk mengetahui dan mencermati keluhan-keluhan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan rumah sakit.

1. Reliabilty

Keandalan yang mencakup kinerja (performence) dan kemampuan untuk dapat dipercaya (dependability), serta memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri selalu memberikan yang terbaik untuk pasiennya, baik dalam urusan pelaynanan medis, administrasi maupun dalam keuangan. Pengadaan peralatan medis seperti pengadaan poli jantung yang sebelumnya belum ada di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dan fasilitas lain yang menjadikan pelayanan lebih berkualitas. Seperti motto RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dalam pelayanan kesehatan yaitu “Melayani Dengan Hati” maka seluruh karyawan rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik dan penuh kasih.

2. Responsiveness

Ketepatan dan kesigapan dalam memproses dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan pasien adalah tanngung jawab rumah sakit. Humas dalam kegiatan hubungan dengan pasien tentu yang diharapkan adalah humas yang responsive dan sigap karena humas adalah fungsi fortline atau garda terdepan rumah sakit dalam mengatasi masalah atau hambatan yang di lalui oleh rumah sakit serta menjadi narahubung saat berinteraksi dengan pasien.

Dalam perusahaan pelayanan jasa kesigapan dalam membantu pasien maupun calon pasien harus diberikan dengan cepat, tepat. dan tanggap serta mampu menangani keluhan dari pasien dengan baik. Pelayanan yang ada di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri selalu mengalami peningkatan setiap tahun.

3. Assurance

RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso bekerjasama dengan beberapa LSM guna menilai kinerja rumah sakit demi memberikan jaminan mutu kesehatan dalam pelayanan terbaik untuk pasiennya.

a Competence (kompetensi)

Sebagai karyawan di bidang kesehatan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang baik tentang produk jasa yang ditawarkan kepada pelanggannya. Dalam strategi Public Relations yang digunakan, humas harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik mengenai jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan. Humas juga berupaya untuk segala lapiasan karyawan dari tukang parkir sampai dokter memiliki wawasan mengenai produk rumah sakit sehingga ketika pasien bertanya kepada mereka, mereka dapat menjawab, mengedukasi serta mensosialisasikannya. Maka diperlukan diklat, kursus maupun sosialisasi terhadap seluruh lapisan karyawan yang bekerja di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Seluruh karyawan harus mengingat setiap layanan kesehatan yang tersedia, dokter yang sedang praktek, jam, gedung dan lantai berapa dokter akan praktek, serta memberikan pengarahan kepada pasien saat menyampaikan keluhan kesehatan yang terjadi pada mereka.

b Courtesy (kesopanan)

Memiliki sopan santun, respect, perhatian dan ramah dari pihak pemberi jasa layanan dalam interaksi personal, melalui operator telepon, resepsionis, customer service, customer relations dan seluruh lapisan karyawan mulai dari tukang parkir sampai dokter. Seluruh karyawan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri telah mendapatkan pelatihan dan diklat mengenai pelayanan khusus dalam etika berkomunikasi dengan pasien dan calon pasien sebagaimana semestinya sesuai dengan SOP yang berlaku.

c Credibilty (kredibilitas)

Kepercayaan yang dibangun itu berawal dari sifat jujur dan dapat menerima, biasanya mencakup dengan citra, nama, dan reputasi yang baik dari pihak rumah sakit dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya. Bentuk loyalitas dari seorang karyawan adalah bagaimana sifat kredibiltas diterapkan dalam segala aktivitas yang dilakukan karyawan saat berada dilingkungan kerja. Dan menerapkan budaya kerja yang berlaku di rumah sakit dengan baik dan jujur.

4. Empathy

RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri selalu berusaha melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan stakeholders, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai customer dan bertindak demi kepentingan pasien. Kemampuan karyawan saat berkomunikasi ditunjukan dengan bersikap ramah dan selalu senyum kepada pasien.

Dari paparan proses tahapan strategi yang dijalankan humas bahwa dalam implementasi strategi yang dijalankan humas untuk meningkatkan citra kualitas pelayanan kepada pasien telah sesuai dengan teori yang dungkapkan oleh onong mengenai cara menjaga image positif. Terlihat dari perkembangan rumah sakit yang dulu nya rumah sakit daerah yang kumuh menjadi rumah sakit daerah kelas B yang berkelas dan memiliki fasilitas yang baik dan sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Wonogiri.

Sebelum adanya pmbangunan gedung poliklinik rumah sakit hanya satu lantai sekarang sudah memiliki 3 lantai. Gedung poliklinik yang baru dibangun pada tahun 2017 ini memberikan kenyaman bagi pasien rawat jalan, yang dimana dahulu banyak komplain dari pasien sebelum adanya fasilitas tersebut. Pada tahun 2018 dan 2019 ini RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri meraih penghargaan sebagai role mode pelayanan publik kategori sangat baik Provinsi Jawa Tengah. Serta pada tahun 2018 dan 2019 RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri juga meraih penghargaan sebagai badan publik informatif dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

5. Tangibles

Wujud fisik yang ditampilkan perusahaan adalah sosok gedung, ruangan fasilitas dan sarana parkir serta peralatan lainnya yang menunjang untuk memberikan pelayanan jasa kesehatan yang memadai, aman dan nyaman. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso menyediakan fasilitas yang nyaman, setiap sudut ruangan rumah sakit bersih, menyediakan kantin bersih dan koperasi, layanan kesehatan yang modern dan canggih, taman yang terawat serta gedung yang megah dan menarik menjadi cerminan bahwa layanan kesehatan yang akan didapatkan juga maksimal.

Selain pelayanan, yang dilihat oleh pelanggan saat pertama kali datang ke sebuah perusahaan adalah penapilan fisik yang dilihat dari keadaan gedung, keamanan dan kenyamanannya. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso sangat memperhatikan fasiltas dan penampakan gedung. Seperti yang ditjabarkan oleh SP1 :

*“Perkembangan rumah sakit saat ini sudah sangat signifikan antara lain : Bangsal kelas 3 dahulu bocor berjubel dan sumpek sekarang telah dibangun 3 lantai pada tahun 2017 dengan fasilitas lengkap dan nyaman, diprioritaskan bagi masyarakat miskin (pasien kelas 3); Gedung Poliklinik 3 lantai dibangun tahun 2017, memberikan kenyamanan bagi pasien rawat jalan, yang mana dahulu komplai terbanyak dari pasien ini sebelum adanya fasilitas ini.; Doorloop selasar dibangun tahun 2018; Pendaftaran pasien onlin; SIM RS tersentral, pembayaran satu pintu dengan bukti pembayaran melalui SIM RS (tidak ada pembayaran lain diluar kasir).; Media komunikasi RS dengan pelanggan dan pihak-pihak terkait lengkap dan resposif; Tahun 2018 dan 2019 RSUD meraih penghargaan sebagai role mode pelayanan publik kategori sangat baik; Tahun 2018 dan 2019 RSUD meraih penghargaan sebagai badan publik informatif dari Komisi Informasi Jateng.”* (Iwan Sulistya, 7 Desember 2019, RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri)

Dalam perkembangan menuju rumah sakit yang diminati oleh masyrakat pembangun infrastruktur sangat diperlukan dalam menunjang kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Dengan gedung yang bagus, bersih dan nyaman akan membuat pasien dan keluarga pasien merasa nyaman untuk mengunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

**KESIMPULAN**

Strategi public relations RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso bahwa humas RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso menggunakan strategi dengan meningkatkan kualitas layanan dalam membentuk citra positif untuk khalayak. Karena di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri telah memberikan pelyanan terbaik dalam menangani keluhan-keluhan pasien. Humas bersikap empati dan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien dan memberikan solusi terbaik yang sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Melalui tahapan humas pula, berbagai kegiatan humas dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit menjadi rumah sakit pilihan pengguna jasa kesehatan melalui perbaikan infrastruktur rumah sakit, selain itu pengadaan fasilitas kesehatan yang belum tersedia dirumah sakit seperti sekarang sudah tersedia poli jantung dan fasilitas ECG, dan lain sebagainya. Humas RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso telah melakukan inovasi untuk permasalahan kesehatan dengan membuat sebuah aplikasi pendaftaran online agar pasien tidak harus mengantri lama.

Tahapan-tahapan yang dilakukan diwujudkan dalam bentuk : a) Melakukan proses penentuan masalah yang di keluhkan pasien terhadap rumah sakit. Pelayanan yang lambat merupakan masalah bagi penguna jasa kesehatan saat ini, mereka harus mengantri lama untuk mendapatkan layanan kesehatan. (b) Membuat perencanaan maupun program untuk memberikan solusi permasalahan yang ada. Program yang berkaitan dengan kualitas layanan ini dilakukan untuk pemecahan masalah pasien, dimana rumah sakit melakukan pembenehan fasilitas kesehatan seperti layanan pendaftaran online. (c) Melakukan komunikasi langsung kepada pasien, menampung keluhan maupun kritik yang mereka alami dan menanggapinya dengan baik. (d) Melakukan evaluasi dari program-program yang dijalani selama ini dari pengumpulan data keluhan pasien kemudian menindak lanjutinya sesuai dengan prosedur rumah sakit.

Point terakhir bahwa 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 excelent dengan memprioritaskan keselamatan pasien sehingga menghasilkan feedback. Sehingga rumah sakit akan terus dipercaya oleh masyarakat luas.

**DAFTAR PUSTAKA**

Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : Simbiosa Rekatama Media

Herlambang, Susatyo. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit . Yogyakarta : Gosyen Publishing.

Morissan. 2010. Manajemen Public Relations. Jakarta : Kencana

Nesia, Andin. 2014. Dasar-dasar Humas. Yogyakarta : Grha Ilmu.

Profil Kesehatan Indonesia 2018 diakses pada tanggal 16 Oktober 2019, 07:00 WIB, http://www.depkes.go.id

Rosady Ruslan. 2008. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: Rajawali Press

Rusdarti. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang. Jurnal Bisnis Strategi.

Ruslan, Rosady. 2014. Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi). Jakarta : PT. Raja Grafindo.

Soemirat, Soleh dan Elvinarno Ardianto. 2016. Dasar – Dasar Public Relations. Bandung : Remaja Rosda Karya.

Standar Pelayanan Publik diakses pada tanggal 16 Oktober 2019, 07:30 WIB, http://www.ombudsman.go.id

Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.

Tirtawati, Anak Agung Rai, dkk. 2017. Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Ejournal Undwi.

Zulfikar , Ahmad, dkk . 2017. Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit DR Wahdin Sudirohusodo Sebagai Rumah Sakit Berstandar International. Jurnal Komunikasi KAREBA. Vol. 6 No. 1.

1. “Profil Kesehatan Indonesia 2018” : <http://www.depkes.go.id> diakses pada tanggal 16 Oktober 2019, 07:00 WIB [↑](#footnote-ref-1)
2. Herlambang, Susatyo. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit . Gosyen Publishing. Yogyakarta. Hlm 10 – 13. [↑](#footnote-ref-2)
3. Morissan. 2010. Manajemen Public Relations. Jakarta : Kencana. Hlm 153 [↑](#footnote-ref-3)
4. Soemirat, Soleh dan Elvinarno Ardianto. *Op. Cit*. Hlm 115 [↑](#footnote-ref-4)
5. Ruslan, Rosady. 2012. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi konsepsi dan aplikasi. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada. Hlm. 279 [↑](#footnote-ref-5)