

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara

Rumah Sakit Khusus Mata milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu fasilitas kesehatan yang berfokus pada layanan medis untuk kesehatan mata. Rumah sakit ini diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara, Ir. Tengku Erry Nuradi, M.Si, pada tanggal 2 Juni tahun 2017 di Jalan Kapt Sumarsono No.1, Medan.



Gambar 4. Prasasti Peresmian Rumah Sakit  
(Sumber: Peneliti saat Observasi, 2025)

Rumah Sakit Khusus Mata Pemprovsum merupakan fasilitas kesehatan yang berfokus pada pelayanan kesehatan mata bagi masyarakat Sumatera Utara. Dengan Visi Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Mata Yang Maju Dan Bermartabat., rumah sakit ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang menunjang pemeriksaan, diagnosa, hingga tindakan medis yang komprehensif. Fasilitas yang tersedia meliputi Unit Gawat Darurat (UGD), Ruang Pemeriksaan Refraksionis, Ruang Pemeriksaan Diagnostik, Laboratorium, Ruang Konsultasi Mata, Kamar Bedah, serta Ruang Tunggu

Pasien yang nyaman. Selain itu, tersedia pula layanan farmasi, pendaftaran, serta ruang pelayanan dan informasi bagi pasien.

Rumah sakit ini memiliki dukungan tenaga kesehatan yang profesional, terdiri atas 3 dokter spesialis mata, 1 dokter spesialis anestesi, 1 dokter spesialis patologi klinik, 1 dokter spesialis penyakit dalam, 13 dokter umum, dan 33 perawat yang siap memberikan layanan optimal dan responsif kepada pasien. Tenaga medis pendukung juga tersedia, meliputi 2 apoteker, 3 tenaga teknis kefarmasian, 1 radiografer, 2 tenaga gizi, dan 6 ahli teknologi laboratorium medik yang bekerja sesuai standar pelayanan.

Dari sisi manajemen sumber daya manusia, berdasarkan data pegawai per Oktober 2024, Rumah Sakit Khusus Mata Pemprov Sumut memiliki 145 pegawai berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 10 pegawai dengan status Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Dengan kelengkapan fasilitas serta tenaga medis yang profesional, rumah sakit ini terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan mata guna memenuhi kebutuhan masyarakat dengan optimal.

Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara memiliki sejarah panjang dalam pengembangan dan perubahan struktur organisasi yang disesuaikan dengan perkembangan kebijakan kesehatan di Indonesia. Proses awal pembentukannya dimulai pada tahun 1995, ketika atas inisiatif Kanwil Depkes RI Provinsi Sumatera Utara, bersama dengan dukungan Pemerintah Daerah dan LSM Helen Keller International (HKI), dibentuklah sebuah institusi yang disebut Pra Balai Kesehatan Mata Masyarakat (Pra BKMM). Tujuan utama dari pendirian Pra BKMM ini adalah untuk meningkatkan

akses dan kualitas pelayanan kesehatan mata kepada masyarakat di Provinsi Sumatera Utara.

Pada tahun 1999, institusi tersebut secara resmi bertransformasi menjadi Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Provinsi Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 442/Menkes/SK/VI/1999. Dengan status baru ini, BKMM menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah naungan dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Pengalihan ini juga mencerminkan perubahan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan yang lebih terpusat pada pemerintah daerah.

Pada tahun 2001, seiring dengan diberlakukannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, dilanjutkan dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 909/Menkes/SK/VIII/2001 yang mengatur pengalihan beberapa unit pelaksana teknis di bawah Departemen Kesehatan menjadi perangkat daerah, yang turut memengaruhi status dan struktur organisasi BKMM. Sebagai bagian dari upaya desentralisasi, BKMM Provinsi Sumatera Utara mulai beroperasi dengan pendekatan yang lebih terintegrasi dengan kebijakan pemerintah daerah.

Perubahan berikutnya terjadi pada tahun 2011, ketika berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 37 Tahun 2010, nama BKMM berubah menjadi UPT Kesehatan Indera Masyarakat. Perubahan nama ini bertujuan untuk mencerminkan lingkup layanan yang lebih luas dan lebih spesifik dalam menangani masalah kesehatan mata. Pada saat itu, UPT ini

berfungsi sebagai unit pelaksana yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan mata kepada masyarakat di Provinsi Sumatera Utara.

Pada tahun 2016, perubahan struktural kembali terjadi dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 38 Tahun 2016, yang mengatur tentang Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dalam peraturan ini, UPT Kesehatan Indera Masyarakat mengalami perubahan struktur organisasi dan secara resmi berganti nama menjadi UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan kapasitas dan pelayanan yang lebih terfokus pada penanganan kesehatan mata melalui fasilitas rumah sakit yang lebih lengkap dan modern.

Terakhir, pada tahun 2023, seiring dengan perubahan kebijakan yang diatur dalam Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 9 Tahun 2023, struktur organisasi Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara mengalami perubahan menjadi UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. Perubahan ini diharapkan dapat memperkuat pelaksanaan tugas dan fungsi rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan mata yang berkualitas.

#### **4.1.2 Visi dan Misi**

##### **1. Visi**

Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Mata Yang Maju Dan Bermartabat.

## 2. Misi

Misi UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara:

- a. Mewujudkan pelayanan Kesehatan mata yang prima, profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- b. Mewujudkan sumber daya manusia yang beriman, berkarakter, cerdas, kolaboratif, berdaya saing dan mandiri.
- c. Mewujudkan masyarakat yang terdidik dan peduli tentang kesehatan mata.
- d. Mewujudkan sarana, prasarana dan alat kesehatan mata yang mutakhir.
- e. Mewujudkan lingkungan rumah sakit yang aman, ramah, bersih, asri dan indah.



Gambar 5. Visi Misi UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Pemprovsu  
(Sumber: Didapat saat penulis observasi, 2025)

Selain Visi dan Misi, UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara mempunyai tugas membantu Kepala Dinas Kesehatan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam urusan pelayanan pengobatan, perawatan, dan pemulihan kesehatan mata masyarakat sesuai standar yang ditentukan, pemenuhan standar mutu fasilitas penunjang medik

dan keperawatan rumah sakit serta pembinaan, pengendalian, pencegahan, dan promosi kesehatan mata masyarakat tingkat Provinsi.

UPT Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

1. Penyelenggaraan inventarisasi, pembinaan, pengendalian, pengawasan, evaluasi, koordinasi, advokasi, dan penegakan sanksi terhadap penyusunan, penyempurnaan, dan penerapan/pelaksanaan pedoman, petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis, tata laksana, standar, Standard Operating Procedure (SOP), kebijakan, regulasi, perda/ranperda, norma, kriteria, ataupun ketentuan lainnya dalam penanganan urusan UPT-nya.
2. Penyelenggaraan pembinaan, koordinasi, pengawasan, dan evaluasi dalam penyempurnaan dan penyusunan pedoman, petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis, tata laksana, standar, Standard Operating Procedure (SOP), kebijakan, regulasi, perda/ranperda, norma, kriteria, ataupun ketentuan lainnya dalam penanganan urusan UPT-nya.
3. Penyelenggaraan penyusunan, penyempurnaan, dan pengendalian penerapan/pelaksanaan dokumen teknis rincian tugas pokok dan fungsi jabatan struktural dan staf, standar teknis tata hubungan kerja organisasi, dan indikator kinerja UPT-nya.
4. Penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat langsung maupun tidak langsung sesuai standar mutu pelayanan yang ditetapkan.
5. Penyelenggaraan analisis, pemetaan, penelitian, kajian-kajian, dan studi ilmiah manajemen pembangunan serta kebijakan kesehatan terkait urusan UPT-nya, serta pengintegrasian sistem teknologi informasi dalam

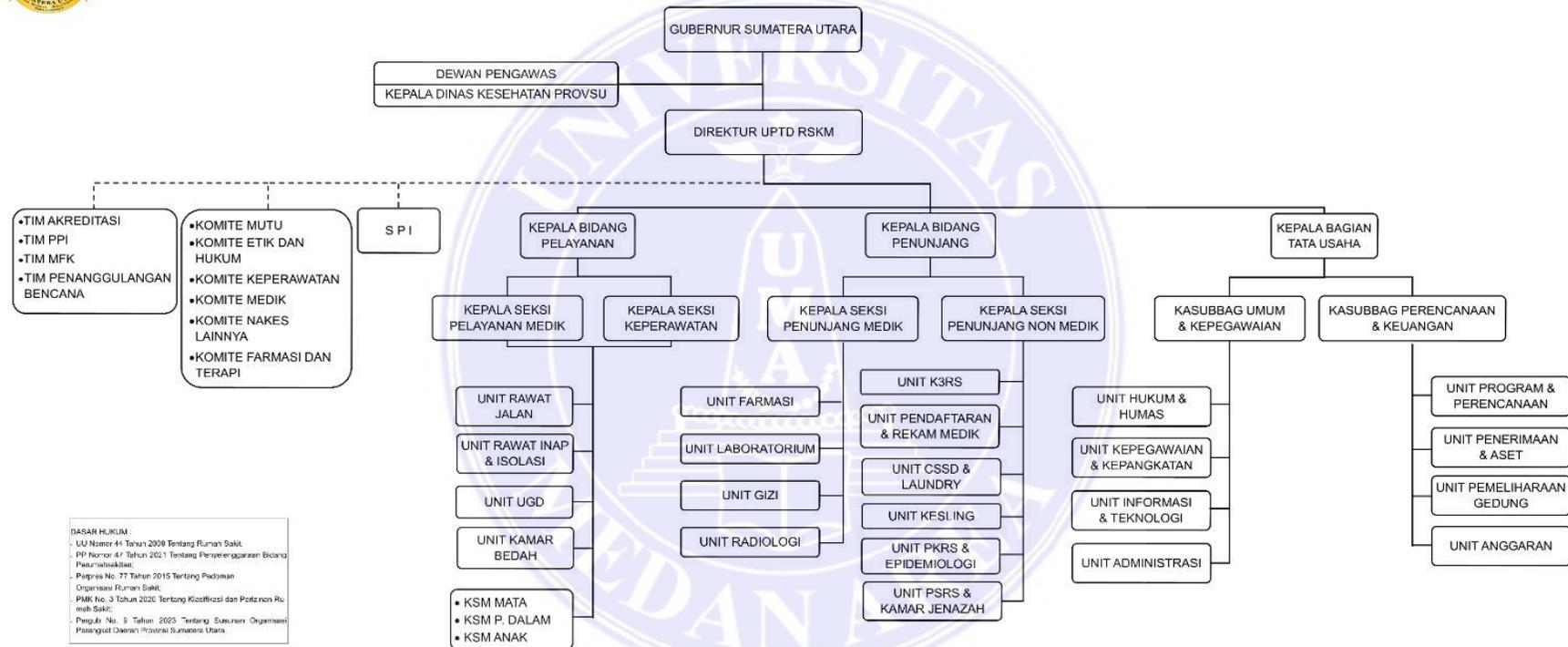
penanganan urusan UPT-nya berbasis sistem informasi pelayanan dan kesehatan.

6. Penyelenggaraan pembinaan, koordinasi, pengawasan, evaluasi, dan fasilitasi Kabupaten/Kota dalam penanganan urusan UPT-nya.
  7. Penyelenggaraan penyusunan perencanaan jangka menengah dan rencana tahunan, serta koordinasi penyusunan program, anggaran, penyediaan data, informasi, dan sinkronisasi perencanaan UPT-nya dengan perencanaan Kabupaten/Kota yang terkait dengan urusan UPT-nya terhadap perencanaan Dinas Kesehatan Provinsi.
  8. Penyelenggaraan pembinaan pegawai pada lingkup UPT-nya dan penyelenggaraan arahan serta bimbingan kepada pejabat di seksi/subbag-nya.
  9. Penyelenggaraan koordinasi, konsultasi, dan sinkronisasi dengan bidang terkait pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera dalam penanganan urusan UPT-nya.
  10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya serta pemberian masukan yang perlu kepada Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
  11. Pelaporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- ([rskmata.sumutprov.go.id/tentang-kami](http://rskmata.sumutprov.go.id/tentang-kami))

### 4.1.3 Struktur Organisasi UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara



#### STRUKTUR ORGANISASI UPTD RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA UTARA



Gambar 6. Struktur Organisasi Rumah Sakit

(Sumber: UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara)

## Uraian Struktur Organisasi

UPTD Rumah Sakit Khusus Mata, terdiri dari:

- A. Direktur UPTD RSKM
- B. Kepala Bagian Tata Usaha terdiri dari:
  - 1) Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian;
    - a) Unit Hukum & Humas
    - b) Unit Kepegawaian & Kepangkatan
    - c) Unit Informasi Teknologi
    - d) Unit Administrasi
  - 2) Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
    - a) Unit Program & Perencanaan
    - b) Unit Penerimaan & Aset
    - c) Unit Pemeliharaan Gedung
    - d) Unit Anggaran
- C. Kepala Bidang Pelayanan, terdiri dari:
  - 1) Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Kepala Seksi Keperawatan;
    - a) Unit Rawat Jalan
    - b) Unit Rawat Inap dan Isolasi
    - c) Unit UGD
    - d) Unit Kamar Bedah
    - e) KSM Mata, KSM Penyakit Dalam, dan KSM Anak
- D. Kepala Bidang Penunjang, terdiri dari:
  - 1) Kepala Seksi Penunjang Medik;
    - a) Unit Farmasi

- b) Unit Laboratorium
  - c) Unit Gizi
  - d) Unit Radiologi
- 2) Kepala Seksi Penunjang Non Medik;
- a) Unit K3RS
  - b) Unit Pendaftaran & Rekam Medik
  - c) Unit CSSD & Laundry
  - d) Unit Kesling
  - e) Unit PKRS & Epidemiologi
  - f) Unit PSRS & Kamar Jenazah

#### 4.1.4 Deskripsi Hasil Penelitian

Pada bab ini, hasil penelitian akan disajikan berdasarkan temuan yang diperoleh selama proses penelitian. Penelitian ini membahas strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, yang berlokasi di Jl. Kapten Sumarsono No.1, Kota Medan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di rumah sakit tersebut.

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan untuk memastikan data yang dikumpulkan lebih akurat dan terstruktur. Langkah pertama yang dilakukan adalah peneliti menyusun daftar pertanyaan sebagai pedoman dalam proses wawancara. Pertanyaan-pertanyaan ini disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian agar dapat menggali informasi yang relevan dari setiap informan.

Selanjutnya, peneliti mencari berbagai informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam penerapan strategi humas di rumah sakit dan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, seperti staf humas, tenaga medis, dan pasien. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai penentuan masalah, membuat perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi atau program humas yang diterapkan oleh humas rumah sakit. Selain itu, wawancara juga menggali pengalaman tenaga medis dalam menyampaikan informasi kepada pasien serta tantangan yang mereka hadapi dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, wawancara dengan pasien dibutuhkan untuk memahami sejauh mana efektivitas komunikasi rumah sakit dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien, baik terkait prosedur pelayanan, hak dan kewajiban pasien, maupun informasi medis lainnya.

Pada penelitian ini, terdapat dua kategori pasien dengan indikator berbeda, yaitu pasien baru dan pasien rawat jalan. Pasien baru memberikan perspektif mengenai kesan pertama terhadap pelayanan rumah sakit, mulai dari pendaftaran hingga tahap awal pemeriksaan. Sementara itu, pasien rawat jalan memberikan wawasan mengenai konsistensi komunikasi yang diterapkan dalam pelayanan berulang serta bagaimana informasi disampaikan dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Setelah wawancara, dilakukan observasi untuk mengamati langsung bagaimana strategi humas diterapkan dalam meningkatkan mutu pelayanan di lingkungan rumah sakit. Observasi ini mencakup pemanfaatan media informasi oleh humas, koordinasi antarstaf rumah sakit, serta interaksi tenaga

medis dengan pasien. Pengamatan ini memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai efektivitas strategi humas yang diterapkan langsung di rumah sakit dan dampaknya terhadap mutu pelayanan.

Sebagai pelengkap, dokumentasi juga digunakan untuk mendukung hasil wawancara dan observasi. Data dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti laporan kegiatan humas, foto, serta rekaman aktivitas langsung pelayanan rumah sakit. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti konkret yang memperkuat temuan penelitian terkait strategi komunikasi dan pelaksanaan pelayanan medis.

Pada penelitian ini, terdapat dua rumusan masalah utama yang ingin dijawab, yaitu bagaimana strategi humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien, serta apa saja hambatan yang dihadapi dalam upaya tersebut. Kedua aspek ini menjadi fokus utama karena peran humas tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, tetapi juga membangun komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan pasien guna menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Setelah melakukan teknik pengumpulan data, penulis akan menguraikan hasil yang diperoleh dari para informan yang telah ditentukan. Informan pertama adalah humas, yang berperan sebagai informan kunci dalam penelitian ini. Pernyataan dari informan kunci kemudian diperkuat dengan data dari informan utama, yaitu tenaga medis yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, informan pendukung dalam penelitian ini adalah pasien, yang memberikan perspektif berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima layanan di rumah sakit.

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dikombinasikan untuk diuji keabsahannya menggunakan triangulasi metode, sebagaimana telah dijelaskan dalam BAB III. Hasil dalam penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai strategi yang diterapkan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Penyajian triangulasinya diuraikan sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara dengan humas rumah sakit, ditemukan bahwa rumah sakit telah menerapkan sistem pengaduan yang memungkinkan pasien untuk menyampaikan keluhan secara langsung. Sistem ini awalnya menggunakan kotak keluhan, tetapi kemudian diubah menjadi kotak saran dan pengaduan. Namun, dalam praktiknya, pasien lebih memilih untuk menyampaikan keluhan mereka langsung kepada petugas di bagian pengaduan tanpa melalui kotak yang disediakan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Deliana, selaku humas rumah sakit:

*"Dulu kita ada namanya kotak keluhan. Sekarang ini jarang sih pasien memasukkan keluhan itu ke dalam kotak itu kan. Jadi pasien itu kalau jika dia berobat mengalami kesulitan, ada keluhan itu kan. Itu biasanya pasien di sini langsung ke bagian pengaduan. Habis itu nanti hasil dari diskusi pasien sama petugas pengaduan itu nanti naik ke humas. kalau dia misalnya pasien itu tadi gak puas dengan jawaban dari pengaduan dan gak puas dari jawaban sebagai petugas humas, bagian saya. Kita akan mengarahkan dia ke pimpinan teratas saya. Itu akan dibicarakan dengan stakeholder yang bagian ranahnya gitu. Jadi kalau misalnya ada komplain, pasien itu langsung datang ke bagian pengaduan dan itu semua komplain-komplain pasien itu langsung kita proses. Dan kita langsung rapat dengan atas-atasan kita, gitu disini. Tapi kalau pasien ada ngeluhnya ke petugas medis dan kalau keluhannya bisa diselesaikan di situ, ya selesai saat itu juga."*

*"Keluhannya itu kadang seperti obat, bagian penjelasan dokter atau perawatnya kadang juga pasien mengeluh tidak bisa berobat karena datanya gak lengkap, misalnya dia gak bawa kartu kan jadi gabisa berobat, komplain pelayanan di pendaftaran, kadang lama antrinya, kan kok lama kali nih, saya*

*kenapa nggak di panggil-panggil, dan ada yg nggak bisa berobat karena administrasi tadi nggak lengkap, ya kayak gitulah pengaduannya.”*

Pendapat ini diperkuat oleh tenaga medis, yang menyatakan bahwa setiap keluhan yang disampaikan langsung ke bagian pengaduan akan segera ditindaklanjuti agar pasien mendapatkan solusi yang cepat dan tepat. Selain itu, tenaga medis, Dr. Maslina juga menyadari pentingnya mekanisme formal seperti kotak pengaduan untuk memastikan bahwa semua keluhan pasien terdokumentasi dengan baik.

*"Kalau keluhan pasien itu pasti ada ya. Terkadang pasien kan kurang paham dengan cara penjelasan dari tenaga medis atau perawat, misalnya mengenai penyakitnya, mengenai cara pengobatannya gitu. Nah, kalau ada yang kurang merasa paham, mereka dibolehkan atau berhak untuk menanyakannya kembali kepada petugas, baik itu di dokter ataupun perawat. Dan kalau mereka merasa kurang paham juga, biasanya mereka diarahkan ke bagian informasi atau unit pengaduanlah. Mereka bisa mendapatkan penjelasan lebih detail dari situ. Dan biasanya kami juga berusaha agar pasien itu bisa memahami. Karena kami di rumah sakit kami ini, kita perawat juga diharapkan bisa melakukan komunikasi yang efektif kepada pasien, agar pasien memahami tentang kondisi penyakitnya, bagaimana perawatannya, bagaimana terapinya. Karena kami berharap pasiennya itu kan sembuh, gitu"*

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa kotak saran dan pengaduan serta unit pelayanan pengaduan memang tersedia di rumah sakit. Namun, tidak semua pasien menggunakan fasilitas ini, karena banyak yang lebih memilih menyampaikan keluhan mereka secara langsung kepada pegawai ataupun langsung ke petugas medis.

Pendapat ini diperkuat dari pengalaman beberapa pasien yang melakukan pengobatan di rumah sakit mata ini. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ir. Iskandar Muda Harahap bahwa:

*“Saya tidak ada keluhan khusus. Tapi kalau soal antrian nah itu wajar lah ya kan, apalagi kalau sedang ramai. Namanya banyak pasien. Kadang yang kurang itu kalau saya ga ngerti istilah medis ajanya dan mereka langsung menangani dengan baik. Yang saya suka, mereka memberi waktu cukup untuk pasien. Tadi saya periksa sekitar 15 menit kadang bisa lebih juga, jadi ga terburu-buru. Kalau saya ga jelas saya bisa nanya sama mereka. “Maksudnya gimana ya dok?” terus ya dijelasin lagi sampe saya paham gitu.”*

Pernyataan hampir mirip juga dikatakan oleh Trendy Ega Prajanata dalam wawancara:

*“Nggak ada sih, sejauh ini aman-aman aja dan saya belum pernah mengalami keluhan yang berarti. Kalau ada yang mau saya tanyakan gitu saya langsung ngomong ke dokter atau perawatnya. Mereka tadi langsung kasih solusi kok.”*

Hasil dokumentasi yang diambil penulis juga menunjukkan bahwa memang tersedia kotak saran dan pengaduan serta unit pelayanan pengaduan di rumah sakit. Penulis mendokumentasikan lokasi dan kondisi kotak tersebut melalui foto sebagai bukti penguat data untuk memastikan bahwasanya fasilitas ini dapat digunakan oleh pasien.



Gambar 7. Kotak Saran dan Pengaduan  
(Sumber: Didapat saat penulis Observasi, 2025)



Gambar 8. Unit Pelayanan Pengaduan Rumah Sakit  
(Sumber: Didapat saat penulis Observasi, 2025)

Selain sistem pengaduan, rumah sakit juga memiliki maklumat pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada pasien. Humas menjelaskan bahwa maklumat ini bukan sekadar dokumen formal, tetapi menjadi komitmen yang mengikat seluruh tenaga medis dan staf untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini ditegaskan dalam pernyataan Ibu Deliana saat wawancara:

*"Kalau disini, kami ada namanya maklumat pelayanan yang harus diikuti, jadi semua tenaga medis dan staf punya pedoman jelas dalam melayani pasien. Intinya, kita harus ngasih pelayanan yang terbaik, ramah, cepat, dan sesuai standar yang udah ditetapkan. Kalau petugas-petugas kita di sini, semuanya melayani pasien itu, kalau dibilang sih, service excellent, bagus karena ngikutin standar pelayanan tadi. Dan kita pun di sini, dokter-dokter, perawat dan pegawai itu pun kalau misalnya melayani pasien, dia nggak langsung melayani pasien gitu, dia akan "perkenalkan ibu saya perawat ini, saya petugas yang melakukan pemeriksaan ibu". Selalu apa ya, memperkenalkan dirinya dulu, sebelum dia melakukan tindakan. Biasanya gitu sih, karena kita standar SOP-nya udah jelas gitu. Jadi maklumat ini bukan sekadar tulisan yang ditempel di dinding kayak yg adik lihat di depan, tapi benar-benar diterapkan setiap hari."*

Pendapat ini diperkuat oleh tenaga medis, yang menegaskan bahwa maklumat pelayanan bukan hanya sekadar kebijakan, tetapi harus ditaati oleh semua pegawai rumah sakit. Maklumat ini juga dipajang di dinding sebagai bentuk transparansi kepada pasien. Seperti yang disampaikan oleh Dr. Maslina:

*"Kalau standar pelayanan, kami di sini ada maklumat pelayanan namanya. Dan itu harus ditaati oleh semua pegawai di sini karena menyatakan kesanggupan kami dalam melayani. Ada itu di depan dipajang di dinding yang bisa dilihat semua orang. Jadi disini kita gaboleh sembarangan, semua ada aturannya gitu kan. Kita sebagai tenaga medis yang kontak langsung sama pasien ya harus memberikan pelayanan terbaik, harus ramah, baik, sabar, kasih tau pelan-pelan gitu."*

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa maklumat pelayanan memang terpajang di ruang tunggu pasien. Selain itu, dokumentasi yang dilakukan menunjukkan bahwa rumah sakit telah mencetak maklumat pelayanan dalam bentuk baliho dan papan pengumuman resmi yang ditempatkan di titik-titik strategis, yang bisa dibaca oleh pasien.



Gambar 9. Maklumat Pelayanan Rumah Sakit  
(Sumber: Didapat saat penulis Observasi, 2025)

Pada interaksi antara petugas medis ataupun pegawai rumah sakit dengan pasien, terlihat bahwa tenaga medis dan pegawai umumnya sudah menerapkan prinsip pelayanan sesuai dengan maklumat yang ada. Hal ini diperkuat dengan observasi serta dokumentasi yang diambil oleh penulis secara langsung di lapangan yang menunjukkan bahwa petugas medis dan pegawai aktif dalam memberikan informasi, membimbing pasien dengan sopan, serta menunjukkan sikap empati dalam menangani keluhan pasien.



Gambar 10. Pelayanan Staff Rumah Sakit  
(Sumber: Didapat saat penulis Observasi, 2025)



Gambar 11. Satpam Membantu Pasien  
(Sumber: Didapat saat penulis Observasi, 2025)



Gambar 12. Petugas Medis Memberikan Arahan  
(Sumber: Didapat saat penulis Observasi, 2025)

Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien, rumah sakit juga melakukan metode pemberian kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kuesioner ini diberikan kepada pasien setelah mereka selesai menerima layanan di rumah sakit. Melalui survei ini, rumah sakit dapat mengetahui kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan, termasuk interaksi dengan tenaga medis, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas. Humas menyatakan bahwa hasil dari kuesioner ini menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit untuk melakukan perbaikan dalam mutu pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Deliana dalam wawancara:

*"Jadi kalau kepuasan kita itu, setelah pasien selesai berobat itu biasanya dikasih kaya kuesioner untuk mengisi kepuasan pasien. Namanya disini indeks kepuasan masyarakat, IKM. Jadi nanti pasiennya biasanya ditanyain sama petugasnya terkait bagaimana pelayanan di rumah Sakit Mata ini setelah selesai berobat. Itu dia kalau misalnya terkait dengan kepuasan. Kita ada namanya kayak angket gitu. itu semuanya itu berasal dari Kemenkes. Jadi bentuk-bentuk pertanyaan di kepuasannya itu semuanya kita mengacu ke Kemenkes."*

Pendapat ini dikonfirmasi oleh tenaga medis, yang menyatakan bahwa kuesioner ini memang selalu diberikan kepada pasien sebagai bentuk perencanaan dan penyusunan program dalam meningkatkan mutu pelayanan. Dr. Maslina seorang tenaga medis menyatakan:

*"Untuk kepuasan pasien, kami di sini biasanya ada memberikan semacam kuesioner untuk dijawab, untuk diisi oleh pasien mengenai kepuasan pelayanan. Dan juga untuk pelayanan BPJS, itu ada namanya aplikasi KESSAN. Di situ pasien bisa memberikan penilaian terhadap kualitas-kualitas pelayanan kita. Dan juga bisa melakukan apa saja yang mereka rasakan saat mereka menerima pelayanan di rumah sakit kita."*

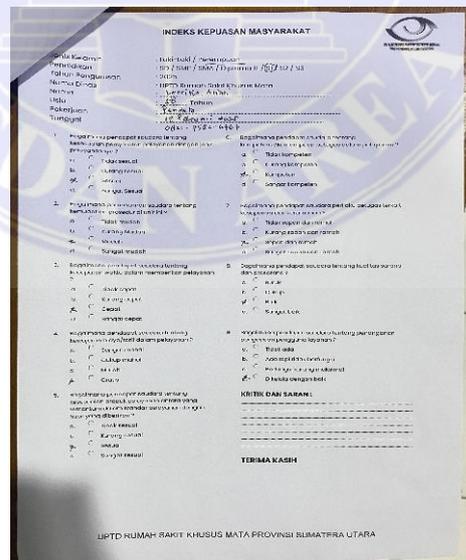
Dari perspektif pasien juga menguatkan pernyataan mengenai kuesioner ataupun angket untuk mengisi indeks kepuasan masyarakat yang diberikan setelah selesai berobat. Bapak Ir. Iskandar Muda Harahap mengatakan bahwa:

"Iya, kalau itu saya pernah diminta ngisi kuesioner setelah selesai berobat. Biasanya petugas kasih lembaran atau kadang ditanya langsung soal pelayanan di rumah sakit ini. Saya isi sesuai yang saya rasakan, tapi nggak tahu juga nanti hasilnya dipakai buat apa. Mungkin untuk perbaikan pelayanan ke depannya."

Pernyataan dari Trendy Ega Prajanata:

"Oh. Ada saya disuru isi apa tadi. Kayak kertas gitu ada pertanyaan pertanyaannya. Mengenai kepuasan sama layanan disini lah. Aku isi sesuai sama apa yg aku dapat dari sini. Kayak angket yg ada pilihannya gitu. Ada sesuai atau ga sesuai gitu."

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa kuesioner ini diberikan langsung kepada pasien setelah pasien selesai berobat. Penulis melihat dan mendokumentasikan bentuk pertanyaan IKM ini sebagai data penguat, mencatat bahwa pertanyaan mencakup aspek kepuasan terkait kemudahan prosedur, ketepatan waktu layanan, kemampuan petugas dalam pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas, fasilitas yang tersedia, serta mengenai pengaduan dan penanganan pengguna layanan.



Gambar 13. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat  
(Sumber: Didapat saat penulis Observasi, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan humas rumah sakit mengungkapkan bahwa rumah sakit terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan dengan memperluas akses informasi kepada pasien. Salah satu perencanaan dan strategi yang diterapkan adalah memaksimalkan penggunaan media sosial dan platform digital untuk memberikan informasi yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Deliana dalam wawancara:

*“Kami disini pakai sosial media, Jadi semua kayak aplikasi sosial itu semua kita aktifkan. “Jadi itu gunanya untuk apa?” Itu gunanya untuk mempromosikan rumah sakit kita. Dan kegiatan-kegiatan kita apa yang ada di dalam ini kita promosikan. Ke dalam aplikasi itu tadi kayak Instagram, Facebook, banyak apa itu lagi Website. Untuk informasi kegiatan semua lah. Seperti baksos, penyuluhan, Informasi jadwal dokter, informasi dokumen yang perlu dibawa, informasi fasilitas, informasi tentang pengobatan mata, edukasi, informasi jenis jenis kerusakan mata, apapun itu, semua disini kita gunakan.”*

Penulis turut mengambil data pendukung berupa dokumentasi media sosial yang dikelola oleh rumah sakit sebagai bukti keaktifannya dalam merencanakan dan membuat strategi dalam komunikasi digital.



Gambar 14. Website UPTD. RSKM Sumatera Utara  
(Sumber: rskmata.sumutprov.go.id)



### UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara

766 suka • 824 pengikut

Visi : Menyelenggarakan pelayanan kesehatan mata yang bermartabat

Pasien yang ingin mendaftar wajib membawa berkas

1. KTP asli
2. Kartu BPJS/Askes/KIS/JAMKESMAS/ JKMM
3. Kartu Identitas Berobat



Gambar 15. Facebook Rumah Sakit  
(Sumber: facebook.com/uptrskhususmataprovsu)



Gambar 16. Instagram Rumah Sakit  
(Sumber: instagram.com/upt\_rskhususmata\_provsu)

Penggunaan sosial media ini turut menjangkau pasien pertama Bapak Ir. Iskandar Muda Harahap sebelum berobat di rumah sakit khusus mata ini. Berikut pernyataannya:

*“Ya pernah, sebelum saya berobat disini dulu Saya pernah buka Facebook-nya, jadi saya tahu beberapa informasi tentang rumah sakit ini dari sana. Ini juga kalau disini saya bisa akses internet mereka karena disini menyediakan WiFi.”*

Sementara untuk informan pendukung yang merupakan pasien kedua mengatakan tidak pernah mengetahui ataupun mencari informasi tentang rumah sakit melalui media sosial. Trendy Ega Prjanata menyampaikan:

*“Engga pernah, soalnya kan saya dirujuk ke sini. Sebelumnya saya berobat ke tempat lain, tapi katanya alat di sana kurang lengkap buat menangani kondisi saya. Jadi saya disuruh ke sini karena rumah sakit ini lebih lengkap fasilitasnya dan ada dokter spesialisnya juga. Jadi saya gatau media sosialnya.”*

Selain itu, Humas dan tenaga medis menegaskan bahwa rumah sakit terus memperbarui kebijakan pelayanan sesuai dengan umpan balik pasien dan perkembangan standar medis terbaru. Seperti yang disampaikan oleh pasien yang sudah berobat jalan selama dua tahun, Bapak Ir. Iskandar Muda Harahap:

*“Ada peningkatanlah. Pelayanannya makin bagus, makin ramah-ramah yang kerja. Fasilitasnya juga semakin bagus, alat-alatnya lebih lengkap. Makin canggih-canggih juga saya lihat. Terus makin Makin nyaman lah. Namanya juga punya pemerintah kan”*

Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan standar pelayanan melalui program 5S (Senyum, Sapa, Salam, Santun, Sopan), serta penyelenggaraan bakti sosial untuk menjangkau lebih banyak pasien yang membutuhkan layanan kesehatan mata. Sebagaimana disampaikan humas Ibu Deliana dalam wawancara:

*“Keramahan pegawai, tenaga medis, sama semua yang disini itu nerapin yg disebutnya program 5s ya (senyum, sapa, salam, sopan, santun), kalau kami nggak nerapkan itu, kami nggak dapat akreditasi paripurna. Nah itu untuk meningkatkan mutu pelayanan. Itu kan internal, Kalau eksternal kami juga biasanya ngadain Baksos.”*

Penerapan program 5S menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan. Program ini diterapkan kepada seluruh pegawai rumah sakit, termasuk tenaga medis. Humas menyatakan bahwa program ini merupakan bagian dari standar operasional yang harus ditaati oleh seluruh pegawai. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Deliana:

*“Menjaga pelayanan itu agar tetap baik kan itu termasuk upaya ya, jadi itu terus kami tingkatkan dalam pelayanan, kami harus tetap kasih senyum ke pasien, terus tetap sabar, ramah sama pasien, terus juga nerapin 5S (Senyum, Sapa, Sopan, Salam, Santun).”*

Sementara itu, dari perspektif pasien, data diambil untuk mengurangi kemungkinan bias dalam penilaian mutu pelayanan. Pengalaman langsung dari pasien terhadap program 5S menjadi aspek penting dirasakan sebagai salah satu faktor yang membuat pelayanan di rumah sakit menjadi lebih baik. Salah satu pasien merasa bahwa tenaga medis dan staf rumah sakit memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif, sehingga mereka merasa lebih dihargai. Salah satu pasien, Trendy Ega Prajanata, menyampaikan:

*"Pelayanan di sini cukup baik. Mulai dari pendaftaran, pemeriksaan sama dokter, sampai ngurus obat, semuanya jelas. Mereka ramah dan komunikatif. Dokternya jelas banget ngejelasin kondisi saya, penyebabnya apa, terus gimana cara ngatasinnya. Perawatnya juga sigap, bantuin saya selama pemeriksaan dan kasih arahan dengan baik. Mereka sabar waktu ngejelasin, jadi saya ngerti apa yang harus saya lakuin ke depannya."*

Sementara itu, pasien lainnya juga menyampaikan bahwa pelayanan di rumah sakit ini sudah baik. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ir. Iskandar Muda Harahap bahwa:

*“Saya sudah dua tahun berobat di sini, dan menurut saya pelayanan di sini bagus. Sampai sekarang saya rasa semuanya lancar saja. Saya sudah dua tahun berobat di sini, dan menurut saya pelayanan di sini bagus. Dokternya baik, pengobatannya juga bagus. Dokternya baik, pengobatannya juga bagus.”*

Penulis menyertakan bukti sertifikat KARS yang diperoleh dari humas rumah sakit. Sertifikat ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah mendapatkan akreditasi dengan predikat bintang lima, yang menandakan bahwa mutu pelayanannya telah memenuhi standar yang baik.



Gambar 17. Sertifikat KARS

(Sumber: UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara)

Selain program 5S, rumah sakit juga merancang program bakti sosial (baksos) sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat yang memiliki keterbatasan akses layanan kesehatan mata. Program ini bertujuan untuk memberikan layanan pemeriksaan mata kepada masyarakat yang membutuhkan, baik di dalam kota maupun luar kota. Humas menjelaskan rencana yang biasanya dirancang rumah sakit seperti menentukan lokasi sasaran yang paling membutuhkan layanan ini serta menjalin kerja sama dengan berbagai pihak untuk mendukung kegiatan tersebut. Hal ini disampaikan oleh Ibu Deliana selaku humas:

*“Jadi itu setiap setahun sekali kita itu ada namanya pelayanan ke daerah-daerah. Baksos (Bakti Sosial), ke daerah-daerah menjangkau pasien-pasien yang seperti Katarak. Dan di sini juga kita melakukan itu di luar ya, seperti luar kota. Tapi kalau di dalam kotanya, itu biasanya kita lakukan seperti pemeriksaan mata gratis kepada anak-anak sekolah, kepada kantor-kantor, itu kita lakukan di sini. Daerah-daerah yang kita kunjungi ditentukan dari beberapa faktor, misalnya usia penduduk, jenis pekerjaan disana, kondisi sosial ekonominya, serta tingkat akses mereka terhadap layanan kesehatan mata. Misalnya, kalau di daerah dengan banyak pekerja lapangan, kita fokus*

*ke pemeriksaan mata akibat paparan debu, sementara di daerah dengan banyak lansia, lebih banyak skrining katarak. Dengan cara ini, baksos jadinya bisa lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di masing-masing wilayah. Ini juga dengan tujuan meningkatkan citra rumah sakit. tapi tujuan dari program ini bukan cuma buat ningkatin citra rumah sakit sih, tapi juga biar layanan kesehatan mata bisa lebih dekat dan gampang dijangkau sama masyarakat. Dengan adanya kegiatan kayak gini, rumah sakit bisa ngebantu lebih banyak pasien yang butuh perawatan, sekaligus ngasih edukasi soal pentingnya kesehatan mata. Ini juga jadi bentuk komitmen rumah sakit buat terus ningkatin mutu pelayanan, baik dari segi kemudahan akses maupun kualitas layanan yang diberikan.”*

Sebagai bagian dari perencanaan tenaga medis juga berperan dalam peningkatan mutu pelayanan, tidak hanya melalui program 5S yang akan diterapkan, tetapi juga dengan mengikuti pelatihan khusus, seminar, atau webinar. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari unit pelayanan yang merupakan dokter ahli madya, Dr. Maslina menyampaikan dalam wawancara bahwa:

*“Di sini ada seksi perawatan dan pelayanan yang ngurus peningkatan mutu layanan. Kita tetap berusaha setiap tahun itu tenaga-tenaga medis di rumah sakit kita mengikuti pelatihan, baik itu berupa seminar, webinar, workshop, bila itu memang kita butuhkan dan kita yakin itu bisa bermanfaat kepada menambah pengetahuan, pengalaman, dan keahlian tenaga medis kita, kita bisa ikut sertakan, tapi tidak secara keseluruhan. Semisal kita buat perwakilan, itu biasanya dua-tiga orang perawat atau dokter kita ikutkan, biasanya dua-tiga orang, mereka dapat menyampaikan ilmu termasuk dalam komunikasi dengan pasien ataupun untuk ngadain baksos. Nah apa itu Baksos? Program bakti sosial yang diadakan tiap tahun, baik di dalam maupun luar kota, bisa buat anak sekolah, kantor, atau masyarakat desa. Kami langsung turun periksa pasien, biar akses layanan mata lebih mudah, sekaligus ya ningkatin citra rumah sakit dan kualitas pelayanan. Kami sebagai tenaga medis bukan cuma ngasih pengobatan, tapi juga harus ramah dan sabar, kan biar pasien nyaman berobat di sini.”*

Penulis turut menyertakan bukti berupa gambar dokumentasi kegiatan bakti sosial yang telah dilaksanakan oleh UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. Dokumentasi ini menunjukkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta upaya mereka dalam meningkatkan akses layanan mata, khususnya bagi kelompok yang membutuhkan.



Gambar 18. Bakti Sosial Kampung Nelayan tanggal 2024  
(Sumber: UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara)



Gambar 19. Bakti Sosial FKM USU 2023  
(Sumber: UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara)



Gambar 20. Bakti Sosial GBI 2023  
(Sumber: UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara)

Selain itu, penulis juga mencari data dari salah satu media sosial UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, yaitu Instagram, dan menemukan adanya program pemeriksaan serta edukasi kesehatan mata di SMK Swasta Bina Satria dalam rangka Hari Penglihatan Sedunia.



Gambar 21. Dokumentasi Kegiatan

(Sumber: [instagram.com/upt\\_rskhususmata\\_provsu](https://www.instagram.com/upt_rskhususmata_provsu))

Berdasarkan wawancara dengan humas rumah sakit, evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Humas menyatakan bahwa rumah sakit secara rutin meninjau mutu layanan, mulai dari interaksi tenaga medis dengan pasien hingga efektivitas prosedur pelayanan. Evaluasi ini juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis guna meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan akreditasi rumah sakit. Hal ini disampaikan oleh Ibu Deliana:

*"Evaluasi selalu kita lakukan setiap tahun supaya kita tahu mana yang perlu diperbaiki. Dari hasil evaluasi ini juga, kita bisa menentukan langkah berikutnya supaya pelayanan tetap sesuai standar yang sudah ditetapkan."*

Dari perspektif tenaga medis, evaluasi dilakukan melalui pengawasan internal dan umpan balik dari pengalaman langsung di lapangan. Evaluasi ini tidak hanya menilai kinerja tenaga medis, tetapi juga efektivitas pelatihan yang telah mereka jalani. Salah satu tenaga medis menyampaikan:

*"Setiap selesai kegiatan atau pelatihan, pasti ada evaluasi. Terus juga ada monitoring dan evaluasi tahunan itu ada. Kita diminta kasih masukan soal kendala di lapangan, lalu nanti dibahas biar ke depannya lebih baik lagi."*



Gambar 22. Dokumentasi Monitoring dan Evaluasi 2024

(Sumber: UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara)

Dari hasil triangulasi metode dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit melibatkan berbagai aspek, termasuk evaluasi rutin, keterlibatan tenaga medis, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi. Wawancara dengan Humas dan tenaga medis menunjukkan adanya upaya peningkatan layanan melalui pelatihan dan penerapan program 5S, sementara observasi mengonfirmasi bahwa interaksi tenaga medis dengan pasien umumnya sudah menerapkan prinsip pelayanan yang ramah. Selain itu, dokumentasi dari media sosial rumah sakit memperlihatkan adanya kegiatan bakti sosial dan edukasi kesehatan mata yang menjadi bagian dari strategi komunikasi digital dalam menjangkau masyarakat.

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis menyusun pembahasan ini dengan menjabarkannya berdasarkan temuan yang diperoleh. Dapat dilihat bahwa Rumah Sakit Khusus Mata Pemerintah Provinsi Sumatera Utara memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan pelayanan kesehatan mata yang berkualitas. Sebagaimana dijelaskan dalam latar belakang, pelayanan kesehatan yang optimal tidak hanya bergantung pada fasilitas medis yang tersedia, tetapi juga pada efektivitas komunikasi, keterjangkauan informasi, serta strategi pelayanan yang diterapkan oleh rumah sakit. Salah satu bentuk komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik tercermin dalam motto "Mata adalah Jendela Hati", yang menegaskan bahwa kesehatan mata tidak hanya berdampak pada penglihatan, tetapi juga berhubungan dengan kualitas hidup seseorang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan di UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rika Nofriani (2020) dengan judul Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini memiliki perbedaan signifikan dengan penelitian sebelumnya mengenai strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Skripsi ini berfokus pada Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, dengan menyoroti strategi humas dalam komunikasi, tantangan dalam pelayanan, serta keterlibatan tenaga medis dalam mendukung mutu layanan. Sementara itu, penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu lebih menitikberatkan rumah sakit umum pada penerapan strategi humas berbasis model 5S (Salam, Senyum, Sapa, Santun, Siaga), pelatihan

komunikasi efektif, serta pembentukan tim siaga medis seperti Kode Merah dan Code Blue.

Meskipun terdapat perbedaan dalam fokus dan pendekatan, kedua penelitian memiliki kesamaan dalam menyoroti peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui strategi komunikasi dan evaluasi layanan. Baik penelitian di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara maupun di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dari berbagai pihak terkait. Selain itu, keduanya juga membahas bagaimana humas menjembatani komunikasi antara rumah sakit dan pasien, serta melakukan evaluasi rutin guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap sesuai standar.

#### **4.2.1 Strategi dan Implementasi Humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian, pendekatan yang dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan menunjukkan kesesuaian dengan model Cutlip dan Center. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa teori tersebut relevan dalam menggambarkan praktik humas di rumah sakit sebagai cerminan dari strategi yang benar-benar diterapkan di lapangan. Hal ini berkaitan dengan rumusan masalah pertama, yaitu bagaimana strategi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa rumah sakit telah menjalankan strategi humas yang terstruktur dalam meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan kerangka teori yang digunakan.

## 1. Menentukan Masalah (Defining the Problem)

Sebagai rumah sakit yang telah beroperasi sejak 2 Juni 2017, berbagai upaya terus dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan, salah satunya melalui peran Humas dalam mengelola hubungan antara rumah sakit dan masyarakat. Humas (Hubungan Masyarakat) merupakan bidang yang berperan dalam membangun dan memelihara citra serta komunikasi antara lembaga dan publiknya. Dalam menjalankan fungsinya, humas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga berperan dalam mengidentifikasi dan menangani berbagai isu yang dapat memengaruhi reputasi serta efektivitas layanan suatu lembaga.

Penentuan masalah menjadi langkah awal yang penting bagi humas dalam merancang strategi yang tepat. Dengan memahami permasalahan yang ada, humas dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi hubungan antara lembaga dan publik, baik itu terkait pelayanan, persepsi masyarakat, maupun isu-isu yang berpotensi menimbulkan krisis. Proses ini memungkinkan humas untuk merancang solusi yang efektif, menyusun pesan komunikasi yang sesuai, serta menentukan langkah strategis dalam menjaga kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu strategi yang diterapkan adalah membangun sistem pelayanan yang lebih responsif, termasuk dengan penyediaan mekanisme pengaduan yang memungkinkan pasien menyampaikan keluhan mereka. Rumah sakit menyediakan kotak saran dan

pengaduan sebagai sarana formal untuk menerima masukan dari pasien.

Menjaga mutu pelayanan rumah sakit harus memperhatikan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, rumah sakit harus menyediakan berbagai saluran bagi pasien untuk menyampaikan masukan, baik dalam bentuk apresiasi maupun keluhan.

Humas berperan dalam mendefinisikan permasalahan yang muncul melalui keluhan-keluhan pasien. Dari berbagai masukan yang diterima, Humas dapat mengidentifikasi kendala yang sering terjadi dan menjadi perhatian utama dalam peningkatan mutu pelayanan. Untuk itu, rumah sakit perlu menyediakan sarana yang tepat agar pasien dapat menyampaikan keluhan dengan mudah, serta memastikan bahwa setiap keluhan ditindaklanjuti secara transparan dan solutif.

Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi agar pasien lebih mudah menyampaikan pengalaman mereka, baik itu kritik maupun saran. UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara telah menerapkan sistem pengaduan yang memungkinkan pasien untuk menyampaikan keluhan secara langsung ke bagian pengaduan tanpa harus melalui prosedur yang rumit.

Dengan adanya kotak pengaduan serta layanan pengaduan, humas dapat lebih mudah mengidentifikasi berbagai permasalahan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Sistem ini memungkinkan humas untuk mengumpulkan data secara langsung dari pasien, sehingga dapat menganalisis tren keluhan dan mencari solusi yang tepat. Selain itu, keterbukaan dalam menerima masukan dari pasien juga membantu rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan, baik dari segi fasilitas maupun interaksi antara tenaga medis dan pasien.

Selain itu, sebagai bagian dari upaya untuk memahami pengalaman pasien, rumah sakit secara rutin membagikan kuesioner setelah pasien selesai berobat. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari fasilitas yang tersedia hingga profesionalisme tenaga medis. Penyusunan kuesioner ini mengikuti standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dengan pertanyaan yang disesuaikan berdasarkan pedoman dari Kementerian Kesehatan. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh dapat mencerminkan kualitas pelayanan secara objektif dan sesuai dengan standar yang berlaku. Dengan adanya kuesioner ini, rumah sakit dapat mengidentifikasi kendala atau keluhan yang mungkin dialami pasien.

Melalui keterbukaan dalam menerima keluhan maupun apresiasi, rumah sakit memastikan bahwa setiap pasien merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini menjadi

bagian dari komitmen rumah sakit dalam memberikan layanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga responsif terhadap pengalaman pasien. Oleh karena itu, penting bagi setiap pasien untuk memahami hak dan kewajiban mereka menurut Permenkes No. 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien selama menerima perawatan medis. Pemahaman ini tidak hanya membantu pasien dalam memperoleh layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, tetapi juga mendukung terciptanya hubungan yang lebih baik antara pasien dan rumah sakit.

## **2. Perencanaan dan membuat Program (*Planning and Programming*)**

Menurut Becker dalam Rika Rahim (2024), perencanaan hanyalah metode logis untuk mempersiapkan masa depan yang lebih baik. Sedangkan menurut GR Terry dalam Rika Nofriani (2020), perencanaan adalah suatu kegiatan dalam menghubungkan fakta dan membuat asumsi tentang kegiatan apa yang akan menjadi titik pencapaian yang diinginkan.

Perencanaan adalah proses berpikir dan mengorganisir langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Proses ini melibatkan penentuan sasaran, strategi, serta cara untuk mengoptimalkan sumber daya yang tersedia agar hasil yang diharapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Setelah mendefinisikan masalah, perencanaan program dan strategi dapat dilakukan oleh Humas untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam mengatasi kendala yang ada. Perencanaan

ini mencakup penyusunan strategi komunikasi, pemilihan media yang sesuai, serta pendekatan yang efektif dalam menyampaikan pesan kepada publik. Dengan perencanaan yang matang, Humas dapat memastikan bahwa setiap langkah yang diambil selaras dengan tujuan lembaga serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan hubungan dengan masyarakat.

Artinya, Humas menyusun strategi yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada atau meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Strategi ini dirancang untuk kepentingan bersama, baik bagi pihak internal seperti tenaga medis dan manajemen rumah sakit, maupun bagi pihak eksternal seperti pasien dan masyarakat luas. Dengan adanya strategi yang tepat, diharapkan tercipta hubungan yang harmonis antara rumah sakit dan publik, sehingga kedua belah pihak dapat merasakan manfaat dari peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

Peningkatan mutu pelayanan melalui program internal telah menjadi bagian dari rutinitas kerja di UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. Rumah sakit juga membuat maklumat pelayanan sebagai pedoman atau standar dalam memberikan layanan kepada pasien. Maklumat ini berfungsi sebagai komitmen tenaga medis dan staf rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang profesional, ramah, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya maklumat pelayanan, rumah sakit memiliki standar yang jelas dalam memberikan layanan kepada pasien. Maklumat ini

bukan sekadar dokumen formal, tetapi menjadi pedoman yang mengarahkan seluruh tenaga medis dan staf dalam menjalankan tugasnya. Melalui maklumat pelayanan, rumah sakit menegaskan komitmennya untuk memberikan layanan yang adil, profesional, dan transparan kepada setiap pasien tanpa diskriminasi.

Selanjutnya, dari rancangan maklumat pelayanan ini, dibuatlah yang namanya program 5S (Senyum, Sapa, Salam, Santun, dan Sopan) yang disesuaikan dengan standar pelayanan agar mutu layanan tetap terjaga dan terus meningkat bagi pasien. Perencanaan konsep ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada fasilitas medis, tetapi juga pada interaksi yang hangat dan penuh empati antara tenaga kesehatan dan pasien. Dengan membiasakan 5S dalam setiap aspek pelayanan, rumah sakit berupaya menciptakan lingkungan yang nyaman, meningkatkan kepercayaan pasien, serta memastikan pengalaman berobat yang lebih positif dan responsif. Program 5S ini dirancang dengan menyusun pedoman dan memastikan seluruh tenaga medis dan staff memahami konsepnya. Tidak hanya sebagai bentuk formalitas tapi bagian dari cara untuk meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan.

Selain program internal, program eksternal juga dapat menjadi perencanaan program yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit serta memperkuat citra positif. Kegiatan seperti seminar kesehatan mata, cek kesehatan, dan bakti sosial ke daerah membantu rumah sakit memahami kebutuhan serta harapan publik.

Kegiatan bakti sosial ini direncanakan dengan mempertimbangkan berbagai faktor daerah, seperti usia penduduk, kondisi sosial ekonomi, jenis pekerjaan, serta akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, sehingga dapat lebih tepat sasaran dan memberikan manfaat yang optimal. Melalui kegiatan ini, rumah sakit tak hanya memberi manfaat langsung, tetapi juga menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan akses layanan kesehatan. Program eksternal semacam ini memperkuat hubungan rumah sakit dengan masyarakat, yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Dari bagian tenaga medis, perencanaan untuk meningkatkan mutu pelayanan juga dilakukan dengan cara mengikuti berbagai pelatihan, seperti seminar, webinar, diklat ataupun workshop. Hal ini bertujuan untuk menambah ilmu tenaga medis dalam memberikan pelayanan serta pengobatan kepada pasien baik di rumah sakit maupun diluar rumah sakit.

Perencanaan program internal dan eksternal tersebut merupakan bentuk pemikiran Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Dari perencanaan tersebut, tidak akan konkrit jika tidak dilakukan tindakan langsung untuk merealisasikannya. Oleh karena itu, langkah selanjutnya adalah melakukan tindakan dan berkomunikasi, di mana Humas berperan dalam mengoordinasikan pelaksanaan program serta memastikan bahwa setiap kebijakan yang telah dirancang dapat dijalankan dengan efektif.

### **3. Melakukan Tindakan dan Berkomunikasi (*Taking Action and Communicating*)**

Humas Rumah Sakit Khusus Mata Pemprov Sumut telah memperoleh pemahaman yang jelas dari proses pendefinisian masalah, perencanaan dan penyusunan program. Dengan bekal tersebut, Humas dapat mengambil tindakan yang terarah serta mengomunikasikan program secara efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Upaya peningkatan mutu pelayanan ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 Pasal 2 Ayat 1, yang mewajibkan Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan. SPM Kesehatan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu memperoleh pelayanan kesehatan yang layak dan merata. Dalam konteks Rumah Sakit Khusus Mata Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, penerapan SPM Kesehatan diwujudkan melalui penerapan maklumat pelayanan yang konsisten, rumah sakit dapat membangun kepercayaan masyarakat serta menjaga citra positif sebagai lembaga kesehatan yang berorientasi pada kepuasan dan kesejahteraan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa strategi humas dalam mengomunikasikan dan menerapkan standar pelayanan sangat berperan dalam meningkatkan mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Selain itu, berbagai kebijakan peningkatan mutu layanan sudah dilakukan tindakan oleh Rumah Sakit, seperti penyediaan sistem

pengaduan yang lebih efektif, penerapan program 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun), serta penerapan kegiatan bakti sosial. Dengan adanya tindakan ini, rumah sakit memiliki landasan hukum yang kuat dalam menjalankan kewajibannya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan mata bagi masyarakat.

Beberapa kegiatan bakti sosial yang pernah dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Bakti Sosial di Kampung Nelayan tahun 2024
- b) Pelaksanaan kegiatan pemeriksaan mata dan edukasi kesehatan mata yang berfokus pada materi *Computer Vision Syndrome* (CVS) dalam rangka Hari Penglihatan Sedunia tahun 2024 di Sekolah
- c) Bakti Sosial di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara tahun 2023
- d) Bakti Sosial di GBI Persembahan tahun 2023
- e) Kegiatan Bakti Sosial Kesehatan pemberian kaca mata baca gratis kepada masyarakat yang berumur 40 tahun ke atas di Mesjid At-Tawabbin, Kec. Medan Tembung tahun 2023; dan lainnya.

Konsistensi dalam menjalankan standar pelayanan dan menerapkan berbagai program bakti sosial ini turut membuktikan bahwa rumah sakit mampu memenuhi berbagai indikator mutu yang telah ditetapkan, sehingga berhasil meraih akreditasi paripurna sebagai bukti komitmen terhadap pelayanan kesehatan yang optimal.

Dengan berbagai strategi yang telah diterapkan, rumah sakit terus berupaya meningkatkan mutu layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kegiatan dan kebijakan yang telah diterapkan menunjukkan tindakan konkret rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan. Selain pelaksanaan program, strategi komunikasi yang efektif juga berperan penting dalam memastikan keberhasilannya. Cara rumah sakit mengomunikasikan program dan kebijakan kepada masyarakat menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa manfaat dari berbagai inisiatif yang dilakukan dapat dipahami, diterima, dan dimanfaatkan secara optimal oleh publik.

Strategi komunikasi yang diterapkan dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Khusus Mata Pemprov Medan menunjukkan adanya pola komunikasi organisasi yang bersifat *upward communication* dan *horizontal communication*. Dalam sistem *upward communication*, informasi dari pasien yang mengalami kendala atau memiliki keluhan disampaikan terlebih dahulu ke bagian pengaduan. Jika keluhan tersebut belum terselesaikan, hasil diskusi dengan petugas pengaduan akan diteruskan ke Humas untuk ditindaklanjuti. Apabila pasien masih merasa tidak puas dengan respons yang diberikan, Humas akan mengarahkan keluhan tersebut ke pimpinan yang lebih tinggi untuk dibahas bersama para pemangku kepentingan terkait. Proses ini mencerminkan pola komunikasi dari bawah ke atas, di mana informasi, saran, maupun keluhan dari pasien diteruskan secara

berjenjang hingga mencapai tingkat pengambil keputusan. Sistem ini memastikan bahwa setiap keluhan mendapatkan respons yang tepat serta membantu manajemen rumah sakit dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan masukan langsung dari pasien.

Selain itu, komunikasi horizontal juga terjadi ketika pasien menyampaikan keluhan langsung kepada petugas medis. Jika permasalahan dapat diselesaikan di tingkat tersebut tanpa perlu diteruskan ke bagian lain, maka komunikasi berlangsung secara langsung di antara pihak-pihak yang berada dalam level organisasi yang sama. Hal ini memungkinkan penyelesaian keluhan secara lebih cepat dan efisien, terutama dalam kasus-kasus yang bersifat teknis atau medis.

Strategi komunikasi Humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi dan interaksi dengan publik. Penggunaan media sosial rumah sakit bertujuan untuk menjangkau masyarakat secara luas, menyampaikan berbagai informasi terkait layanan kesehatan mata, serta membangun hubungan yang lebih dekat dengan pasien dan pemangku kepentingan lainnya.

Melalui platform seperti Instagram, Facebook, Website, dan WhatsApp, Humas membagikan informasi mengenai jadwal pelayanan, edukasi kesehatan mata, program bakti sosial, serta pencapaian rumah sakit. Selain itu, media sosial juga digunakan

sebagai saluran komunikasi dua arah, di mana masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan terkait layanan yang diterima.

#### 4. Evaluasi (*Evaluating*)

Setelah program dilaksanakan, langkah selanjutnya yang telah dilakukan oleh Humas UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara adalah tahap evaluasi. Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas setiap program yang telah dijalankan, baik program internal maupun eksternal, guna memastikan bahwa tujuan yang direncanakan dapat tercapai dengan optimal.

Evaluasi adalah proses sistematis dalam menilai, mengukur, dan menganalisis suatu program, kebijakan, atau kegiatan untuk mengetahui efektivitas, efisiensi, serta dampaknya. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, evaluasi bertujuan untuk meninjau sejauh mana standar pelayanan telah dipenuhi, mengidentifikasi kekurangan, serta menentukan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan mutu layanan. Evaluasi biasanya dilakukan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, seperti kepuasan pasien, kinerja tenaga medis, serta efektivitas prosedur pelayanan. Hasil evaluasi ini menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan perbaikan layanan di masa mendatang.

UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara secara rutin melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap stratifikasi pelayanan guna memastikan bahwa setiap aspek layanan yang

diberikan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Evaluasi ini mencakup berbagai indikator, seperti kualitas interaksi tenaga medis dengan pasien, efektivitas prosedur pelayanan, serta tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas dan layanan yang diterima.

*Monitoring* dan evaluasi ini dilakukan setiap tahun sebagai upaya untuk terus meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan evaluasi tahunan, rumah sakit dapat mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan dalam sistem pelayanan, sehingga perbaikan dan inovasi dapat dilakukan secara tepat sasaran. Evaluasi ini juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan sertifikasi atau akreditasi yang telah dicapai.

Selain itu, evaluasi untuk program-program eksternal juga dilakukan demi mengetahui sejauh mana dampak dan efektivitas program terhadap masyarakat. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap keterjangkauan layanan di rumah sakit, respons masyarakat terhadap program yang dijalankan, serta kendala yang mungkin dihadapi selama pelaksanaan. Dengan adanya evaluasi ini, rumah sakit dapat mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi yang lebih optimal dalam menjalankan program eksternal di masa mendatang.

Evaluasi yang dilakukan tidak hanya bertujuan untuk menilai efektivitas program sebelumnya, tetapi juga dapat melahirkan tindakan baru dan program yang lebih relevan. Dengan memahami

masalah yang muncul dari hasil evaluasi, rumah sakit dapat menyusun strategi yang lebih tepat sasaran, seperti menambah program penyuluhan untuk mencegah peningkatan kasus gangguan mata pada anak sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi bukan sekadar menilai keberhasilan, tetapi juga menjadi dasar dalam merancang langkah-langkah perbaikan dan inovasi program di masa mendatang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara telah dijalankan sesuai dengan fungsi humas. Sebagai penghubung antara rumah sakit dan pasien, humas berperan menyampaikan informasi, membangun citra positif, serta memastikan komunikasi efektif guna meningkatkan kepuasan pasien. Penerapan strategi komunikasi dua arah yang dilakukan humas berkontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam menangani keluhan dan membangun keterlibatan melalui komunikasi yang transparan dan interaktif. Selain itu, humas memiliki peran kunci dalam mengelola persepsi publik terhadap kualitas layanan, baik dalam merespons keluhan maupun membangun kepercayaan pasien. Kesiapan tenaga medis menghadapi tantangan komunikasi juga menjadi faktor utama dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini relevan dengan latar belakang yang telah dikemukakan, di mana urgensinya untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

#### **4.2.2 Hambatan Humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan**

Humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan menghadapi hambatan, sebagaimana disebutkan dalam rumusan masalah kedua. Salah satu tantangan utama adalah pemahaman pasien terhadap istilah medis yang digunakan dalam pelayanan. Beberapa pasien mengalami kesulitan memahami informasi medis yang disampaikan oleh tenaga medis, terutama terkait prosedur pengobatan atau hasil pemeriksaan. Seperti dijelaskan dalam BAB II, hambatan ini masuk dalam klasifikasi hambatan dari penerima pesan. Dalam hal ini, hambatan terjadi ketika kurangnya perhatian pasien kepada tenaga medis saat menerima atau mendengarkan pesan terkait permasalahan atau pengobatan mata.

Selain kendala dalam pemahaman informasi medis, hambatan lain adalah kendala administrasi yang sering dikeluhkan oleh pasien. Beberapa pasien tidak dapat berobat karena data mereka tidak lengkap, seperti tidak membawa kartu identitas atau dokumen yang diperlukan, sehingga proses pendaftaran terhambat. Terdapat juga keluhan terkait waktu tunggu yang lama, di mana pasien merasa antrian terlalu panjang dan tidak segera dipanggil. Namun, tidak semua pasien menganggap hal ini sebagai hambatan, karena beberapa memahami bahwa antrian panjang adalah hal yang wajar, terutama saat jumlah pasien banyak.