

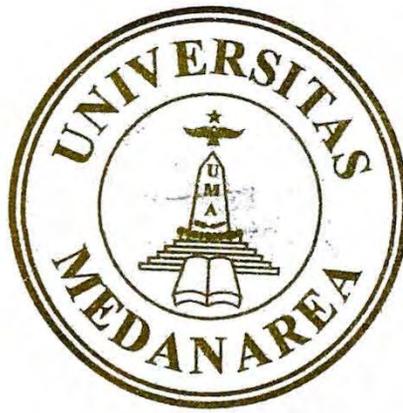
**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN UPTD. RUMAH SAKIT KHUSUS MATA
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

OLEH:

MIRA ZAHRANI SIREGAR

218530121



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/7/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN UPTD. RUMAH SAKIT KHUSUS MATA
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/7/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/7/25

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan
UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera
Utara

Nama : Mira Zahrani Siregar

NPM : 218530121

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Dr. Armansyah Matondang, S.Sos., M.Si.

Diketahui Oleh,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Wand Musthafa S.Sos., M.IP.



Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP.

Tanggal lulus: 22 Maret 2025
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/7/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mira Zahrani Siregar

NPM : 218530121

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis yang berjudul **“STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN UPTD. RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA UTARA”** ini adalah benar karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan baik di lingkup Universitas Medan Area maupun di Perguruan Tinggi yang lain. Adapun bagaian bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apalagi dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 17 Maret 2025

Penulis



Mira Zahrani Siregar

218530121

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

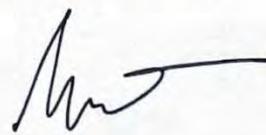
Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mira Zahrani Siregar
NPM : 218530121
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti NonEksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN UPTD. RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA UTARA** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 9 Mei 2025
Yang Menyatakan,



(Mira Zahrani Siregar)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas strategi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. Humas berperan penting dalam menjembatani komunikasi antara rumah sakit dan pasien serta membangun citra positif lembaga. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan empat tahapan strategi Humas menurut Cutlip dan Center: mendefinisikan masalah, perencanaan program, pelaksanaan, dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan, seperti sistem pengaduan pasien, maklumat pelayanan, program 5S (Senyum, Sapa, Salam, Santun, Sopan), survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta program bakti sosial untuk memperluas akses layanan. Namun, terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, seperti kurang efektifnya komunikasi antara tenaga medis dan pasien serta kendala administrasi. Untuk meningkatkan efektivitas strategi Humas, disarankan agar rumah sakit lebih aktif mensosialisasikan sistem pengaduan, meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga medis, serta mengoptimalkan media digital sebagai sarana informasi dan edukasi pasien. Evaluasi secara berkala juga penting agar strategi yang dijalankan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan.

Kata Kunci: Strategi Humas; Mutu Pelayanan; Rumah Sakit; Komunikasi; Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This research discussed public relations strategies in improving the quality of services at the UPTD Special Eye Hospital of North Sumatra Province. Public relations play an important role in bridging communication between the hospital and patients and in building a positive institutional image. This research used a qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The analysis was conducted based on the four stages of public relations strategy according to Cutlip and Center: defining the problem, program planning, implementation, and evaluation. The results of the research showed that the hospital had implemented various strategies to improve service quality, such as a patient complaint system, service charter, 5S program (Smile, Greet, Salute, Polite, Courteous), Community Satisfaction Index (IKM) survey, and social service programs to expand service access. However, there were obstacles in its implementation, such as ineffective communication between medical staff and patients and administrative barriers. To increase the effectiveness of public relations strategies, it was suggested that the hospital actively promote the complaint system, improve the communication skills of medical personnel, and optimize digital media as a means of patient information and education. Periodic evaluation was also important so that the strategies implemented could be continuously adjusted to service needs.

Keywords: *Public Relations Strategy; Service Quality; Hospital; Communication; Patient Satisfaction*



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Mira Zahrani Siregar, lahir di Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 06 Juli 2002. Penulis merupakan anak bungsu dari empat bersaudara dari Bapak Alm. Razali Siregar dan Ibu Umi Hani Nasution.

Penulis merupakan alumni SMA Negeri 1 Lubuk Pakam pada tahun 2020 dan melanjutkan pendidikan strata-1 (S1) di Universitas Medan Area sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Tahun 2024, penulis telah melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Redaksi TVRI Sumatera Utara.

Dengan semangat dan tekad untuk belajar serta berusaha, penulis akhirnya berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Diharapkan, hasil penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Sebagai penutup, penulis mengungkapkan rasa syukur yang mendalam serta terima kasih atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN UPTD. RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA UTARA”

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN UPTD. RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA UTARA”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa mendapatkan sangat banyak bantuan, bimbingan, dukungan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area, beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa S.Sos., M.IP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Selamat Riadi, S.E., M.I.Kom., selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos., MAP., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
5. Bapak Dr. Armansyah Matondang, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya ditengah-tengah kesibukan beliau untuk membimbing, mendidik, dan memberikan masukan dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Staf pegawai, IT serta Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, khususnya Dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

7. Kepada seseorang yang darahnya selalu mengalir dalam nadi penulis, Ayahanda Alm. Razali Siregar. Walau tidak sempat melihat putri satu-satunya beranjak dewasa dan mendampingi tahap kehidupannya sedari kecil, beliau tetap menjadi sosok yang paling memberikan kekuatan sehingga penulis masih bisa bertahan sampai saat ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada ayahanda penulis sebagai ungkapan rasa cinta, penghormatan, dan terima kasih telah menjadi semangat yang selalu mengiringi setiap langkah penulis walaupun tanpa sosok kehadirannya.
8. Kepada Ibunda tercinta, Umi Hani Nasution, sosok yang selalu menjadi kekuatan dan tempat berpulang bagi penulis. Dengan kasih sayang dan pengorbanan yang tak terbatas, beliau senantiasa memberikan doa di setiap kesempatan dan menjadi pendukung utama dalam perjalanan panjang ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud terima kasih atas segala cinta, kesabaran, dan dukungan yang tanpa henti diberikan.
9. Kepada ketiga saudara laki-laki penulis, Muhammad Miza Afrizal Siregar, Ahmad Tarmizi Siregar, dan Mustofa Achyar Siregar, serta kakak ipar penulis, Pratiwi Sari Pohan. Terima kasih atas segala dukungan, arahan, semangat, serta saran yang telah diberikan sepanjang perjalanan penyusunan skripsi ini. Kehadiran, doa, dan motivasi kalian menjadi dorongan berharga yang membantu penulis menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
10. Kepada seseorang yang tak kalah berarti, Irnanda Dwi Syahputra, sosok pria terkasih yang selalu ada dalam setiap langkah penulis selama masa perkuliahan. Dengan kesabaran tanpa batas, ia hadir sebagai pendengar setia di tengah keluh kesah, pendukung di saat kesulitan, dan penyemangat dalam setiap tantangan. Terima kasih atas ketulusan, bantuan, dan motivasi yang tak henti-hentinya mengiringi perjuangan penulis.

11. Kepada ketiga sahabat penulis, Niken Anggita Sari, Mega Mutiara, dan Devanya Theresia Siregar. Terimakasih penulis ucapkan untuk segala ketulusan, dukungan, dan kesabaran dalam mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
12. Dan terakhir, penulis ingin berterima kasih kepada diri sendiri, yang telah bertahan melalui setiap tantangan, lelah, dan ragu selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah tetap melangkah, berusaha, dan tidak menyerah hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga perjalanan ini menjadi awal dari pencapaian yang lebih besar untuk penulis di masa depan.

Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuann serta untuk semua pihak yang berkepentingan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan mohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan di dalam kata pengantar ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan, atas perhatian dan dukungannya, penulis ucapkan terimakasih.

Medan, 17 Maret 2025

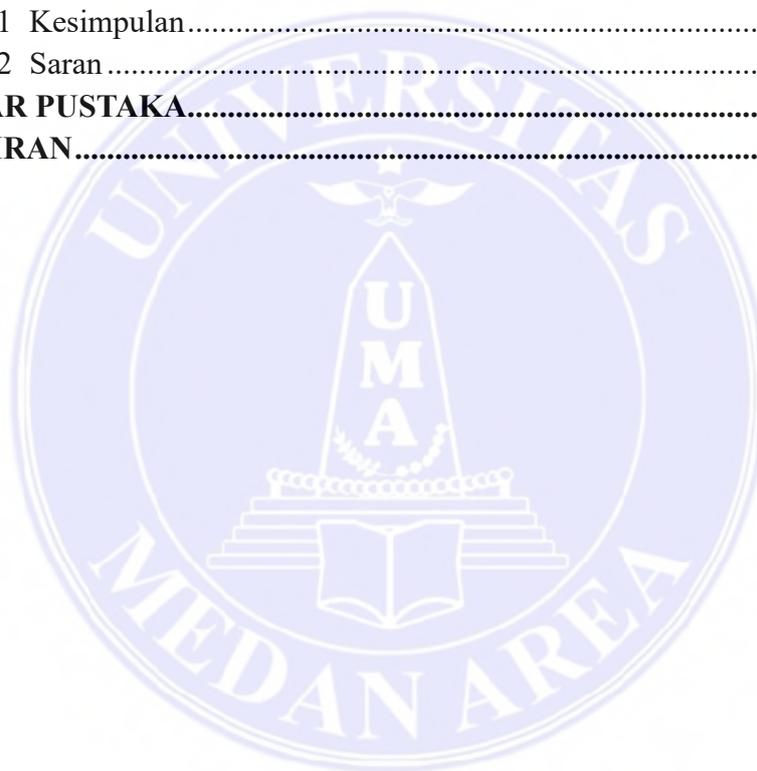
Penulis

Mira Zahrani Siregar

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Teori Strategi Humas oleh Scott M. Cutlip dan Allen H. Center	10
2.2 Strategi.....	12
2.3 Komunikasi.....	14
2.3.1 Pengertian Komunikasi.....	14
2.3.2 Gangguan (Rintangan) dan Hambatan Komunikasi	15
2.3.3 Fungsi Komunikasi.....	17
2.3.4 Tujuan Komunikasi.....	18
2.4 Hubungan Masyarakat	19
2.4.1 Pengertian Hubungan Masyarakat.....	19
2.4.2 Ciri-Ciri Kegiatan Hubungan Masyarakat.....	20
2.4.3 Peran Utama Humas	21
2.5 Pelayanan.....	21
2.6 Penelitian Terdahulu	27
2.7 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Jenis dan Metode Penelitian	30
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3. Informan Penelitian	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5. Sumber Data Penelitian	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
3.7. Triangulasi Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Deskripsi UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara	40
4.2 Pembahasan	69
4.2.1 Strategi dan Implementasi Humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Pasien.....	70
4.2.2 Hambatan Humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2. Waktu Penelitian.....	31
Tabel 3. Informan Penelitian.....	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara	4
Gambar 2. Empat Langkah Strategi Humas.....	11
Gambar 3. Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. Prasasti Peresmian Rumah Sakit	40
Gambar 5. Visi Misi UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Pemprovsu.....	44
Gambar 6. Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	47
Gambar 7. Kotak Saran dan Pengaduan.....	54
Gambar 8. Unit Pelayanan Pengaduan Rumah Sakit.....	55
Gambar 9. Maklumat Pelayanan Rumah Sakit	56
Gambar 10. Pelayanan Staff Rumah Sakit	57
Gambar 11. Satpam Membantu Pasien	57
Gambar 12. Petugas Medis Memberikan Arahan	57
Gambar 13. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	59
Gambar 14. Website UPTD. RSKM Sumatera Utara	60
Gambar 15. Facebook Rumah Sakit	61
Gambar 16. Instagram Rumah Sakit	61
Gambar 17. Sertifikat KARS	64
Gambar 18. Bakti Sosial Kampung Nelayan tanggal 2024.....	66
Gambar 19. Bakti Sosial FKM USU 2023	66
Gambar 20. Bakti Sosial GBI 2023.....	66
Gambar 21. Dokumentasi Kegiatan	67
Gambar 22. Dokumentasi Monitoring dan Evaluasi 2024.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan aspek fundamental dalam berbagai sektor, baik di bidang pemerintahan, bisnis, maupun industri. Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan kemampuan suatu lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat atau konsumennya secara efektif dan efisien.

Pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan bagi penerima layanan. Proses pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada pemenuhan kebutuhan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut diberikan dengan optimal, ramah, dan sesuai dengan harapan. Interaksi yang baik antara penyedia dan penerima layanan turut memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan diperlukan agar standar kualitas tetap terjaga dan mampu memenuhi tuntutan yang terus berkembang.

Pelayanan dalam bidang kesehatan yang berkualitas merupakan kebutuhan utama masyarakat dalam memperoleh layanan medis yang aman, nyaman, dan maksimal. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap pasien mendapatkan pelayanan yang optimal, baik dari segi fasilitas, prosedur, maupun komunikasi yang baik dengan tenaga medis. Salah satu tantangan dalam lembaga kesehatan adalah memastikan setiap pasien menerima layanan terbaik sesuai dengan standar yang berlaku. Kondisi ini menunjukkan perlunya upaya perbaikan yang berkelanjutan agar rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih sigap dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Sebagai upaya meningkatkan standar pelayanan kesehatan, pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan. Peraturan ini mewajibkan Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (1). Dengan adanya peraturan ini, rumah sakit sebagai institusi layanan kesehatan diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Implementasi SPM Kesehatan ini juga bertujuan untuk mengupayakan agar setiap individu memperoleh pelayanan kesehatan yang layak serta merata, sesuai dengan prinsip pemerataan akses layanan kesehatan.

Selain itu, hak dan kewajiban pasien dalam pelayanan kesehatan juga diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Regulasi ini menjadi pedoman dalam menjaga keseimbangan antara hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang layak dan kewajiban mereka dalam proses perawatan.

Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan memiliki tugas strategis dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga humanis dan mudah diakses oleh masyarakat. Lebih dari sekadar tempat pengobatan, rumah sakit mencerminkan komitmen negara dalam menjamin kesehatan warganya. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai penyedia jasa atau layanan dituntut untuk selalu berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hal ini, strategi humas yang tepat sangat

dibutuhkan untuk dapat memperkuat citra institusinya, meningkatkan kepuasan pasien, serta mendukung tercapainya mutu pelayanan yang lebih baik.

Hubungan Masyarakat (Humas), atau yang dikenal sebagai Public Relations (PR), memiliki peran penting dalam setiap lembaga karena erat kaitannya dengan komunikasi dan kualitas pelayanan lembaga. Keterlibatan Humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya sebatas pada penyebaran informasi, tetapi juga meliputi pengelolaan hubungan dengan segala pihak, termasuk pasien, tenaga medis, dan media. Melalui strategi komunikasi yang terencana, Humas dapat membantu rumah sakit dalam membangun sistem pengaduan yang efektif, memberikan edukasi kesehatan kepada masyarakat, serta mengelola krisis yang dapat memengaruhi citra dan kepercayaan publik. Dengan demikian, Humas berperan sebagai jembatan antara rumah sakit dan masyarakat guna menciptakan pelayanan yang lebih transparan dan terpercaya.

Sebagai bagian dari dunia pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien tidak hanya menilai dari segi keberhasilan pengobatan, tetapi juga dari bagaimana mereka diperlakukan selama proses perawatan, mulai dari pendaftaran hingga pemulihan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengalaman pasien merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Pernyataan ini seiring dengan pandangan Intan Muharni (2016), yang menyatakan bahwa suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterimanya. Kualitas

pelayanan yang baik dapat dilihat dari bagaimana pasien diperlakukan sejak kedatangannya hingga saat mereka meninggalkan rumah sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu institusi layanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan perawatan medis yang optimal. Salah satu rumah sakit yang berfokus pada pelayanan kesehatan mata adalah Rumah Sakit Khusus Mata Pemerintah Provinsi Sumatera Utara (PemprovSU). Sebagai fasilitas kesehatan milik pemerintah satu-satunya di Provinsi Sumatera Utara yang menangani berbagai masalah penglihatan, rumah sakit ini perlu terus meningkatkan mutu pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien serta menjaga kepercayaan publik.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Rumah Sakit Khusus Mata (RSKM) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara berada di Jalan Kapten Sumarsono No. 1, Kota Medan, merupakan salah satu layanan kesehatan atau unit medis yang membantu masyarakat, terutama dalam diagnosis dan pengobatan masalah mata. Pada tahun 2023, berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 9 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah, maka UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara berubah struktur organisasinya menjadi UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.



Gambar 1. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera
(Sumber: rskmata.sumutprov.go.id)

Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan mata yang berkualitas, rumah sakit ini telah memperoleh akreditasi dengan tingkat kelulusan paripurna bintang 5 dari lembaga independen akreditasi, Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), yang bertanggung jawab kepada Menteri Kesehatan. Akreditasi ini menandakan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar pelayanan kesehatan yang tinggi dan berorientasi pada keselamatan serta kepuasan pasien. Sertifikat akreditasi ini berlaku hingga Oktober 2027, yang menegaskan komitmen rumah sakit dalam mempertahankan kualitas layanan terbaiknya.

Capaian akreditasi ini tidak hanya menjadi pengakuan atas kualitas layanan yang telah diberikan, tetapi juga mendorong rumah sakit untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan. Salah satu indikator keberhasilan dalam mempertahankan standar tersebut adalah tingkat kepuasan pasien yang terus dipantau melalui survei berkala.

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pasien, terdapat peningkatan indeks kepuasan dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada tahun 2023, rata-rata kepuasan pasien tercatat sebesar 6,95, sementara pada Januari 2024 meningkat menjadi 7,12. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam pelayanan yang dirasakan oleh pasien, baik dari aspek fasilitas, responsivitas tenaga medis, maupun kenyamanan dalam menerima layanan kesehatan. Meskipun perubahan ini tidak terlalu signifikan, tren positif ini mencerminkan upaya rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Penglihatan yang sehat memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari, karena mata bukan hanya berfungsi sebagai indera penglihatan, tetapi juga menjadi cerminan kondisi emosional dan kesejahteraan seseorang. Menyadari hal tersebut,

UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara mengusung motto "Mata adalah Jendela Hati" sebagai wujud komitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan mata yang berkualitas. Ungkapan ini menggambarkan bahwa kesehatan mata tidak hanya berpengaruh pada penglihatan, tetapi juga memiliki makna yang lebih dalam terkait dengan kualitas hidup. Dengan semangat tersebut, rumah sakit berupaya memberikan pelayanan terbaik guna memastikan setiap pasien mendapatkan perawatan yang optimal demi menjaga kesehatan mata mereka.

Rumah Sakit Khusus Mata milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara ini resmi dioperasikan pada 2 Juni 2017 setelah diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara saat itu, Tengku Erry Nuradi. Peresmian ini menandai langkah penting dalam peningkatan layanan kesehatan mata bagi masyarakat Sumatera Utara. Hal ini sejalan dengan pernyataan Tengku Erry Nuradi (2017) yang menyatakan bahwa "Dengan adanya rumah sakit khusus mata ini, pelayanan masyarakat di Sumatera Utara khususnya di bidang mata bertambah." Pernyataan tersebut menunjukkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan fasilitas kesehatan yang lebih baik serta memperluas akses layanan kesehatan mata bagi masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, Humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara memiliki peran penting dalam memastikan bahwa informasi mengenai layanan medis, prosedur, serta fasilitas yang tersedia dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Selain itu, humas juga bertanggung jawab dalam membangun citra positif rumah sakit serta meningkatkan kepuasan pasien melalui komunikasi yang efektif dan strategi pelayanan yang terarah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana Humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara menjalankan strateginya dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi pasien. Oleh karena itu, penulis memilih judul "**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PEMPROVSU.**"

1.2 Fokus Penelitian

1. Penelitian ini berfokus pada strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. Fokus penelitian mencakup strategi yang diterapkan dalam memberikan informasi kepada pasien, program yang dijalankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta peran humas dalam menjali hubungan yang baik antara rumah sakit dan masyarakat.
2. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menggali respons dan persepsi pasien terhadap berbagai upaya yang dilakukan, guna memahami sejauh mana strategi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat citra rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan mata yang profesional dan terpercaya.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis strategi humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.
2. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dilihat dari tiga aspek, yaitu manfaat teoritis, akademis, dan praktis dengan rincian sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya terkait strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi kajian akademis lainnya yang membahas topik serupa, seperti strategi humas lembaga dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.
2. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi mahasiswa, dosen, atau peneliti lain yang tertarik untuk mendalami strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan kepada tenaga medis dan pasien mengenai pentingnya komunikasi dan strategi humas dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan pasien.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam

merancang dan mengimplementasikan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan panduan bagi rumah sakit lain dalam menerapkan strategi humas yang lebih optimal guna meningkatkan pengalaman pasien dan membangun citra positif lembaga di masyarakat.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Strategi Humas oleh Scott M. Cutlip dan Allen H. Center

Menurut Cutlip-Center-Broom dalam Morrisson (2008), praktisi humas profesional dalam melaksanakan program humas harus terdiri atas empat langkah kegiatan atau sering juga disebut dengan empat langkah pemecahan masalah humas. Keempat langkah ini merupakan proses yang harus dijalani setiap praktisi humas profesional. Keempat langkah tersebut adalah:

1. Menentukan Masalah (*defining the problem*)

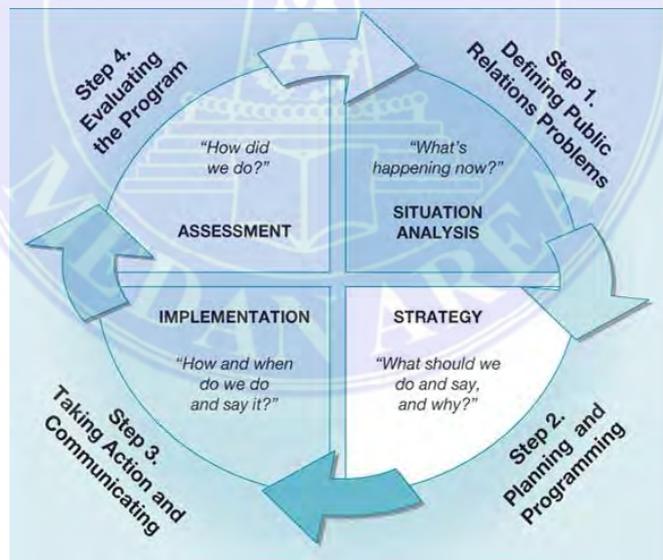
Langkah pertama ini meliputi kegiatan untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap, dan tingkah laku khalayak, yaitu pihak-pihak yang berkepentingan atau terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan. Pada intinya, langkah pertama ini merupakan kegiatan intelijen untuk mengumpulkan informasi atau data yang menjadi dasar berpijak praktisi humas guna mengambil langkah selanjutnya. Dalam kegiatan penentuan masalah ini, praktisi humas harus menjawab pertanyaan “Apa yang terjadi saat ini?”

2. Perencanaan dan Membuat Program (*planning and programming*)

Masalah yang telah ditentukan pada langkah pertama digunakan untuk menyusun program, tujuan, tindakan, dan strategi komunikasi. Langkah kedua mencakup tindakan untuk memasukkan temuan yang diperoleh pada langkah pertama ke dalam kebijakan dan program organisasi. Langkah kedua ini merupakan proses untuk menjawab pertanyaan

“Berdasarkan situasi yang telah kita pelajari, maka apa yang harus kita ubah, perbuat, dan katakan?”

3. 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. Pertanyaan yang harus di ajukan pada tahap ini adalah: “Siapa yang harus melakukan dan mengatakannya, kapan, di mana, dan bagaimana caranya?”
4. Evaluasi Program (*evaluating the program*). Langkah terakhir ini mencakup penilaian atau evaluasi atas persiapan, pelaksanaan dan hasil-hasil program. Program dapat dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan: “Bagaimana kita telah melakukannya?”



Gambar 2. Empat Langkah Strategi Humas

(Sumber: *Cutlip and Center's Effective Public Relations Eleventh Edition E-book*)

Teori ini memberikan panduan mengenai tahapan-tahapan strategis yang dapat diimplementasikan oleh praktisi humas dalam melaksanakan program kehumasan.

2.2 Strategi

Strategi adalah rencana atau pendekatan yang dirancang secara sistematis yang bertujuan untuk menghadapi tantangan, memecahkan masalah, atau meraih hasil yang diinginkan. Strategi dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti bisnis, pendidikan, komunikasi, atau kehidupan pribadi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata strategi berarti rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Strategi merupakan rencana yang disusun oleh sebuah lembaga sebagai panduan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Rencana ini dirancang secara bertahap, dimulai dari gambaran umum hingga detail khusus, dan menjadi acuan dalam pelaksanaan berbagai kegiatan agar berjalan secara terarah dan efektif. Dengan menyusun strategi yang tepat, sebuah instansi atau organisasi dapat menjalankan berbagai kegiatannya. Strategi memberikan panduan yang jelas dalam menentukan langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai tujuan tertentu, sehingga proses pelaksanaannya menjadi lebih mudah.

Menurut Onong Uchjana Effendy (2009), Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan taktik operasionalnya.

Dengan strategi, setiap langkah yang diambil dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi yang ada, sehingga lembaga atau organisasi dapat bergerak secara efektif menuju pencapaian tujuan tersebut. Strategi juga membantu dalam mengantisipasi hambatan atau tantangan yang mungkin muncul, sehingga kegiatan

dapat berjalan lebih lancar dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan demi hasil yang lebih optimal.

Strategi melibatkan analisis situasi, perencanaan yang matang, pengambilan keputusan yang tepat, serta pelaksanaan tindakan yang terarah dan sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika strategi dirancang dengan baik dan terfokus, maka pelaksanaannya, yang disebut sebagai pelaksanaan strategis yang efektif, dapat berjalan dengan lancar.

Menurut Glen M. Broom dan Bey-Ling Sha dalam buku *Cutlip and Center's Effective Public Relations 11th Edition* (2013), perencanaan strategis dalam hubungan masyarakat dimulai dengan menganalisis kondisi awal yang menjadi pendorong proses. Hal ini melibatkan identifikasi kekuatan dan aktor yang relevan dalam situasi tersebut, penentuan tujuan yang hendak dicapai untuk setiap audiens target, serta pencapaian sasaran utama program secara keseluruhan.

Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi tidak dapat berjalan hanya berdasarkan insting atau improvisasi. Strategi komunikasi yang efektif juga memerlukan koordinasi antara berbagai pihak terkait untuk memastikan pesan dapat disampaikan dengan konsisten dan tepat. Pendekatan yang terstruktur sangat diperlukan, dimulai dari analisis situasi hingga implementasi langkah-langkah yang relevan. Dengan demikian, perencanaan strategis bukan hanya soal menyusun langkah ke depan, tetapi juga soal menciptakan landasan yang kokoh untuk memastikan bahwa setiap tindakan memiliki dampak yang maksimal, terutama dalam menghadapi tantangan atau mencapai tujuan organisasi. Ini juga mencerminkan betapa pentingnya memahami audiens secara mendalam agar pesan yang disampaikan benar-benar relevan dan efektif.

2.3 Komunikasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Pengertian komunikasi secara umum harus dilihat dari dua segi, yaitu secara etimologis dan secara terminologis. Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio* yang bersumber dari kata *communis*, yang berarti “sama”. Kata “sama” di sini merujuk pada kesamaan makna atau pemahaman yang ingin dicapai dalam proses komunikasi. Sementara itu, secara terminologis, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan seseorang kepada orang lain. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang atau manusia. Oleh karena itu, komunikasi dalam konteks ini sering disebut sebagai *Human Communication* atau komunikasi manusia. (Effendy, 2009)

Komunikasi, sebagai salah satu aspek mendasar dalam kehidupan manusia dipandang sebagai kegiatan yang melibatkan individu atau kelompok untuk menyampaikan pesan. Dalam praktiknya, komunikasi bukan sekadar transfer informasi, tetapi juga proses interaksi yang bertujuan membangun kesepahaman bersama.

Harold Lasswell (Mulyana, 2007) memperkenalkan konsep dan model komunikasi yang terkenal dengan kalimat “*Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*”. Model ini menggambarkan proses komunikasi sebagai alur sistematis yang melibatkan lima elemen utama:

1. Who: Siapa yang menjadi komunikator atau pengirim pesan.
2. Says What: Apa isi pesan yang disampaikan.
3. In Which Channel: Melalui saluran atau media apa pesan tersebut

disampaikan, seperti media cetak, elektronik, atau lisan.

4. **To Whom:** Kepada siapa pesan itu ditujukan, yaitu penerima pesan (komunikan).
5. **With What Effect:** Apa dampak atau efek yang dihasilkan dari komunikasi tersebut, seperti perubahan pemahaman,

Dengan demikian, komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide, pikiran, atau perasaan dari satu pihak ke pihak lain melalui suatu media atau saluran tertentu, dengan tujuan mencapai pemahaman bersama. Proses ini melibatkan pengirim pesan (komunikator), pesan itu sendiri, saluran komunikasi, penerima pesan (komunikan), dan sering kali, umpan balik.

Komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti verbal (lisan atau tulisan) dan nonverbal (isyarat tubuh, ekspresi wajah, atau simbol). Dalam konteks yang lebih luas, komunikasi juga mencakup interaksi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi massa, hingga komunikasi digital.

2.3.2 Gangguan (Rintangan) dan Hambatan Komunikasi

Gangguan komunikasi adalah kendala yang menghalangi pemahaman pesan antara komunikator. Menurut Shannon dan Weaver (1949) dalam Cangara (2013), gangguan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu elemen komunikasi, sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif. Sedangkan rintangan komunikasi ialah adanya hambatan yang membuat proses komunikasi tidak dapat berlangsung sebagaimana harapan komunikator dan penerima. Gangguan atau rintangan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas delapan macam, yakni;

- a. Gangguan teknis: terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan (*channel noise*).
- b. Gangguan semantik: gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan.
- c. Gangguan psikologis: gangguan yang terjadi karena adanya persoalan yang timbul dalam diri individu.
- d. Rintangan fisik dan organik: rintangan yang disebabkan oleh kondisi geografis. Dalam komunikasi antarmanusia rintangan fisik bisa juga diartikan adanya gangguan organik pada fisik manusia.
- e. Rintangan status: rintangan yang disebabkan oleh jarak sosial di antara peserta komunikasi.
- f. Rintangan kerangka berpikir: rintangan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak. Ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.
- g. Rintangan budaya: rintangan yang terjadi disebabkan oleh adanya perbedaan norma, nilai, dan kebiasaan yang dianut oleh pihak-pihak yang berkomunikasi.
- h. Rintangan birokrasi: terhambatnya suatu proses komunikasi yang disebabkan oleh struktur organisasi.

Menurut Fajar (2009), terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu: Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.

1. Hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang digunakan antara si pengirim dengan si penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
2. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.
3. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
4. Hambatan dari penerima pesan. Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

2.3.3 Fungsi Komunikasi

Fungsi adalah tujuan atau peran yang dimiliki oleh sesuatu dalam suatu sistem atau konteks tertentu, yang membantu mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Cangara (2017), Fungsi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan tertentu. Komunikasi sebagai ilmu pengetahuan memiliki fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia dalam

memenuhi kebutuhan hidupnya. Secara klasik fungsi komunikasi ditujukan untuk:

1. Memberi informasi,
2. Menghibur,
3. Mendidik, dan
4. Membentuk opini publik.

Menurut William I. Gordon (Mulyana, 2005) menyebutkan empat fungsi komunikasi, yaitu komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, dan komunikasi instrumental.

Secara umum, fungsi komunikasi dapat dipahami sebagai peran penting yang dijalankan komunikasi dalam memenuhi kebutuhan manusia, baik secara individu maupun sosial. Komunikasi adalah alat yang multifungsi dan dinamis. Fungsi-fungsinya memungkinkan manusia untuk memenuhi berbagai aspek kehidupan, dari kebutuhan emosional, sosial, budaya dan banyak lagi. Ini menegaskan bahwa komunikasi adalah elemen vital dalam membangun hubungan yang bermakna di berbagai konteks kehidupan.

2.3.4 Tujuan Komunikasi

Setiap komunikasi tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai, baik secara eksplisit maupun implisit. Tujuan ini dapat bervariasi tergantung pada konteks komunikasi, pihak yang terlibat, serta pesan yang ingin disampaikan, sehingga mempengaruhi proses dan hasil komunikasi secara keseluruhan. Tanpa adanya tujuan yang jelas, komunikasi akan kehilangan arah dan berisiko tidak efektif dalam memenuhi kebutuhan, harapan, serta tujuan spesifik audiens yang dituju.

Menurut Effendy (2016) terdapat empat tujuan komunikasi yakni:

1. Perubahan sikap (*attitude change*)
2. Perubahan pendapat (*opinion change*)
3. Perubahan perilaku (*behavior change*)
4. Perubahan sosial (*social change*)

Keempat tujuan tersebut mencerminkan berbagai dimensi komunikasi yang tidak hanya berfokus pada transfer informasi, tetapi juga pada pengaruh dan dampak yang dapat dihasilkan dalam berbagai aspek kehidupan.

2.4 Hubungan Masyarakat

2.4.1 Pengertian Hubungan Masyarakat

Menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center dalam Ruslan (2013), *public relations* merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melaksanakan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya.

Berdasarkan pemikiran John E. Marston dalam Ruslan (2013), *public relations* merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapainya.

Kesimpulan dari kedua pemikiran ini adalah bahwa *public relations* (humas) merupakan fungsi manajemen yang berfokus pada upaya untuk membangun hubungan yang baik dengan publik melalui perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang terstruktur. Humas tidak hanya berperan dalam

menilai sikap publik dan mengidentifikasi kebijakan organisasi, tetapi juga dalam merencanakan serta melaksanakan program yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman dan dukungan dari publik. Dalam mencapai tujuan tersebut, humas juga melibatkan pengumpulan fakta, komunikasi yang efektif, dan evaluasi hasil untuk memastikan keberhasilan program yang telah dilaksanakan.

Humas (hubungan masyarakat) memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah lembaga atau organisasi. Dengan peranannya yang strategis, humas membantu organisasi untuk lebih responsif terhadap perubahan dan kebutuhan publik, serta memberikan solusi dalam menghadapi berbagai tantangan yang muncul. Tanpa humas yang baik, suatu organisasi berisiko kehilangan relevansi, dukungan, dan kepercayaan dari publik yang pada akhirnya dapat memengaruhi keberlangsungan serta pertumbuhannya.

2.4.2 Ciri-Ciri Kegiatan Hubungan Masyarakat

Saat menjalankan fungsinya, humas memiliki karakteristik tertentu yang membedakannya dari bentuk komunikasi lainnya. Ciri-ciri ini mencerminkan bagaimana humas berperan dalam membangun hubungan yang baik antara lembaga dan khalayak. Adapun ciri-ciri kegiatan humas menurut Effendy (2016) adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi yang dilancarkan berlangsung dua arah secara timbal-balik.
- b. Kegiatan yang dilakukan terdiri atas penyebaran informasi, penggiatan persuasi, dan pengkajian pendapat umum.

- c. Tujuan yang hendak dicapai adalah tujuan organisasi tempat humas menginduk.
- d. Sasaran yang dituju adalah khalayak di dalam organisasi dan khalayak di luar organisasi.
- e. Efek yang diharapkan adalah terbinanya hubungan yang harmonis antara organisasi dan khalayak.

2.4.3 Peran Utama Humas

Menurut Ruslan (2013), peran utama *public relations* adalah:

- a. Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- b. Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- c. Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
- d. Membentuk *corporate image*, artinya peranan public relations berupaya menciptakan citrabagi organisasi atau lembaganya.

2.5 Pelayanan

Pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh individu atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pihak lain melalui penyediaan jasa, bantuan, atau fasilitas tertentu. Dalam konteks humas, pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pemberian informasi, tetapi juga membangun hubungan yang harmonis antara lembaga dan publiknya.

Menurut Riski Rahmadi (2020), humas memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi, memberikan edukasi, meyakinkan, serta membangun ketertarikan masyarakat terhadap suatu hal. Selain itu, humas juga berperan dalam

menciptakan pemahaman serta penerimaan terhadap situasi tertentu. Dalam sebuah organisasi, posisi humas menjadi elemen penting yang mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Humas tidak hanya berfokus pada publik internal, tetapi juga eksternal, dengan tugas utama menjaga hubungan baik antara lembaga dan masyarakat guna mencegah potensi konflik.

Menurut Tjiptono (2000, dalam Prasastono & Pradapa, 2012), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dengan demikian, humas tidak hanya menjalankan fungsi komunikasi, tetapi juga memberikan pelayanan yang mencakup aspek pembinaan hubungan, penyebaran informasi yang tepat, serta penguatan citra lembaga di mata publik.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024, Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar bidang kesehatan yang wajib diperoleh setiap warga negara secara minimal. Selain itu, pelayanan dasar didefinisikan sebagai pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan warga negara (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2024).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas dan merata bagi seluruh masyarakat. Dengan adanya standar ini, diharapkan setiap fasilitas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat memperoleh haknya dalam bidang kesehatan secara optimal. Implementasi SPM Kesehatan juga berperan dalam meningkatkan

efisiensi dan efektivitas layanan, terutama dalam memastikan bahwa pelayanan dasar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Pengelolaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar biasanya menjadi tanggung jawab berbagai divisi dalam suatu lembaga. Salah satu divisi yang berperan penting adalah Hubungan Masyarakat (Humas) atau Public Relations. Humas bertugas membangun komunikasi antara lembaga dan masyarakat, menyampaikan informasi layanan, serta meningkatkan kepercayaan publik. Melalui perannya, Humas membantu memastikan pelayanan kesehatan berjalan optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada profesionalisme tenaga medis, tetapi juga pada pemahaman akan hak dan kewajiban pasien. Sebagai penerima layanan, pasien berhak mendapatkan informasi yang jelas, perawatan yang layak, serta perlindungan atas privasi dan kenyamanan mereka. Di sisi lain, pasien juga memiliki kewajiban, seperti mengikuti prosedur medis yang ditetapkan, memberikan informasi kesehatan yang jujur, dan mematuhi peraturan rumah sakit. Keseimbangan antara hak dan kewajiban ini menjadi dasar dalam menciptakan pelayanan yang optimal, di mana rumah sakit dapat memberikan layanan terbaik, sementara pasien juga turut berperan dalam mendukung kelancaran proses perawatan.

Permenkes No. 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien mengatur hak-hak dan kewajiban pasien dalam pelayanan kesehatan, termasuk akses terhadap informasi medis, perlindungan privasi, serta standar pelayanan yang harus dipenuhi. (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2025)

Hak Pasien:

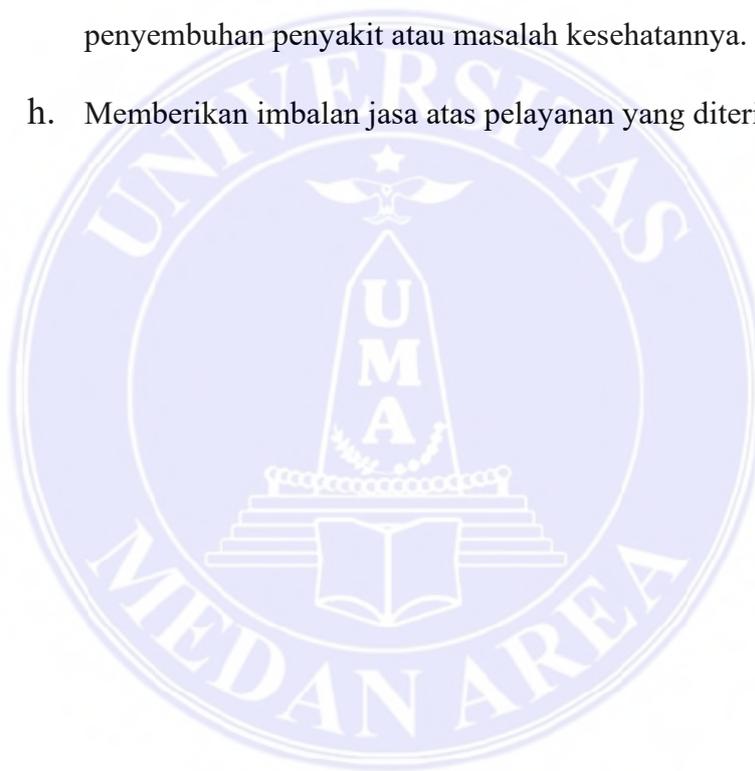
- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.
- b. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
- c. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.
- d. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional.
- e. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
- f. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
- g. Memilih dokter, dokter gigi, dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.
- h. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar rumah sakit.
- i. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data medisnya.
- j. Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, serta perkiraan biaya pengobatan.
- k. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
- l. Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.

- m. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
- n. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit.
- o. Mengajukan usul, saran, dan perbaikan atas perlakuan rumah sakit terhadap dirinya.
- p. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.
- q. Menggugat dan/atau menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar, baik secara perdata maupun pidana.
- r. Mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Pasien:

- a. Mematuhi peraturan yang berlaku di rumah sakit.
- b. Menggunakan fasilitas rumah sakit secara bertanggung jawab.
- c. Menghormati hak pasien lain, pengunjung, serta hak tenaga kesehatan dan petugas lainnya yang bekerja di rumah sakit.
- d. Memberikan informasi yang jujur, lengkap, dan akurat sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya.
- e. Memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya.

- f. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit dan disetujui oleh pasien setelah mendapatkan penjelasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan/atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan untuk penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya.
- h. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.



2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Intan Muharni (2016)	Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rs. Islam Siti Khadijah Palembang	Penelitian deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Humas di RS. Islam Siti Khadijah Palembang telah diterapkan sesuai dengan teori Humas. Melalui pendekatan manajemen mutu terpadu, Humas berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kinerja Humas dalam membangun komunikasi efektif serta menciptakan standar pelayanan yang baik mendukung tercapainya visi dan misi rumah sakit. Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan telah berkontribusi dalam menjaga mutu pelayanan di rumah sakit.	Membahas Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan	Menggunakan Teori Shel Holtz dalam menentukan strategi.
2	Riski Rahmadani (2020)	Proses Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau	Penelitian deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Humas di RSUD Arifin Achmad dalam meningkatkan mutu pelayanan publik berjalan dengan baik. Dengan menerapkan teori Cutlip and Center, Humas melaksanakan program di bidang informasi, hukum, dan kemitraan secara efektif. Program-program tersebut mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta membangun citra positif rumah sakit. Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan berhasil meningkatkan kepuasan pasien dan mendukung visi rumah sakit dalam memberikan pelayanan berstandar internasional.	Menggunakan metode penelitian kualitatif dan Teori Strategi Humas Cutlip dan Center	Menggunakan dimensi mutu pelayanan Philip Khotler
3	Rika Nofriani (2020)	Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah	Metode Penelitian Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Humas di RSUD Kabupaten Rokan Hulu berperan dalam meningkatkan mutu layanan melalui berbagai program yang telah diterapkan. Humas berfungsi dalam promosi, pemasaran, serta	Penelitian yang sama-sama membahas strategi humas dalam meningkatkan mutu	Penelitian ini dilakukan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu dengan cakupan layanan lebih luas secara

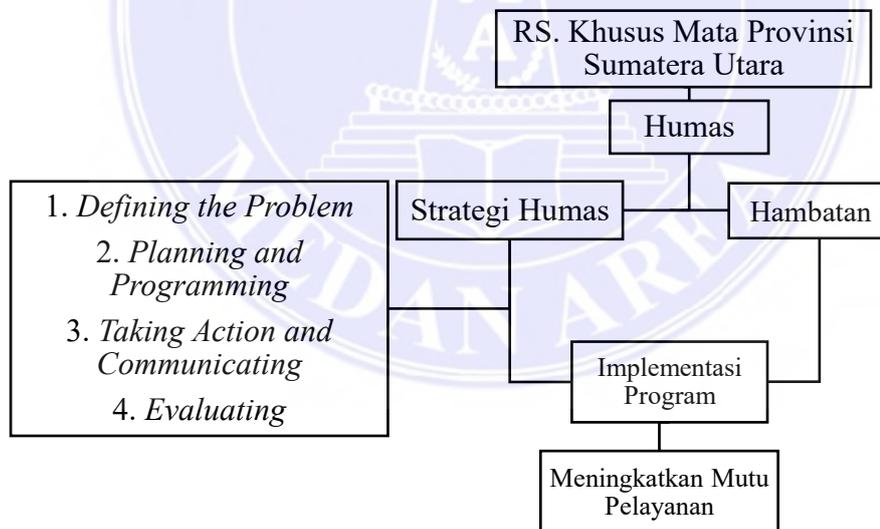
		Kabupaten Rokan Hulu		menjalin kerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan citra rumah sakit. Di sisi lain, bidang pelayanan mendukung peningkatan mutu dengan menyediakan fasilitas seperti pendaftaran online untuk mempermudah pasien. Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan telah membantu meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan pasien di rumah sakit.	pelayanan di rumah sakit	umum dibandingkan rumah sakit khusus yang mencakup promosi, pemasaran, dan inovasi layanan.
4	Syarifah Aini Br. Tumanggor, Muhammad Alfikri (2022)	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan	Metode kualitatif dengan pendekatan dekriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas di RSUD Dr. Pirngadi Medan berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan menanggapi keluhan pasien secara efektif. Respon positif dari pasien mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan citra rumah sakit di mata publik.	Penelitian yang sama-sama membahas strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit	Menggunakan Teori <i>Sevqual</i> dan Teknik pengumpulan data melalui pengamatan wawancara serta studi pustaka termasuk dari buku, internet, jurnal serta referensi relevan
5	M. Slamet Fitrajaya, Suparman dan Anwar (2024)	Peran Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat	Pendekatan kualitatif jenis studi kasus.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan humas di RSUD Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat meliputi perbedaan tingkat pendidikan, kelas sosial, dan karakter masyarakat, sementara hambatannya mencakup keterbatasan sarana, SDM, keterampilan, anggaran, serta kurangnya pemanfaatan media sosial. Untuk mengatasi hal ini, humas menerapkan strategi seperti pelatihan, pertemuan internal, kerja sama dengan media massa, dan memperkenalkan website rumah sakit kepada masyarakat.	Penelitian yang sama-sama membahas strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit	peneliti mengumpulkan data primer dengan metode survey dan juga metode observasi.

(Sumber: Penulis, 2025)

2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir adalah sebuah konsep atau gambaran sistematis yang menjelaskan alur berpikir seorang peneliti atau pembuat karya ilmiah dalam menghubungkan teori, konsep, atau informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti. Kerangka ini berfungsi sebagai panduan dalam proses penelitian, membantu peneliti merumuskan hubungan antara variabel, serta mempermudah pembaca memahami logika dan dasar pemikiran yang digunakan.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibuat untuk melihat gambaran atau konsep strategi komunikasi humas di RS Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien. Penelitian ini berfokus pada bagaimana peran humas dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien melalui strategi komunikasi yang efektif serta pengelolaan informasi di rumah sakit.



Gambar 3. Kerangka Berpikir
(Sumber: Penulis, 2025)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2012), penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang komprehensif (Bungin, 2003). Menurut Moleong (2007), penelitian kualitatif juga memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau kelompok tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan yang berfokus pada pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara dilakukan dengan narasumber yang relevan, seperti pihak Humas RS Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara serta pasien yang menerima layanan rumah sakit. Observasi dilakukan untuk melihat langsung bagaimana strategi komunikasi diterapkan dalam interaksi antara Humas dan pasien. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung dari berbagai sumber terkait.

Penelitian ini berusaha memahami dan menjelaskan strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas RS Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien. Fokus penelitian ini mencakup cara penyampaian informasi kesehatan kepada pasien, pendekatan yang digunakan dalam membangun komunikasi yang efektif, serta bagaimana strategi tersebut

berhubungan dengan kebijakan rumah sakit dan kepuasan pasien. Studi ini juga meneliti peran Humas dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selaras dengan standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, yang berlokasi di Jalan Kapten Sumarsono No. 1, Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah sakit ini merupakan pusat pelayanan kesehatan mata di wilayah Sumatera Utara serta menjadi tempat utama dalam penerapan strategi komunikasi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan. Berikut adalah tabel waktu yang dibutuhkan selama penelitian tentang strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Khusus Mata Pemprovsu:

Tabel 2. Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Waktu Penelitian					
		Okt 2024	Nov 2024	Des 2024	Jan 2024	Feb 2024	Mar 2024
1.	Pengajuan Judul						
2.	Penyusunan Proposal						
3.	Seminar Proposal						
4.	Revisi Proposal						
5.	Riset/Penelitian Lapangan						
6.	Penyusunan Hasil Penelitian						
7.	Seminar Hasil						
8.	Revisi Hasil Penelitian						
9.	Sidang Akhir						

(Sumber: Penulis, 2025)

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian yaitu subjek penelitian yang mana dari mereka data penelitian dapat diperoleh, memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian. (Bungin, 2010)

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai metode pemilihan informan. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel pada wilayah penelitian dengan subjek penelitian yang ditentukan atas tujuan tertentu oleh peneliti. Sejalan dengan itu, Moelong (2013) yang dikutip oleh Rika Nofriani (2020) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, sampel dipilih secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu agar dapat memberikan informasi yang mendalam dan relevan dengan fokus penelitian. Dengan demikian, teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih spesifik dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari staf kehumasan di UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara sebagai informan kunci, yang bertanggung jawab dalam menyusun dan melaksanakan strategi komunikasi guna meningkatkan mutu pelayanan pasien. Mereka memberikan informasi terkait perencanaan, pelaksanaan, evaluasi strategi komunikasi, serta tantangan yang dihadapi.

Sebagai informan utama, tenaga medis dari unit pelayanan, seperti dokter dan perawat, memberikan wawasan mengenai implementasi strategi komunikasi dalam

pelayanan medis, koordinasi antar unit, serta kendala dalam penyampaian informasi kepada pasien.

Sementara itu, informan pendukung meliputi pasien rawat jalan dan pasien baru. Pasien rawat jalan memberikan gambaran tentang konsistensi komunikasi dalam jangka waktu tertentu, sedangkan pasien baru berbagi perspektif mengenai kesan pertama, akses informasi, dan kepuasan terhadap layanan rumah sakit.

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Informan	Status	Keterangan
1.	Deliana	Informan Kunci	Analisis Tata Laksana – Unit Humas
2.	Dr. Maslina Nasution	Informan Utama	Dokter Ahli Madya – Unit Pelayanan
3.	Ir. Iskandar Muda Harahap	Informan Pendukung	Pasien Rawat Jalan 2 Tahun (Penderita Katarak)
4.	Trendy Ega Prajanata	Informan Pendukung	Pasien Baru (Kecelakaan Kerja)

(Sumber: Penulis, 2025)

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi. Jika teknik pengumpulan data tidak valid, maka kredibilitas data akan rendah (Kristanto, 2018). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kualitatif dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam terkait strategi komunikasi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien di UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera

Utara. Teknik yang digunakan bersifat kualitatif dan melibatkan beberapa metode berikut:

1. Wawancara

Menurut Hadi & Haryono (2007) dikutip dalam Muh, Fitrah & Luthfiyah, (2017) wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi atau ide melalui tanya jawab. Wawancara dilakukan dengan informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam strategi humas di rumah sakit, seperti staf Humas, tenaga medis sebagai unit pelayanan dan pasien terkait. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai strategi humas, serta tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan mutu pelayanan.

2. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh). Observasi dilakukan untuk mengamati langsung bagaimana strategi Humas diterapkan dan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada pasien di UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. Observasi ini mencakup pemanfaatan media informasi di rumah sakit, serta efektivitas komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hasil observasi ini memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan.

3. Dokumentasi

Menurut Rachmat Kriyantono (2015) dokumentasi adalah pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi analisis data. Pengumpulan data juga dilakukan melalui dokumen resmi, seperti laporan kegiatan, serta foto atau rekaman dari kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan tenaga medis. Dokumentasi ini mencakup aktivitas yang dijalankan oleh Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan, serta tindakan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Data ini digunakan untuk mendukung hasil wawancara dan observasi, sekaligus memberikan bukti konkret terkait pelaksanaan strategi komunikasi dan interaksi medis di rumah sakit.

Dokumentasi ini digunakan untuk mendukung data yang diperoleh dari wawancara dan observasi, sekaligus memberikan bukti konkret dari pelaksanaan strategi komunikasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien.

3.5. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara, observasi, atau dokumentasi. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan staf Kehumasan, tenaga medis sebagai unit pelayanan dan pasien di UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. Data yang diperoleh mencakup informasi mengenai pelayanan secara langsung di rumah sakit, struktur organisasi dan pertanggungjawaban program humas, strategi humas yang

diterapkan dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien, serta langkah-langkah pelaksanaan program untuk meningkatkan mutu pelayanan, seperti sosialisasi layanan kesehatan, edukasi pasien, dan koordinasi dengan pihak internal maupun eksternal rumah sakit.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti dokumen resmi, literatur, atau laporan terkait. Dalam penelitian ini, data sekunder meliputi dokumen internal rumah sakit, seperti laporan kegiatan sosialisasi layanan kesehatan, serta informasi yang dipublikasikan melalui situs resmi rumah sakit atau publikasi terkait. Selain itu, data sekunder juga mencakup kebijakan atau pedoman yang relevan, seperti regulasi pelayanan kesehatan dan standar komunikasi yang diterapkan dalam rumah sakit

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut (Moleong, 2013), analisis data adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar”. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Oleh karena itu, analisis data menjadi langkah Penting dalam penelitian kualitatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003), yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

3. *Display Data*

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*) Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada.

Berdasarkan penjelasan diatas, setiap tahapan dalam proses ini dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan memeriksa semua data yang diperoleh

dari berbagai sumber, seperti dokumen resmi, dokumen pribadi, data lapangan, gambar, foto, dan sebagainya, melalui metode wawancara yang dilengkapi dengan studi dokumentasi.

3.7. Triangulasi Data

Menurut Bungin (2010), triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data yang telah ada. Jika peneliti menggunakan triangulasi dalam pengumpulan data, maka secara bersamaan peneliti juga menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai teknik dan sumber yang berbeda.

Menurut Denkin, triangulasi meliputi triangulasi metode, triangulasi antarpeleliti jika penelitian dilakukan dengan kelompok, triangulasi sumber data, dan triangulasi teori. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda, seperti menggunakan wawancara, observasi, dan survei untuk memperoleh kebenaran informasi yang lebih handal. Triangulasi antarpeleliti dilakukan dengan melibatkan lebih dari satu peneliti untuk mengurangi subjektivitas. Triangulasi sumber data dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk memastikan keakuratan data. Sementara itu, triangulasi teori dilakukan dengan menggunakan berbagai perspektif teori untuk menafsirkan data yang diperoleh" (Susanto, Risnita, & Jailani, 2023).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi metode dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan sejumlah informan yang memiliki relevansi terhadap penelitian guna memahami strategi komunikasi dalam

meningkatkan mutu pelayanan pasien. Observasi langsung dilakukan untuk melihat bagaimana praktik komunikasi humas diterapkan dalam interaksi dengan pasien dan tenaga medis. Selain itu, dokumentasi diambil baik secara langsung saat observasi maupun melalui data pendukung dari Humas dan media sosial rumah sakit Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih komprehensif serta memastikan keakuratan informasi melalui berbagai perspektif.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, strategi humas yang diterapkan di UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Rumah sakit ini menunjukkan komitmen dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan pelayanan melalui pengumpulan data keluhan dan survei kepuasan pasien. Pendekatan ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih akurat, sekaligus menjadi dasar dalam merancang program peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. Dengan adanya identifikasi masalah secara rutin, rumah sakit dapat bergerak lebih responsif dalam mengatasi kendala yang muncul di lapangan.

Pelaksanaan humas rumah sakit aktif mengembangkan berbagai program internal dan eksternal, seperti penerapan maklumat pelayanan, Program 5S, kegiatan bakti sosial, serta penguatan kompetensi tenaga medis melalui pelatihan rutin. Selain itu, komunikasi efektif juga menjadi prioritas dengan mengoptimalkan sistem pengaduan pasien dan memanfaatkan media sosial sebagai saluran informasi dan interaksi dua arah dengan masyarakat. Upaya-upaya ini secara keseluruhan menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih ramah, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penerapan program eksternal yang mempertimbangkan kondisi sosial ekonomi masyarakat juga memperlihatkan bahwa rumah sakit tidak hanya fokus pada

pelayanan di dalam gedung, tetapi juga memperluas manfaatnya ke komunitas sekitar.

Evaluasi terhadap program-program yang dijalankan dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas dan kualitas layanan tetap terjaga. Rumah sakit melakukan penilaian terhadap interaksi tenaga medis dengan pasien, kelancaran prosedur pelayanan, serta kepuasan pasien sebagai indikator utama. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan inovasi dan penyusunan program baru, guna terus meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan mata kepada masyarakat di Provinsi Sumatera Utara. Dengan evaluasi yang berkesinambungan, rumah sakit mampu menjaga kepercayaan masyarakat sekaligus membangun reputasi sebagai lembaga kesehatan yang adaptif dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan.

Meskipun berbagai strategi dan program telah dijalankan dengan baik, dalam implementasinya humas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara tetap menghadapi sejumlah hambatan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya pemahaman pasien terhadap istilah medis, yang menghambat efektivitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien. Hambatan ini termasuk dalam kategori hambatan dari penerima pesan, di mana kurangnya perhatian pasien saat menerima informasi medis dapat berdampak pada pemahaman yang tidak optimal mengenai prosedur pengobatan dan hasil pemeriksaan. Selain itu, kendala administrasi seperti ketidaklengkapan data pasien, serta lamanya waktu tunggu dalam proses pelayanan, turut menjadi tantangan yang dihadapi rumah sakit. Meskipun

sebagian pasien memahami bahwa antrian panjang merupakan kondisi yang sulit dihindari, tetap diperlukan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan guna mengoptimalkan kepuasan pasien.

5.2 Saran

Agar mutu pelayanan di UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara terus meningkat, diperlukan beberapa upaya strategis yang lebih terarah dan sistematis. Pertama, rumah sakit dapat menyediakan materi edukasi dalam bentuk brosur, video, atau seminar singkat yang menjelaskan istilah medis dan prosedur pengobatan dengan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh pasien.

Kedua, Tenaga medis perlu dibekali keterampilan komunikasi yang lebih efektif agar dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan memastikan pasien memahami pengobatan yang diberikan.

Ketiga, sebagai lembaga pelayanan publik, UPTD Rumah Sakit Khusus Mata harus lebih aktif dalam pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi dan edukasi bagi masyarakat. Optimalisasi penggunaan website resmi, media sosial, serta aplikasi layanan kesehatan dapat menjadi langkah strategis untuk menyebarkan informasi mengenai layanan rumah sakit, prosedur pendaftaran, serta jadwal pelayanan, sehingga pasien dapat mengakses informasi dengan lebih mudah dan cepat. Terakhir, Rumah sakit dapat menerapkan sistem pendaftaran online atau aplikasi berbasis digital untuk mempermudah pasien dalam melengkapi dokumen administrasi sebelum berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Broom, G. M., & Sha, B. L. (2013). *Cutlip and Center's Effective Public Relations 11th Edition*. Essex: Pearson.
- Bungin, B. (2010). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. (2017). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Harfied. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Effendi, Onong Uchjana. (2004). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. (2016). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Fajar, Marhaeni. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Fitrah dan Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Kristanto. (2018). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Grava Media.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik praktis riset komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Meleong, Lexy. (2007). *Metedologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Moleong, Lexy. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Morrisan. (2008). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenadamedia.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pace, Wayne & Faules, Don. (2002). *Komunikasi Organisasi-Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. (2006). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ruslan, Rosady. (2013). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Referensi Artikel Ilmiah, Skripsi, Jurnal dan Website

- Andri. (2017). Gubsu Erry Resmikan RS Khusus Mata. *Jurnal Asia*. Diakses pada 9 Februari 2025 dari <https://www.jurnalasia.com/medan/gubsu-erry-resmikan-rs-khusus-mata/>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. Diakses pada 12 Februari 2025 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/111761/permenkes-no-4-tahun-2018>
- Nofriani, R. (2020). *Strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu (Skripsi, Universitas Islam*

- Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). Diakses pada 21 Februari 2025 dari <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/26950>
- Nurhami, I. (2016). Strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang (Skripsi). UIN Raden Fatah Palembang. Diakses pada 21 Februari 2025 dari <http://eprints.radenfatah.ac.id/id/eprint/1064>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Kementerian Kesehatan RI. Diakses pada 10 Februari 2025 dari
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI. Diakses pada 10 Februari 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/288060/permenkes-no-6-tahun-2024>
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Kentucky Fried Chicken* Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisata*, 11(2). Diakses pada 10 Februari 2025 dari [241484-kualitas-produk-dan-kualitas-pelayanan-t-916a7be2.pdf](https://doi.org/10.24127/dk.v11i2.241484)
- Rahim, R. (2024). Perencanaan manajemen kesiswaan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Hubbul Wathon Sangatta Selatan (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Sangatta).
- Rahmadi, R. (2020). Proses humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau. Diakses pada 21 Februari 2025 dari <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/34074>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. diakses pada 21 Februari 2025. DOI: <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. (n.d.). Tentang Kami. Diakses pada 15 Januari 2025 dari <https://rskmata.sumutprov.go.id/tentang-kami>

LAMPIRAN

Lampiran 1:

Pedoman Wawancara

A. Pertanyaan untuk Tenaga Medis:

1. Bagaimana rumah sakit mengumpulkan informasi mengenai keluhan pasien terkait pelayanan?
2. Bagaimana rumah sakit mengumpulkan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan?
3. Apa saja keluhan yang paling sering diberikan oleh pasien yang menjadi tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit?
4. Apakah rumah sakit memiliki standar pelayanan yang menjadi acuan dalam memberikan layanan kepada pasien?
5. Apa saja media komunikasi yang digunakan rumah sakit untuk memperluas akses informasi dan layanan kepada pasien?
6. Apa saja upaya yang telah dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan?
7. Bagaimana rumah sakit melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan?

B. Pertanyaan untuk Tenaga Medis:

1. Bagaimana rumah sakit mengumpulkan informasi mengenai keluhan pasien terkait pelayanan?
2. Bagaimana rumah sakit mengumpulkan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan?

3. Apakah rumah sakit memiliki standar pelayanan yang menjadi acuan tenaga medis dalam memberikan layanan kepada pasien?
4. Apa saja upaya yang telah dilakukan tenaga medis dalam meningkatkan mutu pelayanan?
5. Bagaimana rumah sakit melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan tenaga medis?

C. Pertanyaan untuk Pasien:

1. Bagaimana pelayanan yang Anda rasakan selama berobat di rumah sakit ini?
2. Apakah Anda pernah mengalami kendala atau memiliki keluhan terhadap pelayanan di rumah sakit ini? Jika ya, kendala apa yang Anda alami?
3. Sejauh mana Anda mengetahui adanya peningkatan dalam kualitas layanan rumah sakit ini?
4. Apakah Anda pernah mencari informasi tentang rumah sakit melalui media sosial atau platform digital? Jika ya, bagaimana pengalaman Anda dalam mengakses informasi tersebut?
5. Dalam pengalaman Anda, apakah rumah sakit memiliki cara tertentu untuk mengetahui kepuasan pasien? Jika ya, bagaimana prosesnya?

Hasil Wawancara

Informan Kunci

Nama : Deliana

Jabatan : Hubungan Masyarakat

1. Bagaimana rumah sakit mengumpulkan informasi mengenai keluhan pasien terkait pelayanan?

Jawaban: "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."

2. Bagaimana rumah sakit mengumpulkan informasi mengenai kepuasan pasien terkait pelayanan?

Jawaban: "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."

3. Apa saja keluhan yang paling sering diberikan oleh pasien yang menjadi tantangan/hambatan rumah sakit terkait mutu pelayanan?

Jawaban: “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.”

4. Apakah rumah sakit memiliki standar pelayanan yang menjadi acuan dalam memberikan layanan kepada pasien?

Jawaban: "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."

5. Apa saja media komunikasi yang digunakan rumah sakit untuk memperluas akses informasi dan layanan kepada pasien?

Jawaban: “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, Infomasi 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.”

6. Apa saja yang sudah dilakukan oleh rumah sakit terkait upaya meningkatkan mutu pelayanan?

Jawaban: “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. Jadi itu setiap setahun sekali kita itu ada namanya pelayanan ke daerah-daerah. Baksos (Bakti Sosial), ke daerah-daerah menjaring 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 atau sinar matahari, 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, 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.”

7. Bagaimana rumah sakit melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanannya?

Jawaban: "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."



Hasil Wawancara

Informan Utama

Nama : Dr. Maslina Nasution

Jabatan : Dokter Ahli Madya (Tenaga Medis)

1. Bagaimana rumah sakit mengumpulkan informasi mengenai keluhan pasien terkait pelayanan?

Jawaban: “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.”

2. Bagaimana rumah sakit mengumpulkan informasi mengenai kepuasan pasien terkait pelayanan?

Jawaban: “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.”

3. Apakah rumah sakit memiliki standar pelayanan yang menjadi acuan tenaga medis dalam memberikan layanan kepada pasien?

Jawaban: "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"

4. Apa saja yang sudah dilakukan oleh tenaga medis terkait upaya meningkatkan mutu pelayanan?

Jawaban: "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). 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.

5. Bagaimana rumah sakit melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanannya?

Jawaban: "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."

Hasil Wawancara

Informan Pendukung

Nama : Ir. Iskandar Muda Harahap

Keterangan : Pasien Katarak Berobat Jalan 2 Tahun (Pasien 1)

1. Bagaimana pelayanan rumah sakit selama anda berobat disini?

Jawaban: “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.”

2. Apakah anda pernah mengalami kendala atau memiliki keluhan terhadap pelayanan di rumah sakit ini?

Jawaban: “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.”

3. Sejauh mana anda mengetahui adanya peningkatan dalam kualitas layanan rumah sakit ini?

Jawaban: “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.”

4. Apakah anda pernah mencari informasi tentang rumah sakit melalui media sosial atau platform digital?

Jawaban: “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.”

5. Dalam pengalaman Anda, apakah ada cara tertentu yang digunakan rumah sakit untuk mengetahui kepuasan pasien?

Jawaban: “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.”



Hasil Wawancara

Informan Pendukung

Nama : Trendy Ega Prajanata

Keterangan : Pasien Baru Akibat Kecelakaan Kerja (Pasien 2)

1. Bagaimana pelayanan rumah sakit selama anda berobat disini?

Jawaban: “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.”

2. Apakah anda pernah mengalami kendala atau memiliki keluhan terhadap pelayanan di rumah sakit ini?

Jawaban: 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.

3. Apakah anda pernah mencari informasi tentang rumah sakit melalui media sosial atau platform digital?

Jawaban: “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.”

4. Dalam pengalaman Anda, apakah ada cara tertentu yang digunakan rumah sakit untuk mengetahui kepuasan pasien?

Jawaban: “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.”

Lampiran 2:

Dokumentasi



Dokumentasi: Penulis saat melakukan kunjungan pertama untuk mengantarkan surat izin riset di UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, Jln. Kapten Sumarsono, No. 1, Kota Medan, Rabu, 8 Januari 2025.



Wawancara: Penulis (kanan) sedang melakukan wawancara dengan Humas, Ibu Deliana sebagai informan pertama, Rabu, 22 Januari 2025, di UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, Jln. Kapten Sumarsono, No. 1, Kota Medan.



Pertemuan: Penulis (kiri) sedang melakukan percakapan mendalam dengan Ibu Dr. Maslina Nasution selaku Tenaga Medis, yang menjadi informan kedua dalam penelitian ini, pada Rabu, 22 Januari 2025, di ruang Dokter Ahli Madya UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, Jln. Kapten Sumarsono, No. 1, Kota Medan.



Pengumpulan Data: Penulis (kanan) sedang melakukan tanya jawab bersama salah satu pasien sebagai informan pendukung dalam penelitian, Rabu, 19 Februari 2025, di ruang tunggu UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, Jln. Kapten Sumarsono, No. 1, Kota Medan.



Dialog: Seorang pasien tengah memberikan informasi kepada penulis (kiri) sebagai bagian dari proses pengumpulan data, Rabu, 22 Januari 2025, di ruang farmasi UPTD. Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, Jln. Kapten Sumarsono, No. 1, Kota Medan.

Lampiran 3:

Surat Pengantar Riset/Penelitian

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225802 📠 (061) 8228331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id
Nomor : 132 /FIS.3/01.10/I/2025	Medan, 6 Januari 2025
Lampiran. : -	
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset	
Kepada Yth. UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara Jl, Kapten Sumarsono, No. 1 Medan	
Dengan hormat, Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :	
Nama : Mira Zahrani Siregar	
NIM : 218530121	
Program Studi : Ilmu Komunikasi	
Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :	
“STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PEMPROVSU”	
Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.	
Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.	
a.n Dekan Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik	
 Dr. Selamat Riadi, SE, M.I.Kom	
Tembusan: 1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi 2. Mahasiswa ybs 3. Arsip	
	

Lampiran 4:

Surat Selesai Riset/Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT KHUSUS MATA
Jalan Kapten Sumarsono No. 1 Tejp. (061) 80031789 – 80031788
Fax. (061) 80031788 Medan - 20124, Pos-el uotrskmata@gmail.com

Medan, 7 Februari 2025

Nomor : 400.7.3.4/ 413 /RSKM/II/2025
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Surat Selesai Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Fisipol Universitas Medan Area

Di Medan

Sehubungan dengan surat yang kami terima dari Fakultas Fisipol Universitas Medan Area tentang mohon izin mengadakan penelitian di UPTD Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Mira Zahrani Siregar
NIM : 218530121
Judul Skripsi : Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Khusus Mata Pemprovsu

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian terhitung mulai tanggal 20 Januari 2025 sampai dengan 6 Februari 2025 untuk memperoleh data dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul “ “.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Penanggung Jawab Bagian BPJS
UPTD Rumah Sakit Khusus Mata



dr. Maslina Nasution
pembina TK.I
NIP. 19800502 200502 2 001