



---

**PERANAN HUMAS MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI RSUD MATRAMAN**

Mustaqim<sup>1</sup>, Haillah Septiyana<sup>2</sup>

fakultas.fikomuicjakarta@gmail.com  
Jl. Pemuda I Kav .97 Rawamangun, Jakarta 13220

---

**ABSTRAK**

Rumah sakit sebagai lembaga kesehatan, tak jarang ditemukan masalah pelayanan kesehatan oleh masyarakat. Tuntutan masyarakat yang ingin memperoleh layanan layak, ramah, dan berkualitas ketika memeriksakan kesehatannya di layanan publik jasa kesehatan mendorong Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Matraman, Jakarta Timur, terus berupaya membenahi layanannya untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut. Fokus penelitian ini adalah Peran Humas Membangun Kepercayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di RSUD Matraman.

Konsep teori interaksi simbolik yang diperkenalkan oleh George Herbert Mead menjadi signifikan dalam penelitian ini, dimana interaksi simbolik didasarkan pada ide-ide tentang individu dan interaksinya dengan masyarakat. Esensi interaksi simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri manusia, yakni komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Perspektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka dengan mempertimbangkan eskpetasi orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma interpretif yang merupakan sebuah sistem sosial memaknai perilaku secara detail langsung mengobservasi. Interpretif melihat fakta sebagai sesuatu yang unik dan memiliki konteks dan makna yang khusus sebagai esensi dalam memahami makna sosial. Interpretif melihat fakta sebagai hal yang cair (tidak baku) yang melekat pada sistem makna dalam pendekatan interpretif.

Penelitian ini berhasil menemukan bahwa Humas RSUD Matraman Jakarta Timur dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan layanan kepada masyarakat atau pasien yakni dengan melakukan survei tingkat kepuasan layanan. Kemudian hasil survei yang diperoleh disusun dalam bentuk laporan untuk disampaikan kepada direksi setiap minggunya. Selanjutnya direksi

bersama dengan Humas membahas langkah – langkah yang akan dilakukan untuk memperoleh kepuasan masyarakat atau pasien.

**Kata kunci :** Humas, Kepercayaan, dan Mutu Pelayanan

---

## **PENDAHULUAN**

Tujuan pembangunan kesehatan sesuai dengan sistem kesehatan nasional adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi semua penduduk untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diselenggarakannya upaya kesehatan yang menyeluruh terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan peran serta masyarakat sebagai salah satu faktor yang memberikan andil bagi keberhasilan pembangunan kesehatan. Salah satu alat ukur keberhasilan pembangunan kesehatan adalah pelayanan kesehatan telah berkembang menjadi suatu industri yang berbasis pada ekonomi dan manajemen untuk mempromosikan pelayanan dan produk jasa yang diselenggarakan. Hal tersebut juga dilaksanakan sebagai usaha pemantapan citra rumah sakit secara keseluruhan. Berkenan dengan hal tersebut, pelayanan rumah sakit akan terus meningkat. Untuk itu, para penyedia jasa layanan kesehatan berlomba-lomba mencari cara bagaimana memuaskan pelanggan.

Pemuasan pelanggan dilakukan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat seperti melaksanakan kegiatan promosi untuk mengenalkan pelayanan yang ada di rumah sakit kepada masyarakat atau konsumen agar mereka mau memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Matraman, Jakarta Timur, bekerja keras

dalam rencana strategis yang dapat menunjang tujuan rumah sakit.

Humas yang bertugas sebagai pemberi informasi, menyatukan sikap tindakan suatu lembaga mengajak masyarakat untuk mengubah sikap kepada yang lebih baik lagi. Salah satu yang dilakukan guna memenuhi kepuasan pelayanan kepada pasien adalah dengan menunjukkan keramahan. Dengan menunjukkan perhatian penuh, sikap ramah, dan tutur kata yang lemah lembut, diharapkan seorang petugas pelayanan kesehatan mampu bekerjasama dengan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan.

Dalam menjalankan fungsinya Humas RSUD Matraman, Jakarta Timur, memberikan pelayanan kepada pasien dengan mengutamakan kepuasan dan kenyamanan serta berusaha untuk memenuhi keinginan dan hasrat yang menjadi media pemenuhan kebutuhan bagi pasien. Dalam prosesnya, kegiatan pemenuhan kebutuhan pasien ini tidak hanya melibatkan personel humas, melainkan juga melibatkan seluruh komponen yang ada dalam lingkungan rumah sakit tersebut. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang berorientasi pada visi misi dan sarana tujuan yang telah ditetapkan yakni berfokus pada terwujudnya Rumah Sakit Umum sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan. RSUD Matraman meluncurkan Clinical Reminder System, pemasangan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri, si Dukun 3 in 1 dan layanan Tuberculosis, meningkatkan pelayanan pada pasien. Seiring

bertambahnya jumlah pasien, maka RSUD Matraman terus berinovasi. Adapun layanan Clinical Reminder System yaitu aplikasi yang memuat tentang tindakan dokter, terapi dan pemeriksaan untuk satu diagnose. Diagnose itu Diabetes Melitus, Hipertensi dan Demam Berdarah. Diharapkan dengan menggunakan sistem tersebut, pelayanan dan pembiayaan rumah sakit menjadi bermutu, efisien, efektif. Terkait Sistem Integrasi Layanan Kependudukan ( Si Dukun ) 3 in 1 ini adalah wujud kerjasama lintas sektoral dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Humas RSUD Matraman pada tahun 2020 melakukan evaluasi mengenai mutu pelayanan rumah sakit sebagai kebutuhan bahan penilaian Badan Akreditasi Nasional. Melalui angket yang disebarakan kepada pasien dan keluarga pasien selaku responden serta kumpulan pesan yang diperoleh dari kotak saran rumah sakit, hasil evaluasi menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang menyangkut dengan mutu pelayanan kesehatan. Adapun permasalahan yang dimaksud antaranya adalah menyangkut ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rumah sakit yang meliputi ketepatan waktu pelayanan dan sarana yang kurang memadai.

RSUD Matraman menyediakan pelayanan dokter 24 jam setiap harinya, sedangkan untuk biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Seperti pada pelayanan pasien BPJS akan diberikan sesuai dengan hak-hak pasien. Sementara untuk pasien umum yang menggunakan tarif pribadi atau non BPJS juga diberikan layanan yang maksimal. Namun, sebagian masyarakat di wilayah Matraman, Jakarta Timur, tetap

mengeluhkan pelayanan RSUD Matraman yang lebih memprioritaskan masyarakat yang menggunakan tarif pribadi dibandingkan menggunakan BPJS. Pasien pengguna BPJS mengeluh karena menilai pelayanan yang lamban. Dalam hal sarana pun RSUD Matraman belum memadai atau canggih seperti di rumah sakit yang lainnya. Karena itu, RSUD Matraman hanya bisa menangani pasien yang sakit bergejala ringan atau yang mudah ditangani oleh para dokter. Jika yang dialami pasien adalah penyakit dengan gejala berat, maka pihak RSUD Matraman memberikan rujukan kepada pihak pasien untuk segera ke rumah sakit yang lebih memadai terkait fasilitas yang akan digunakan sesuai kebutuhan pasien.

Bedasarkan pemaparan di atas, peneliti memfokuskan penelitian mengenai Peran Humas Membangun Kepercayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di RSUD Matraman. Fokus penelitian ini adalah : Bagaimana Humas RSUD Matraman membangun kepercayaan kepada masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan? Bagaimana model sosialisasi program peningkatan mutu layanan yang dilakukan RSUD Matraman kepada masyarakat? Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi gambaran yang jelas tentang strategi Humas RSUD Matraman untuk membangun kepercayaan kepada masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui strategi Humas RSUD Matraman membangun kepercayaan kepada masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan dan untuk mengetahui model sosialisasi program peningkatan mutu layanan yang dilakukan. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini secara akademis adalah bisa jadi bahan rujukan untuk studi Ilmu Komunikasi, dan secara

praktis diharapkan bisa memberikan kontribusi positif bagi pengelola rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat atau pasien.

### **KAJIAN PUSTAKA**

Kebutuhan terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, profesional, dan fasilitas yang memadai merupakan harapan masyarakat atau pasien agar bisa memperoleh kepuasan dari layanan kesehatan yang diterimanya. Untuk itu, lembaga-lembaga kesehatan, terutama rumah sakit terus berupaya meningkatkan mutu layanan dan menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai. Diperlukan peran humas dan strategi komunikasi yang tepat untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Humas atau dalam bahasa Inggris adalah *Public Relations* merupakan praktik mengelola penyebaran informasi antara individu dan organisasi dan masyarakat. Pengertian lain dari humas ialah seni menciptakan pengertian publik yang baik sehingga bisa memperdalam tingkat kepercayaan publik terhadap sesuatu individu atau organisasi. Selain pengertian di atas humas dapat pula didefinisikan suatu proses yang secara kontinyu dari usaha manajemen untuk memperoleh kemauan baik dan pengertian dari pelanggan, pegawai, dan publik yang lebih luas. Di pekerjaannya, seorang humas melakukan analisis dan memperbaiki diri, serta menjadikan pernyataan keluar. Fungsi humas atau hubungan masyarakat ini ialah menyediakan penerangan atau pemahaman kepada publik melaksanakan persuasi kepada publik untuk menjadikan sikap atau tingkah laku publik berubah. Usaha mempersatukan sikap dan perilaku lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan

masyarakat atau sebaliknya. Tujuan dari humas itu sendiri ialah meningkatkan partisipasi, dukungan dan bantuan secara nyata dari masyarakat baik itu dalam bentuk tenaga, sarana prasana maupun dana demi kemudahan dan terlaksananya tujuan organisasi.

Membuat rangsangan dan menghidupkan kembali rasa tanggung jawab yang lebih besar kepada masyarakat terhadap berlangsungnya program organisasi tersebut secara efektif dan efisien. Menjadikan masyarakat ikut serta dalam menyelesaikan masalah-masalah yang di hadapi. Menegakkan dan mengembangkan citra yang menguntungkan untuk organisasi kepada para pemimpin atau stakeholdernya dengan sasaran yang terhubung yaitu publik internal dan publik eksternal. Membuka peluang menjadi lebih luas kepada para pemakai produk dan pihak yang terhubung untuk partisipasi dalam meningkatkan mutu organisasi. Prinsip humas sebagai berikut : Hubungan masyarakat bekerja dengan fakta bukan fiksi hubungan masyarakat adalah suatu perihal sosial, bukan perihal personal humas wajib merealisasikan program usaha dalam mencari dukungan masyarakat terhadap kebijaksanaan dan program lembaga yang diwakili, Humas dilarang menipu atau membohongi media massa, Humaspun harus bisa menjadi komunikator yang berguna dalam artian yang benar dan humas harus menjadikan landasan aktivitasnya kepada penelitian ilmiah pada bidang pendapat umum.

Pengertian Humas menurut *The British Institute Of Public Relations* dalam Morissan (2006:5) adalah suatu upaya untuk membangun dan mempertahankan saling pengertian antara organisasi dan publiknya.

Menurut Frank Jefkins (1992:120), terdapat begitu banyak definisi humas, namun ia sendiri memberikan batasan humas yaitu sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Menurutnya, humas pada intinya senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif.

Cutlip center, dan Broom dalam Keith Butterick (2012:8) yang menulis salah satu buku pertama yang meringkas teori mengidentifikasi membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai publik yang menjadi penentu kesuksesan dan kegagalannya. Kunci hubungan yang dimaksud dalam definisi tersebut adalah meletakkan humas sebagai bagian dari manajemen organisasi yang menciptakan pengaruh dan kredibilitas bagi perusahaan, dan tidak semata-mata hanya menjadi komponen perusahaan yang mendukung kesuksesan penjualan satu perusahaan.

Di Inggris, *Chartered Institute Of Public Relations* dalam Keith Butterick (2012:115), menawarkan definisi humas yang mengenalkan dimensi baru yang berbeda. Yakni, humas adalah tentang reputasi hasil dari apa yang dilakukan, apa yang dikatakan, dan apa yang orang lain katakan tentang anda. Praktis humas adalah disiplin ilmu yang bertujuan menjaga reputasi dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman dan dukungan, serta memengaruhi opini dan perilaku kegiatan

ini merupakan usaha yang terencana dan berkesinambung untuk membangun dan mempertahankan niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan publiknya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas disimpulkan bahwa humas merupakan pernyataan sikap yang terencana dan berkesinambung dengan organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi, berupaya membina pengertian simpati, dukungan untuk mencapai kerja sama yang lebih produktif dan mengutamakan serta kepentingan suatu organisasi dan memiliki kemampuan yang tinggi serta mampu mengamati. Karena itu, diperlukan kemampuan berkomunikasi yang baik bagi humas.

Keterampilan komunikasi atau kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan dalam mempengaruhi konten atau dukungan dan bentuk pesan komunikasi. Di zaman sekarang ini dengan tingkat mobilitas manusia yang tinggi membuat manusia berpindah dari lingkungan komunikasi yang berbeda-beda, dengan demikian keterampilan komunikasi sangat berperan penting dalam meningkatkan prestasi individu dalam sebuah instansi untuk kemajuan karier dan juga mencapai keharmonisan dalam kehidupan sosial. Meskipun kemampuan komunikasi bukanlah satu-satunya obat mujarab dalam menyelesaikan persoalan, namun sebuah survei Universitas Michigan melaporkan bahwa faktor-faktor yang menentukan sukses seseorang dalam organisasi antar lain: keterampilan komunikasi lisan dan tulisan, kepemimpinan, kemampuan analisa, bekerjasama dalam tim, kemampuan

menangani perubahan, rasa sosial dan profesional, serta manajemen keuangan.

Definisi komunikasi menurut Deddy Mulyana (2007:46), komunikasi menyorankan suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan dianut secara sama. Komunikasi merupakan proses menciptakan suatu kesamaan atau suatu kesatuan pemikiran antara pengirim dengan penerima. Berdasarkan dua pemahaman mengenai komunikasi ini, dapat diartikan secara garis besar bahwa komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian suatu pikiran, makna, atau pesan oleh pengirim kepada penerima dengan maksud untuk mencapai kesatuan dan kesamaan pemahaman.

Pada latar belakang sebelumnya dikemukakan bahwa keluhan yang merupakan perilaku masyarakat atau pasien atas layanan tidak memuaskan yang diperolehnya adalah hasil dari proses interaksi. Hal ini berarti bahwa setiap proses interaksi memiliki makna yang kemudian diinterpretatif oleh individu untuk kemudian direspon menjadi perilaku. Untuk itu, dalam pandangan interaksionisme simbolik, perilaku ketidakpuasan merupakan hasil interpretatif dan pemaknaan individu terhadap sistem layanan di RSUD Matraman. Interaksi simbolik pada intinya menjelaskan tentang kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama dengan orang lain, menciptakan dunia simbolik dan bagaimana cara dunia membentuk perilaku manusia. Interaksi simbolik ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*Mind*) mengenai diri (*Self*), dan hubungannya di tengah interaksi sosial yang bertujuan akhir untuk memediasi serta menginterpretasi makna di tengah masyarakat (*Society*) dimana

individu tersebut menetap. Seperti yang dicatat oleh Douglas (1970) dalam Ardianto (2007: 136), Makna itu berasal dari interaksi dan tidak ada cara lain untuk membentuk makna selain dengan membangun hubungan dengan individu lain melalui interaksi.

Definisi singkat dari ke tiga ide dasar dari interaksi simbolik, antara lain:

1) Pikiran (*Mind*) adalah kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana tiap individu harus mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu lain.

2) Diri (*Self*) adalah kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, dan teori interaksionisme simbolis adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*the-self*) serta dunia luarnya.

3) Masyarakat (*Society*) adalah jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu di tengah masyarakat, dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakatnya.

"*Mind, Self and Society*" merupakan karya George Herbert Mead yang paling terkenal (Mead. 1934 dalam West-Turner. 2008: 96). Dalam buku tersebut memfokuskan pada tiga tema konsep dan asumsi yang dibutuhkan untuk menyusun diskusi mengenai teori interaksi simbolik. Tiga tema konsep pemikiran George Herbert Mead yang mendasari interaksi simbolik antara lain:

a. Pentingnya makna bagi perilaku manusia,

- b. Pentingnya konsep mengenai diri,
- c. Hubungan antara individu dengan masyarakat.

Pandangan interaksionisme simbolik di atas membawa kita pada argumentasi bahwa mutu pelayanan merupakan sebuah hasil dan bentuk pemaknaan yang diinterpretatif oleh masyarakat dan dimodifikasi yang kemudian kembali dikomunikasikan melalui proses interaksi. Pemaknaan dan bagaimana seseorang memaknai serta memodifikasi makna dari mutu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang oleh Mead disebutkan sebagai konsep diri berupa *mind*, *self*, dan *society*.

## **METODE PENELITIAN**

Objek penelitian adalah sifat keadaan permasalahan pada suatu benda atau seseorang yang menjadi bentuk perhatian peneliti. Objek penelitian dalam hal ini adalah pelayanan di RSUD Matraman berlokasi di Jalan Kebon Kelapa Raya Utan Kayu Selatan No.29, RT.001, Matraman, Jakarta Timur. Penelitian dilakukan pada Juni 2022 hingga Juli 2022. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma interpretatif yang merupakan sebuah sistem sosial memaknai perilaku secara detail langsung mengobeservasi. Interpretatif melihat fakta sebagai sesuatu yang unik dan memiliki konteks dan makna yang khusus sebagai esensi dalam memahami makna sosial. Interpretatif melihat fakta sebagai hal yang cair (tidak baku) yang melekat pada sistem makna dalam pendekatan interpretatif (Neman, 1997:68).

Metodologi merupakan kumpulan peraturan, kegiatan dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi disebut juga *science of methods* yaitu ilmu yang membicarakan cara, jalan atau petunjuk praktis dalam penelitian atau

membahas konsep teoritis berbagai metode atau dapat dikatakan sebagai cara untuk membahas tentang dasar-dasar filsafat ilmu dari metode penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang merupakan pendekatan pada suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek peneliti.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dimana peneliti akan mendeskripsikan suatu gejala dan peristiwa kejadian yang ada pada saat ini atau permasalahan yang menarik. Penelitian yang bersifat deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah-masalah dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk mendapatkan rencana pada waktu yang akan datang (Jalaludin Rakhmat 1999:24). Responden dalam penelitian ini adalah : Staf Humas RSUD Matraman, perawat/paramedis RSUD Matraman, pasien yang berobat langsung di RSUD Matraman, dan Bagian Administrasi Pelayanan Publik RSUD Matraman.

Dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini, penulis melakukannya dengan teknik :

- a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang langsung dari lapangan, prosesnya di dahului dengan pengamatan atau pencatatan melalui secara langsung.

Observasi dilakukan agar dapat menemukan data awal tentang peranan humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Matraman.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses mendapatkan suatu informasi dari orang yang diwawancarai. Untuk memperoleh data secara lengkap dari masalah yang diteliti, peneliti melakukan wawancara kepada pihak RSUD Matraman dan pasien yang berobat ke RSUD Matraman.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data juga menggunakan data-data yang terdokumentasi secara tertulis, foto, maupun dalam bentuk gambar.

Dalam penelitian ini proses pemeriksaan keabsahan data dimulai dengan menelaah seluruh data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Kemudian hasil dari penelaahan data primer tersebut disusun ke dalam satuan-satuan yang selanjutnya dikategorisasikan. Pada tahap terakhir melakukan penganalisaan data dengan mengadakan pemeriksaan keabsahan atau kevalidan data. Dalam pemeriksaan keabsahan data ini penulis menggunakan triangulasi sumber.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, berdasarkan hasil wawancara dari para responden, terutama dari bagian humas RSUD Matraman, untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau pasien dalam meningkatkan mutu layanan, strategi yang diterapkan adalah : (1) Melakukan survei kepuasan pasien dan membuat laporannya setiap minggu. Hal ini dilakukan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan mutu

layanan. Selain itu, humas juga menyediakan kotak saran pada beberapa ruangan di rumah sakit dan mengecek saran dan kritik yang masuk agar dapat dilakukan tindakan untuk perbaikan.

(2) Melayani dan membantu kebutuhan pasien. Dalam hal ini humas bekerja diberi upah, tetapi tugas pokoknya ialah melayani publik. Dengan melakukan survei kepuasan pasien, menghadapi dan mengatasi keluhan dari pasien, memberikan informasi kepada pasien. (3) Menciptakan hubungan baik dengan konsumen/pasien dan juga kepada seluruh staf di rumah sakit untuk bekerjasama mencapai kepuasan konsumen/pasien. Humas RSUD Matraman selalu berusaha menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai konsumen dan bertindak demi kepentingan pasien, bersikap ramah dan selalu senyum kepada pasien. Sehingga pasien yang diperlakukan dengan sikap ramah merasa senang, pasien maupun keluarga pasien pun membalas perlakuan tersebut dengan sikap ramah dan baik dalam menyampaikan keluhan yang dihadapinya. Humas tidak dapat bekerja sendiri, upaya yang dilakukan humas juga harus didukung oleh seluruh pegawai di RSUD Matraman. Karena jika hanya humas yang berupaya namun pihak lain tidak bekerjasama meningkatkan pelayanan maka kepuasan pasien tidak akan tercapai. (4) Humas bekerja memberikan informasi yang dibutuhkan pasien sesuai prosedur dan pedoman yang berlaku di RSUD Matraman. Selalu berkoordinasi dengan tim dan direksi, seperti melakukan survei kepuasan pasien dan melaporkannya satu minggu sekali kepada direksi.

Penelitian ini juga menemukan penyebab ketidakpuasan yang sebenarnya dari masyarakat atau pasien terkait layanan di

RSUD Matraman. Penyebabnya adalah : (1) Hambatan dalam komunikasi. Siti Hamidah sebagai staf humas mengungkapkan pernah mengalami kesulitan berkomunikasi dengan beberapa pasien yang berasal dari daerah lain di luar Jakarta yang tidak bisa berbahasa Indonesia secara baik. Sehingga humas tidak bisa menangkap secara jelas keinginan dari pasien karena pasien menggunakan bahasa daerah asalnya. Sebagai salah satu rumah sakit tipe D yang paripurna, RSUD Matraman juga menerima pasien dari luar Jakarta Timur. (2) Tidak memahami aturan. Beberapa pasien pengguna BPJS yang datang berobat tidak bisa memperlihatkan surat rujukan karena mereka kurang memahami peraturan BPJS untuk mendapatkan layanan kesehatan di RSUD Matraman. Akibatnya para pasien tersebut sering memaksakan diri dan mengeluhkan hal itu kepada humas dan menyampaikan komplain mereka secara emosional.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Untuk memberikan deskripsi yang lebih jelas berikut adalah uraian kesimpulan penelitian :

1. Strategi komunikasi pada pelayanan kesehatan masyarakat umum pada RSUD Matraman adalah : Pertama, mengenal pasien dengan cara menganalisis kebutuhan pasien, memahami dan mengerti keadaan pasien serta memberikan masukan dengan menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh pasien. Kedua, penyusunan pesan yaitu melalui tahap pra interaksi guna mengetahui latar belakang pasien untuk mempermudah dalam proses penyampaian pesan. Ketiga; penetapan metode melalui komunikasi verbal atau non verbal, komunikasi verbal berupa dorongan perawat kepada pasien dengan menggunakan bahasa lisan atau ucapan

sedangkan komunikasi non verbal berupa dorongan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dengan menggunakan bahasa tubuh atau gerakan tubuh.

2. Dalam menghadapi pasien yang menyampaikan keluhan, Humas RSUD Matraman terlebih dahulu mengenal dan memahami karakter pasien. Kemudian mencatat laporan pengaduan, berkomunikasi dengan pihak internal dan eksternal untuk mengumpulkan informasi, kemudian menemui pihak terkait untuk mendiskusikan permasalahan dan jalan penyelesaian terbaik yang tidak menyalahi aturan rumah sakit. Humas RSUD Matraman selalu berupaya untuk memberikan prioritas kepada pasien lanjut usia dan emergency. Disamping itu, dalam menerapkan strateginya untuk meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien, Humas RSUD Matraman terus membenahi personilnya untuk memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif, mengetahui etika – etika saat berhadapan dengan pasien seperti sopan, santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap setiap keluhan dari pasien.

3. Adanya hambatan lain yang memunculkan keluhan dari pasien dan keluarga pasien, yakni antrean panjang di bagian pendaftaran yang selalu terjadi, terlalu lama menunggu kehadiran dokter, terbatasnya lahan parkir, masih ada beberapa pelayanan yang belum bisa dilayani di rumah sakit dan harus bekerja sama dengan pihak ketiga.

Adapun saran yang kemudian bisa dijadikan rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah saran yang merujuk pada kepentingan akademis dan praktis. Mengenai saran akademis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah sumbangsih ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Komunikasi. Peneliti berharap

kepada mahasiswa, khususnya pada bidang *public relations*, dapat melanjutkan penelitian sejenis menggunakan sudut pandang yang berbeda. Semakin banyak maka semakin beragam referensi hasil penelitian yang dapat memperkaya khasanah di bidang Ilmu Komunikasi. Sementara saran praktis, peneliti berharap agar RSUD Matraman dapat menambah petugas/staf untuk meminimalisasi panjangnya antrean di ruang tunggu sehingga pasien dan keluarga pasien dapat merasa lebih puas dengan kecepatan pelayanan yang diterimanya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aday, A., Anderson, R.B. 1980. *Health Care in The United State; Equitable for whom* sage Publications. USA: Newbury Park.
- Azwar, H. Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Pustaka, Sinar Harapan.
- Azwar A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Sinar Harapan.
- Baloglu, S., February 2002. Dimension of Customer Loyalty, *Cornel Hotel and Restorant Administration Quarterly*, pp 47–59. Barich, H., and
- Kotler, P. 1991, A Frame work for Marketing Image Management, *Sloan Management Review*, Winter pp. 94–104.
- Berman, B., and Alex, P.S. Aug 2002. The Teaching of Relationship Marketing Concepts in Undergraduate Marketing Principles and Graduate Introductory Marketing Course, *Journal of Marketing Education*, 24,2.pp 125.
- Bowen, J.T., and Chen, S.L. 2001, The Relationship Between Customer Loyalty and Satisfaction, *International Journal of Comtemporary Hospitality Management* Vol .13 No. 5.
- Chan, S. 2003, *Relationship Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Cutlip. Scoot M, Allen H. Center and Gleenn M. Broom. 1985. *Effective Publik Relations*.
- Den Kusuma. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Erika Cicik. 2012. *Pelayanan Rumah Sakit Di Telogorejo Untuk Mewujudkan Derajat Kesehatan Yang Optimal Kepada Masyarakat* . Semarang :Tugas Akhir Program DII Ilmu Sosial Dan Politik . Skripsi Fokus Ilmu Sosial.
- F, Rahmadi. 1993. *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ika Ayu Pradita. 2010. *Peran Humas di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta (Peran Humas di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sumatra dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan)* : Jurnal Fokus Ilmu Komunikasi Sosial dan Politik.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. 1998. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, Sixth Edition. Prentice Hall of India Privated Limited.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Koehn, D. 2000. *The Ground of Profesional Ethics*. Terjemahan. Yogyakarta: Penerbit Kanisius,

- Kusumastuti, Frida. 2001. Dasar-Dasar Humas, Ghalia Indonesia Dengan UMM Press. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kusumapradja, R.1994. Cermin Dunia Kedokteran, edisi khusus (II) Konggres ke VI Peksi dan Hospital Expo ke VII, No. 91 pp:8–15.
- LeBoeuf, M. 1992. Memenangkan dan Memelihara Pelanggan, terjemahan. Jakarta: Pustaka Tangga
- Mulyana, Deddy. 2005 Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung Remaja Rosdakarya.
- Nurhadi Fachrul Zikri. 2017. Teori Komunikasi Kontemporer. Jakarta: Belebat Dedikasi Prima.
- Rustan, Sultra Ahmad. Hakiki Nurhakiki. 2017. Pengantar Ilmu Komunikasi. Yogyakarta: Budi Utama.
- Ruslan, Rosady. 2007. Manajemen Public Relation & Media komunikasi. Jakarta
- Suci Adhiani. 2017. *Peran Humas Sakit Islam Ibnu Sina Dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan Pekan Baru.*
- Yuni Asnidar Sikumbang. 2013. *Peran Humas Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit jiwa Tampan Riau.*
- Zan Ika Rahmawati. 2009. *Peran Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan RS. PKU Muhammadiyah Surakarta: Jurnal Fokus Ilmu Sosial dan Politik.*