

ABSTRAK

Ahmad Saukani. 180104010315. *Peran Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.* Armiah dan Najla Amaly. Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2025.

Kata kunci: Peran Humas, Mutu Pelayanan, Rumah Sakit

Humas memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai kegiatan untuk mengetahui bahwa komunikasi dengan para konsumen (pengguna) memiliki hubungan baik untuk meningkatkan citra rumah sakit. Sehingga humas dan rumah sakit dapat membenahi diri agar bisa memberikan yang terbaik bagi para konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah kepala unit humas, wakil kepala unit humas, dan anggota humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah peran humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser telah menjalankan perannya dengan baik yang meliputi *communicator*, *relationship builder*, *back up management*, dan *good image maker*. *Communicator* humas dapat dipahami dari komunikasi yang dibangun oleh humas kepada pasien yang berobat di rumah sakit sehingga dapat diketahui kekurangan pelayanan yang diberikan. *Relationship builder* humas dapat dipahami dari adanya kerja sama yang dilakukan humas dengan pemerintah daerah dan perusahaan. *Back up management* dapat dipahami dari adanya kontribusi humas dalam menjalankan program rumah sakit yaitu sebagai penyebar informasi atas program yang dijalankan tersebut sehingga masyarakat dapat mengetahuinya. *Good image maker* dapat dipahami dari adanya upaya humas untuk menyebarkan informasi positif kepada masyarakat mengenai pelayanan atau hal lainnya yang berkenaan dengan rumah sakit. Dengan berjalannya keempat peran humas tersebut maka mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya meningkat.