

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

RSUD Panglima Sebaya awalnya diberi nama pejuang Paser yaitu Raja Sultan Ibrahim Khaliludin pada tahun 1915. Pada tahun 1981 menjadi satu dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Paser terdiri dari 14 TT. Kemudian pada 22 Desember 1983 pada kepemimpinan Bupati Badaranie Abas rumah sakit dibangun di Jl. Cipto M KM 2. Rumah sakit ini berkembang menjadi 64 TT dengan 4 dokter spesialis besar pada tahun 1990.



Gambar 4.1 Tampak RSUD Panglima Sebaya

Rumah sakit ini menjadi rumah sakit tipe c pada tahun 1997 berdasarkan Surat Keputusan Menteri No. 490/MENKES/SK/V/19. Pembangunan fasilitas rumah sakit pun dilaksanakan, pada tahun 2002 dibangun VIP 5 TT, kemudian pada tahun 2006 dibangun RP III 23 TT sehingga total menjadi 88 TT. Spesialis pun bertambah yaitu orthopedic, saraf, PK, THT anastesi dan KK. Pada tahun 2008 dikeluarkan SK MENKES HK.07.06/III/248/ izin penyelenggaraan rumah sakit dengan nama RSUD Panglima Sebaya. Kemudian pada 1 April 2014 keluar Keputusan Bupati 744/kep-244/2014 yang menjadikan RSUD Panglima Sebaya resmi menjadi RSUD Panglima Sebaya. Dan pada bulan November 2017 RSUD Panglima Sebaya terakreditasi Paripurna.

2. Visi, Misi, Motto dan Tujuan RSUD Panglima Sebaya

- a. Visi: Terwujudnya Pelayanan Kesehatan yang Profesional dan Berdaya Saing
- b. Misi RSUD Panglima Sebaya yaitu sebagai berikut:
 - Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang Berorientasi kepada Kepuasan Pelanggan
 - Mewujudkan Lingkungan Kerja yang Sehat, Disiplin dan Harmonis Berbasis Keselamatan Pasien
 - Mengembangkan Manajemen Rumah Sakit yang Efektif, Akuntabel dan Transparan
 - Meningkatkan Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana secara Berkelanjutan sesuai Iptek
 - Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan

- c. Motto: Melayani dengan Ramah, Santun dan Senyum

3. Tugas dan Fungsi RSUD Panglima Sebaya

Tugas Pokok dan Fungsi RSUD panglima Sebaya dibentuk Berdasarkan Undang – Undang R.I Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalm Pasal 44, Rumah Sakit mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan;

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 22 Tahun 2008 tentang: Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Paser:

Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya mempunyai tugas melaksanakan urusan-urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan kesehatan perorangan dan rujukan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 44 Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya menyelenggarakan fungsi:

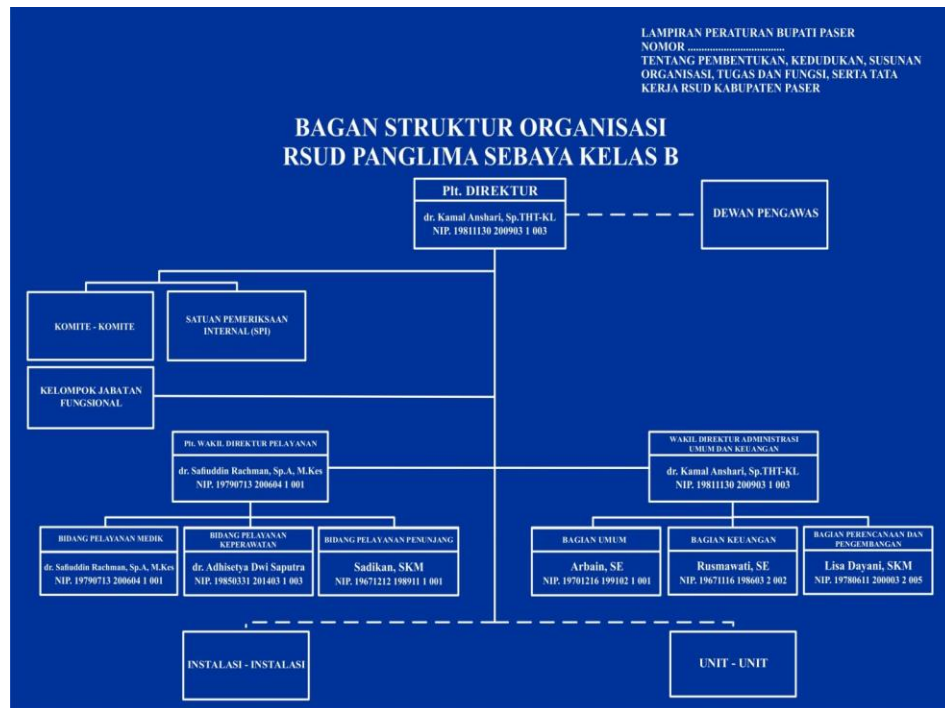
- a. Penyusunan perencanaan program di bidang pelayanan kesehatan,
- b. Pelaksanaan pelayanan kesehatan yang meliputi pengobatan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan tindakan medik lainnya sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang ditetapkan pemerintah;
- c. Pelaksanaan rujukan kesehatan;
- d. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- f. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2002 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Paser.

4. Struktur Organisasi RSUD Panglima Sebaya

Struktur organisasi RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser disusun berdasarkan prinsip tata kelola yang efisien, efektif, dan akuntabel dalam rangka mendukung tercapainya visi dan misi institusi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan publik yang berkualitas. Sebagai institusi pelayanan

publik di bawah naungan Pemerintah Daerah, rumah sakit ini memiliki struktur organisasi yang terintegrasi dan hierarkis.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Panglima Sebaya

Berdasarkan gambar di atas humas termasuk dalam bagian unit-unit dalam struktur organisasi RSUD Panglima Sebaya sebagai bagian yang mendukung pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada setiap pasien yang berobat baik rawat inap maupun rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya.

B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti memaparkan hasil penelitian yang diperoleh dari kegiatan observasi di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dan kegiatan wawancara terhadap petugas humas yang ada di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dengan tujuan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam

penelitian ini sesuai dengan topik yang dikaji dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil observasi di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser yang dibedakan menjadi 4 peran humas:

1. Peran sebagai *Komunikator*

Humas RSUD Panglima Sebaya menjalankan peran komunikator dengan menjadi penghubung utama antara rumah sakit dan publik. Observasi menunjukkan bahwa petugas Humas aktif menyampaikan informasi terkait layanan, jadwal dokter, prosedur administrasi, hingga kampanye kesehatan kepada masyarakat melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, spanduk, dan pengumuman langsung. Selain itu, humas juga menjadi fasilitator dalam menjawab pertanyaan atau keluhan pasien dengan sigap dan sopan, meskipun pada beberapa waktu jam sibuk, respon komunikasi sempat tertunda.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat ditemukan fakta bahwa di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser terdapat kotak saran yang ditujukan kepada pasien agar dapat memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan di rumah sakit. Unit pengaduan pelayanan juga terdapat di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser sebagai salah satu layanan yang disediakan humas untuk pasien jika ada pelayanan yang kurang memuaskan atau terdapat masalah yang harus diadukan kepada pihak rumah sakit.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di RSUD Panglima Sebaya Paser juga ditemukan fakta bahwa humas di rumah sakit tersebut dapat menjalin komunikasi yang baik kepada pasien dalam hal menyerap aspirasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga pihak

rumah sakit dapat berbenah untuk terus melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit.

Peran humas sebagai komunikator ini dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 4.3 Kegiatan Donor Darah

Gambar ini menggambarkan interaksi langsung antara tenaga kesehatan dan seorang pasien di fasilitas pelayanan kesehatan, yang dalam konteks ini dapat diasumsikan sebagai bagian dari kegiatan pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Terlihat seorang tenaga medis tengah memberikan layanan pemeriksaan atau tindakan medis kepada pasien yang menunjukkan ekspresi wajah tenang dan ramah. Suasana yang ditampilkan mencerminkan terjalinnya komunikasi interpersonal yang efektif dan penuh kepercayaan antara tenaga medis dan pasien.

Dalam perspektif kajian kehumasan, momen ini dapat dianalisis sebagai bagian dari implementasi peran humas sebagai komunikator. Humas, dalam organisasi pelayanan publik seperti rumah sakit, tidak hanya berperan dalam menyampaikan informasi kepada khalayak eksternal, tetapi juga

bertugas membangun dan menjaga arus komunikasi internal yang efektif, termasuk membekali tenaga kesehatan dengan kemampuan komunikasi yang empatik dan persuasif.

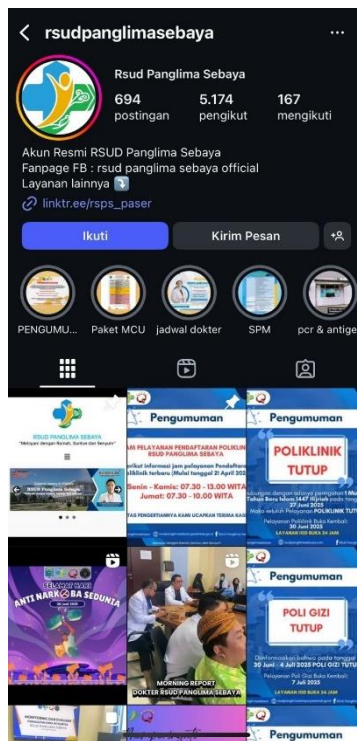
Tugas humas dalam pelayanan donor darah ini adalah sebagai penyampai informasi kepada masyarakat bahwa di rumah sakit ada pelayanan donor darah yang dibuka untuk masyarakat umum sehingga masyarakat umum dapat berminat untuk mendonorkan darahnya di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Hal ini menunjukkan adanya upaya komunikasi yang baik oleh humas kepada masyarakat. Selain itu, humas dalam kegiatan donor darah ini juga menerima kritik dan saran dari pendonor terkait pelayanan yang diberikan saat kegiatan donor darah sehingga dapat diketahui tanggapan masyarakat atau pendonor terhadap kegiatan donor darah ini.

Komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien seperti tergambar dalam visual ini merupakan hasil dari pembinaan komunikasi dua arah yang mungkin telah difasilitasi oleh peran Humas. Humas berkontribusi dalam menyosialisasikan pentingnya komunikasi yang humanis dalam pelayanan kesehatan, agar setiap pasien merasa dihargai, didengarkan, dan dipahami kebutuhannya. Hal ini selaras dengan teori komunikasi organisasi yang menekankan bahwa komunikasi interpersonal yang baik berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Rogers, 2001).

Lebih jauh lagi, peran Humas sebagai komunikator mencakup penyampaian informasi, edukasi, dan klarifikasi mengenai prosedur layanan secara jelas dan tepat sasaran. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini

sangat krusial mengingat kompleksitas informasi medis yang harus dapat dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang. Dengan demikian, komunikasi efektif antara tenaga medis dan pasien seperti yang tergambarkan dalam gambar ini merupakan salah satu indikator keberhasilan fungsi Humas dalam mengelola informasi, membangun hubungan yang harmonis, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Humas sebagai penyampai informasi dapat dilihat dari adanya akun Instagram RSUD Panglima Sebaya yang dikelola oleh humas berikut adalah gambar dan salah satu postingan akun Instagram RSUD Panglima Sebaya.



Gambar 4.4 Akun Instagram RSUD Panglima Sebaya

Berdasarkan gambar di atas maka dapat dipahami bahwa segala informasi dari RSUD Panglima Sebaya disampaikan melalui akun Instagram tersebut sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi-informasi dari

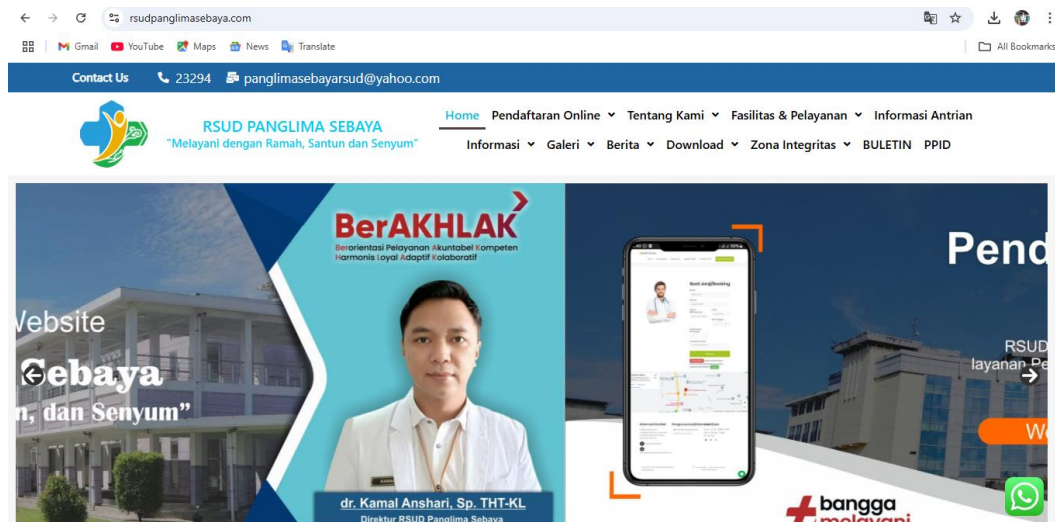
RSUD Panglima Sebaya mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit. Humas sebagai pengelolanya menjalankan fungsinya sebagai komunikator rumah sakit yang dijamin kepada masyarakat.



Gambar 4.5 Postingan Instagram RSUD Panglima Sebaya

Berdasarkan gambar di atas maka dapat dipahami bahwa postingan dari akun Instagram RSUD Panglima Sebaya berupa pengumuman mengenai jam pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa akun Instagram yang dikelola oleh humas berfungsi dengan baik untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat agar masyarakat mengetahui mengenai pengumuman yang penting bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan tersebut.

RSUD Panglima juga memiliki website yang dapat diakses oleh masyarakat umum pada halaman <https://www.rsudpanglimasebaya.com/> website ini menyediakan berbagai fitur layanan yang dapat diakses. Berikut adalah tampak dari website tersebut.



Gambar 4.6 Website RSUD Panglima Sebaya

Berdasarkan gambar di atas maka dapat diketahui bahwa website tersebut memiliki banyak fitur yang dapat diakses oleh masyarakat secara umum sehingga masyarakat dapat mengetahui lebih baik tentang RSUD Panglima Sebaya. Website ini tentunya dikelola oleh humas sebagai komunikator kepada masyarakat, dengan demikian humas menjalankan perannya dengan baik. Website tersebut juga berisikan tentang berbagai informasi yang berguna bagi pasien dan diberitahukan juga tentang berbagai pelayanan unggulan dari RSUD Panglima Sebaya sebagaimana yang ada pada gambar berikut.



Gambar 4.7 Informasi Pelayanan pada Website RSUD Panglima Sebaya

Humas sebagai pihak yang menerima berbagai aduan dari pasien tentunya mengetahui kritik dan saran yang diberikan oleh pasien, kritik dan saran tersebut pastinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sebagaimana wawancara mengenai kritik dan saran dari pasien dijadikan sebagai bahan evaluasi, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Segala kritik dan saran yang diterima dari pasien, dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit agar dapat membenahi segala pelayanan yang diberikan, jika ada masalah maka humas memiliki peran sebagai mediator dalam menyelesaikan masalah tersebut”.¹

Berdasarkan wawancara kepada dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes. selaku Wakil Kepala Unit Humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser pada Kamis, 18 Mei 2023 tentang humas di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser beliau mengatakan sebagai berikut:

“Humas di rumah sakit ini memiliki peran penting dalam menjalin komunikasi dengan pasien mengenai keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Komunikasi tersebut humas lakukan dengan menerima secara langsung keluhan pasien melalui unit pengaduan, melalui karyawan rumah sakit, melalui kotak saran, melalui analisa survey kepuasan, dan melalui media sosial”.²

¹ dr. H. Mansyah HM, Sp.OG.

² dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes., Wakil Kepala Unit Humas, 18 Mei 2023.

Kritik dan saran dari pasien yang diterima oleh humas dijadikan sebagai sarana dalam memperbaiki segala layanan yang dirasa kurang oleh pasien. Adapun wawancara mengenai sikap rumah sakit terhadap kritik dan saran yang masuk, dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes. mengatakan sebagai berikut:

“Kritik dan saran yang masuk tentunya dijadikan sebagai sarana untuk memperbaiki segala layanan yang dikritik oleh pasien. Rumah sakit akan membenahi layanan tersebut untuk bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan”.³

Berdasarkan wawancara kepada Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns. selaku Anggota Humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser pada Minggu, 14 Mei 2023 tentang humas di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser beliau mengatakan sebagai berikut:

“Humas memiliki peran yang penting dalam menjaga komunikasi dengan pasien dalam hal adanya keluhan pasien terkait pelayanan yang kurang memuaskan atau ada masalah dengan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini humas dapat menjalin komunikasi dengan pasien secara langsung, melalui kotak saran, atau melalui survey kepuasan yang dapat diisi oleh pasien melalui link yang disediakan oleh pihak humas”.⁴

Rumah sakit dalam memberikan pelayanan tentu ada suatu kekurangan yang harus diperbaiki, maka untuk mengetahui hal tersebut kritik dan saran dari pasien sangat diperlukan untuk memperbaiki kinerja dari rumah sakit. Hal ini sebagaimana wawancara mengenai saran dan kritik sebagai bahan evaluasi, Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns. mengatakan sebagai berikut:

“Semua kritik dan saran yang masuk tentunya dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki segala kekurangan yang ada dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit selalu

³ dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes.

⁴ Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns., Anggota Humas, 14 Mei 2023.

menerima kritik dan saran baik itu kritik yang baik maupun buruk, semuanya diterima dengan baik dengan tujuan dapat meningkatkan lagi mutu pelayanan yang ada di rumah sakit”.⁵

Wawancara di atas juga didukung oleh pernyataan salah seorang pasien yang berobat di RSUD Panglima Sebaya. Pasien menyatakan bahwa humas di RSUD Panglima Sebaya dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pasien terutama dalam menerima kritik dan saran, pasien juga dapat menyampaikan segala keluhan terhadap pelayanan yang diberikan kepada humas. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara berikut ini:

“Humas di rumah sakit ini cukup ramah dalam menjalin komunikasi dengan pasien. Kepada humaslah kami dapat memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan di rumah sakit sehingga rumah sakit dapat berbenah pada layanan yang masih kurang kualitasnya. Dengan adanya kritik dan saran tersebut maka rumah sakit ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya”.

2. Peran sebagai *Relationship Builder*

Humas rumah sakit berperan dalam menjaga dan membina hubungan baik dengan stakeholder internal maupun eksternal, seperti pasien, keluarga pasien, tenaga medis, pemerintah daerah, dan media lokal. Observasi menunjukkan adanya upaya membangun kepercayaan publik dengan membuka ruang dialog melalui forum komunikasi masyarakat, kunjungan media, dan koordinasi rutin dengan instansi lain seperti Dinas Kesehatan. Humas juga tampak menjaga komunikasi harmonis antar unit pelayanan internal agar proses kerja berjalan lancar.

⁵ Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns.

Berdasarkan wawancara kepada dr. H. Masyah HM, Sp. OG. selaku Kepala Unit Humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser pada Jum'at, 05 Mei 2023 tentang humas di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dapat dipahami bahwa keberadaan humas di RSUD Panglima Sebaya tidak terlibat langsung dalam pelayanan yang berhubungan dengan keluhan penyakit pasien, humas lebih kepada pelayanan tempat pengaduan pasien atas pelayanan medis yang diberikan oleh dokter dan tenaga medis lainnya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan beliau yang mengatakan sebagai berikut:

“Humas di rumah sakit ini tidak terlibat langsung dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien dalam hal keluhan penyakit. Namun, dalam hal keluhan pasien mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit humas dapat berkomunikasi langsung kepada pasien yang ingin menyampaikan keluhannya mengenai pelayanan rumah sakit yang kurang atau ada masalah maka humas langsung yang turun tangan”.⁶

Humas di RSUD Panglima Sebaya bertugas untuk menjalin hubungan kerja sama dengan pihak luar dengan tujuan untuk mengembangkan pelayanan yang ada di RSUD Panglima Sebaya. Hal ini sebagaimana wawancara mengenai peran humas dalam menjalin hubungan kerja sama dengan instansi luar, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Humas menjalin kerja sama dengan instansi lain, dalam hal ini humas memiliki peran yang penting sebagai penghubung dengan instansi luar dalam membangun kerja sama untuk peningkatan pelayanan di rumah sakit. Kerja sama yang dibangun biasanya dengan media dan pemerintah daerah”.⁷

Tentunya humas menjalin kerja sama dengan pihak luar memiliki suatu tujuan yang ingin dicapai, tujuan tersebut terutama yang berkaitan dengan

⁶ dr. H. Mansyah HM, Sp. OG., Kepala Unit Humas, 05 Mei 2023.

⁷ dr. H. Mansyah HM, Sp. OG

kemajuan RSUD Panglima Sebaya dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berobat. Hal tersebut dapat dipahami dari wawancara mengenai tujuan diadakannya kerja sama dengan instansi luar, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Komunikasi atau kerjasama yang dibangun dengan pemerintah daerah biasanya bertujuan untuk meminta masukan dan saran kepada pemerintah terkait pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat. Selain itu, kerja sama dengan pemerintah daerah juga untuk dapat menunjang fasilitas yang ada di rumah sakit dengan bantuan dana yang disalurkan dari pemerintah daerah”.⁸

Kerja sama yang dilaksanakan oleh humas dengan pihak luar juga disampaikan oleh beliau. Adapun wawancara mengenai kerja sama yang dijalin humas, dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes. mengatakan sebagai berikut:

“Humas sering mengadakan kerja sama dengan instansi luar terutama dengan pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan di rumah sakit. Sebab sebagian besar dana rumah sakit ini berasal dari bantuan pemerintah daerah selaku yang menaungi rumah sakit ini sebagai rumah sakit daerah”.⁹

Humas menjalin kerja sama dengan pihak luar terutama pemerintah daerah dan perusahaan yang ada di Kabupaten Paser. Hal ini sebagaimana wawancara mengenai kerja sama yang dilakukan humas dengan instansi luar, Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns. mengatakan sebagai berikut:

“Kerja sama yang dilakukan humas biasanya adalah kerja sama dengan pemerintah daerah dan perusahaan yang ada di Kabupaten Paser. Kerja sama dengan pemerintah daerah biasanya dalam bentuk kerja sama yang bertujuan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit sedangkan kerja sama dengan perusahaan biasanya adalah dalam bentuk penyediaan pelayanan *medical check up*”.¹⁰

⁸ dr. H. Mansyah HM, Sp.OG

⁹ dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes.

¹⁰ Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns.

3. Peran sebagai *Back Up Management*

Sebagai pendukung manajemen, humas RSUD Panglima Sebaya terlibat dalam penyusunan strategi komunikasi yang mendukung program-program manajemen rumah sakit, termasuk saat terjadi isu pelayanan atau krisis publik. Dalam beberapa agenda seperti peluncuran layanan baru dan penyesuaian tarif, humas dilibatkan sejak tahap perencanaan hingga publikasi. Tim humas juga membantu manajemen dalam melakukan monitoring opini publik sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi kebijakan komunikasi.

Program yang dilaksanakan oleh RSUD Panglima Sebaya tentunya perlu dukungan dari berbagai pihak terutama dari pihak intern tidak terkecuali dari pihak humas. Hal ini dapat dipahami dari wawancara mengenai peran humas ketika rumah sakit menjalankan suatu program, dr. H. Mansyah HM, Sp. OG mengatakan sebagai berikut:

“Pada saat rumah sakit mengadakan suatu program, humas memiliki peran untuk menunjang kegiatan tersebut dalam hal promosi program kepada masyarakat untuk dapat mengetahui program yang ditawarkan tersebut yang tujuannya adalah masyarakat”.¹¹

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa program rumah sakit perlu adanya dukungan dari berbagai pihak termasuk humas. Adapun wawancara mengenai peran humas dalam menjalankan program rumah sakit, dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes. mengatakan sebagai berikut:

“Terkait pelaksanaan program yang ada di rumah sakit, humas memiliki andil yang penting dalam menunjang terlaksananya program tersebut. Humas biasanya terlibat dalam menyebarkan informasi mengenai

¹¹ dr. H. Mansyah HM, Sp. OG

program tersebut melalui media sosial dan melalui media massa yang lain seperti spanduk yang didesain oleh humas sendiri”.¹²

Humas sebagai salah satu sumber daya manusia yang ada di rumah sakit tentunya selalu terlibat dalam berbagai program yang dilaksanakan oleh rumah sakit terutama dalam hal promosi kepada masyarakat. Hal ini sebagaimana wawancara mengenai pentingnya keterlibatan humas dalam menjalankan program rumah sakit, Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns. mengatakan sebagai berikut:

“Keberadaan humas dalam menjalankan program rumah sakit sangat teramat penting. Sebab melalui humaslah program dapat disampaikan kepada masyarakat luas sehingga program dapat dijalankan dengan sebaik mungkin dan rumah sakit pun dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat”.¹³

4. Peran sebagai *Good Image Maker*

Humas memiliki peran penting dalam membentuk dan menjaga citra positif rumah sakit. Observasi menunjukkan bahwa humas aktif mempublikasikan kegiatan sosial rumah sakit, seperti donor darah, penyuluhan kesehatan, dan kerja sama dengan pihak luar melalui media sosial resmi dan media massa lokal. Tim humas juga menjaga penampilan visual rumah sakit, mulai dari banner informasi yang rapi hingga pelayanan yang humanis agar kesan profesional dan peduli tetap terjaga di mata masyarakat. Dalam penanganan isu negatif pun, humas berupaya merespons cepat dengan klarifikasi yang tepat dan pendekatan yang persuasif.

¹² dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes.

¹³ Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns.

Peran humas sebagai good image maker ini dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 4.8 Peran Humas sebagai *Good Image Maker*

Gambar tersebut merepresentasikan suasana penuh kehangatan dan kebahagiaan yang terjadi di salah satu ruang perawatan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Dalam dokumentasi visual ini, tampak seorang pasien perempuan yang baru saja menyelesaikan proses persalinan tengah beristirahat di atas tempat tidur rumah sakit dalam kondisi yang terlihat nyaman dan tenang. Pasien didampingi oleh suami, tenaga medis, serta staf rumah sakit yang berperan aktif dalam proses pelayanan. Salah satu staf yang diduga berasal dari bagian Hubungan Masyarakat (Humas) rumah sakit terlihat menyerahkan bingkisan kepada pihak keluarga pasien sebagai simbol perhatian, penghargaan, dan bentuk pelayanan personal dari institusi terhadap pasien dan keluarganya. Bingkisan atau hadiah tersebut diberikan kepada pasien yang baru saja melahirkan yang bertepatan dengan hari kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus, dengan demikian humas dapat

memberikan citra rumah sakit yang baik kepada pasien yang melahirkan begitu juga dengan pasien yang lain.

Praktik ini mencerminkan peran Humas sebagai *good image maker*, yaitu pihak yang bertanggung jawab dalam membangun dan mempertahankan citra positif lembaga di mata publik. Melalui tindakan yang bersifat simbolik namun bermakna tersebut, rumah sakit tidak hanya menunjukkan kualitas pelayanan medis, tetapi juga menampilkan nilai-nilai humanis, empati, dan kepedulian sosial yang menjadi bagian dari strategi komunikasi korporat. Pendekatan ini dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap rumah sakit serta memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan yang disediakan. Dokumentasi momen seperti ini juga menjadi salah satu bentuk strategi publikasi positif yang dapat digunakan oleh bagian Humas dalam menguatkan reputasi institusi di ruang publik, baik melalui media sosial maupun saluran komunikasi resmi lainnya.

Rumah sakit harus menjaga citra baik di hadapan masyarakat umum agar masyarakat tetap percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, citra baik ini tentunya harus diupayakan lewat berbagai media terutama media sosial atau melaksanakan program khas dari rumah sakit. Maka dari itu, perlu adanya peran humas dalam mengangkat citra baik rumah sakit. Hal ini berdasarkan wawancara mengenai peran humas dalam menjaga dan mengangkat citra rumah sakit, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Citra baik rumah sakit dijaga dengan baik, hal ini humas sangat terlibat agar rumah sakit dapat menjaga citra baiknya di hadapan masyarakat. Cara humas dalam mengangkat citra rumah sakit adalah dengan cara memberikan informasi yang positif juga memberikan informasi

mengenai pelayanan terbaru yang ditawarkan oleh rumah sakit. Hal ini biasanya humas sampaikan melalui media sosial maupun media massa lainnya. Selain itu, dalam mengangkat citra rumah sakit biasanya rumah sakit juga merayakan ulang tahun pasien jika ada pasien yang ulang tahun, rumah sakit juga terlibat dalam kegiatan sosial dengan menyediakan peralatan kesehatan dan obat-obatan serta memberikan pelayanan, rumah sakit juga mengadakan *live streaming podcast* dokter yang disiarkan melalui akun media sosial. Sehingga hal tersebut dapat mengangkat citra baik rumah sakit di mata masyarakat”.¹⁴

Citra baik rumah sakit harus selalu dijaga demi menjaga rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga terjalin hubungan yang baik dengan masyarakat umum. Adapun wawancara mengenai peran humas dalam menjaga citra baik rumah sakit, dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes. mengatakan sebagai berikut:

“Humas memiliki andil dalam menjaga citra baik rumah sakit dengan cara memberikan informasi yang baik kepada masyarakat mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit. Selain itu, humas juga berupaya sebaik mungkin untuk tetap memiliki hubungan baik dengan masyarakat khususnya pasien yang berobat di rumah sakit ini”.¹⁵

Humas sebagai pihak yang mengelola media sosial RSUD Panglima Sebaya tentunya harus selalu memberikan citra yang baik kepada masyarakat bahwa rumah sakit memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini didasarkan pada wawancara mengenai menjaga citra baik rumah sakit oleh humas, Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns. mengatakan sebagai berikut:

“Humas selalu menjaga dan mengangkat citra baik rumah sakit dengan berbagai cara seperti menyebarkan informasi terkait kegiatan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui media sosial. Humas juga menjaga hubungan yang baik dengan pemerintah daerah agar citra rumah sakit dapat dijaga sebaik mungkin”.¹⁶

¹⁴ dr. H. Mansyah HM, Sp. OG.

¹⁵ dr. Ahmad Hadiwijaya, Sp.A. M.Kes.

¹⁶ Gusti Ayu Heidy Ardiastari, S.Kep.Ns.

Pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh RSUD Panglima Sebaya juga dapat dilihat melalui website yang tersedia. Di dalam website tersebut dapat diketahui berbagai layanan yang diberikan, salah satu layanan unggulan dari RSUD Panglima Sebaya adalah adanya pelayanan CT Scan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat sewaktu-waktu. Website tersebut dikelola oleh bagian humas sehingga dapat dikatakan bahwa humas telah menjalankan perannya dengan baik untuk terus meningkatkan pelayanan yang ada di RSUD Panglima Sebaya.

Humas juga aktif dalam mengelola akun youtube untuk menyiarkan program *podcast* yang diadakan oleh pihak rumah sakit. Hal ini sebagaimana disampaikan pasien yang mengatakan bahwa:

“RSUD Panglima Sebaya pernah mengadakan *podcast* lewat youtube. Dalam *podcast* tersebut dibahas berbagai macam mengenai kesehatan serta pelayanan yang ada di rumah sakit. Saya sangat tertarik dengan adanya program ini karena dapat memberikan suatu edukasi dan keterbukaan kepada masyarakat mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit”.

5. Nilai-Nilai Dakwah dalam Peran Humas

Humas merupakan bagian penting dalam suatu organisasi yang memiliki fungsi strategis untuk menjaga, membina, dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga dengan publiknya. Di RSUD Panglima Sebaya, humas tidak hanya menjalankan tugas-tugas komunikasi dan promosi, tetapi juga mengemban nilai-nilai dakwah Islam, yaitu menyampaikan kebaikan (amar ma'ruf), mencegah kemungkaran (nahi munkar), dan menjadi teladan dalam akhlak serta pelayanan. Nilai dakwah dalam konteks ini bersifat universal, seperti kejujuran, kesantunan, tanggung jawab, dan pelayanan yang

berorientasi pada kemanusiaan. Dalam pelaksanaan tugasnya, humas RSUD Panglima Sebaya memainkan empat peran utama yang dapat dianalisis dari perspektif dakwah:

a. Peran sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, humas berperan dalam menyampaikan informasi dari rumah sakit kepada masyarakat dan sebaliknya. Dalam peran ini, nilai dakwah tercermin melalui:

- 1) *Qaulan Sadida* (perkataan yang benar): Humas harus menyampaikan informasi yang jujur, akurat, dan tidak menyesatkan. Dalam hal ini, dakwah dilakukan melalui komunikasi yang tidak hanya informatif tetapi juga edukatif dan membawa pesan moral.
- 2) *Qaulan Baligha* (perkataan yang efektif): Setiap komunikasi disampaikan dengan bahasa yang tepat sasaran, menyentuh hati masyarakat, dan membawa perubahan positif, seperti ajakan menjaga kesehatan, empati terhadap pasien, serta mendukung program kemanusiaan.

Humas sebagai komunikator menjadi sarana dakwah bil-lisan dan bil-hal, di mana pesan-pesan kesehatan dikemas dengan pendekatan yang ramah, humanis, dan bernilai islami.

b. Peran sebagai *Relationship Builder*

Dalam peran ini, humas menjalin hubungan yang harmonis antara rumah sakit dengan stakeholder: pasien, keluarga pasien, media,

pemerintah, dan masyarakat umum. Nilai-nilai dakwah dalam peran ini antara lain:

- 1) Silaturahmi dan ukhuwah: Membangun jaringan hubungan sosial yang kuat merupakan bagian dari ajaran Islam. Humas berperan memperkuat ukhuwah antara rumah sakit dengan komunitas masyarakat.
- 2) Empati dan pelayanan: Dakwah tidak hanya berbentuk ceramah, tetapi juga tindakan yang menyentuh hati. Melalui pendekatan yang penuh empati dan keramahan, humas menunjukkan nilai-nilai Islam dalam melayani.

Dengan menjadi relationship builder yang baik, humas berkontribusi pada terwujudnya citra rumah sakit sebagai lembaga yang peduli dan bertanggung jawab secara sosial.

c. Peran sebagai *Back Up Management*

Humas mendukung manajemen dalam menghadapi krisis, menyusun strategi komunikasi, dan menjaga stabilitas organisasi di mata publik. Nilai dakwah yang dapat diintegrasikan dalam peran ini antara lain:

- 1) Tanggung jawab (amanah): Menjalankan peran sebagai pendukung manajemen dengan penuh tanggung jawab dan kejujuran mencerminkan nilai dakwah Islam.
- 2) Sikap sabar dan solutif: Dalam menghadapi krisis seperti kesalahan pelayanan atau isu negatif, humas harus tetap sabar, tenang, dan mencari solusi yang terbaik tanpa menyalahkan

pihak lain. Ini selaras dengan semangat dakwah untuk menyelesaikan konflik dengan hikmah dan kebijaksanaan.

Dengan menjalankan fungsi back up management secara profesional dan etis, humas ikut menjaga kepercayaan publik terhadap rumah sakit.

d. Peran sebagai *Good Image Maker*

Humas bertugas membangun dan menjaga citra positif rumah sakit di mata masyarakat. Nilai-nilai dakwah yang diterapkan dalam peran ini meliputi:

- 1) *Akhlaqul karimah* (akhlak mulia): Membentuk citra rumah sakit yang tidak hanya modern dan profesional, tetapi juga beretika dan manusiawi, sesuai dengan nilai-nilai Islam.
- 2) *Qaulan Karima* (perkataan yang mulia): Dalam setiap publikasi, kampanye, dan media sosial, humas membawa narasi yang santun, inspiratif, dan membangun.

Dengan mempromosikan kebaikan rumah sakit secara jujur dan bijaksana, humas secara tidak langsung menyampaikan dakwah kepada masyarakat luas melalui media informasi dan citra positif yang dibangun.

Nilai-nilai dakwah dalam peran humas di RSUD Panglima Sebaya mencerminkan bahwa komunikasi dan hubungan publik bukan semata-mata aktivitas duniawi, tetapi dapat menjadi sarana untuk menyampaikan pesan kebaikan, mendorong kesadaran sosial, dan membangun masyarakat yang lebih peduli, sehat, dan bermoral. Dalam konteks ini, humas menjadi

perpanjangan tangan dakwah institusional yang relevan dengan kebutuhan zaman dan tetap berpijak pada nilai-nilai Islam.

C. Pembahasan

Pada bagian ini peneliti akan menyajikan hasil analisis data dari hasil yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dikaitkan dengan teori yang ada dalam penelitian ini dan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti. Sebelum memasuki bagian analisis data maka dipahami terlebih dahulu pengertian dari humas, humas atau yang juga dapat disebut *public relations* adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dimanfaatkan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya, menasihati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan publik secara umum.¹⁷

Pengertian lain menyebutkan bahwa *Public relations* merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang memiliki program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapai.¹⁸ Menurut Frank Jefkins dalam Nurul humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam

¹⁷ Ahmad Bairizki, *Manajemen Public Relations (Teori dan Implementasi Humas Perguruan Tinggi)* (Surabaya: Pustaka Aksara, 2021), 4.

¹⁸ Hannah Mahfuzhah dan Anshari Anshari, "Media Publikasi Humas dalam Pendidikan," *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 2 (30 Oktober 2018): 139.

rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik.¹⁹ Berikut adalah analisis yang dibagi dalam empat sub bahasan sesuai dengan tujuan penelitian.

1. Analisis Peran humas sebagai *communicator* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat ditemukan fakta bahwa humas di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser telah melaksanakan perannya sebagai *communicator*. Hal ini dapat dipahami dari adanya bentuk upaya humas dalam menjalin komunikasi dengan pasien untuk menyerap segala keluhan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Terlebih dahulu dipahami peran humas sebagai *communicator*. Menurut Pratiwi dalam Amanda humas sebagai fasilitator komunikasi berperan sebagai jembatan komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Selain itu, humas menjadi mediator ketika terjadi *miss communication* antara organisasi dengan publiknya.²⁰ Komunikasi ini dapat dilaksanakan secara langsung maupun secara tidak langsung. Dengan demikian, humas harus ahli dalam komunikasi baik itu di internal maupun eksternal.

Komunikasi humas dengan pasien tersebut melalui berbagai macam bentuk cara komunikasi baik itu komunikasi langsung maupun tidak langsung. Diantara bentuk komunikasi tersebut adalah dengan membuka layanan pengaduan bagi pasien sehingga segala pengaduan keluhan pelayanan dapat disampaikan secara langsung kepada pihak humas, memberikan kesempatan

¹⁹ Nurul Nurul, "Strategi Manajemen Humas dalam Menyampaikan Program Unggulan Madrasah," *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (8 Mei 2018): 39.

²⁰ Luthfia Amanda, "Peran Humas Sebagai Fasilitator Publikasi Informasi dan Dokumentasi Di Perguruan Tinggi," *Jurnal Manajemen Pendidikan* 13, no. 1 (19 Juni 2022): 2.

kepada pasien untuk mengisi kotak saran sehingga segala kritik dan saran dapat ditampung di kotak saran tersebut yang kemudian dapat ditindak lanjuti oleh pihak rumah sakit, komunikasi dengan pasien bisa juga melalui survey kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit sehingga dapat diketahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Komunikasi dengan pasien yang dibangun oleh humas tersebut memiliki tujuan utama yaitu untuk mengetahui seberapa layak dan bagusnya pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Oleh karena itu, pasien sebagai penerima pelayanan berhak untuk menilai pelayanan yang diberikan dan menyampaikan segala kekurangan yang diberikan. Maka dengan diketahuinya kekurangan yang ada pada pelayanan pihak rumah sakit akan terus memperbaiki kekurangannya tersebut sehingga pelayanan dapat diberikan semaksimal mungkin.

Berdasarkan uraian di atas maka humas telah menjalankan perannya sebagai *communicator*. Dari peran tersebut humas telah memiliki andil untuk bisa meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien. Peningkatan mutu pelayanan tersebut didasarkan pada kritik, saran, dan keluhan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Maka dapat dikatakan humas memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Selain sebagai pihak yang menjalin komunikasi dengan pasien dalam hal keluhan pelayanan. Humas juga bertindak dan berperan sebagai mediator ketika ada masalah yang muncul di rumah sakit baik itu yang terkait dengan

pelayanan atau hal lainnya. Humas dalam hal ini memiliki peran sebagai penengah atas permasalahan yang terjadi untuk menemukan sebuah cara dalam menyelesaikan masalah yang terjadi tersebut. Dengan demikian, jika dikaitkan dengan teori yang ada dalam penelitian humas telah menjalankan perannya dengan baik sebagai mediator yang merupakan sebagai fasilitator komunikasi (*communicator*).

Peran humas sebagai *communicator* ini telah berkontribusi dengan maksimal dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser, karena tanpa adanya humas pihak rumah sakit tidak akan tahu bagaimana tingkat pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Humaslah yang dapat menjalin komunikasi dengan pasien mengenai permasalahan yang ada dalam pelayanan yang telah diberikan sehingga rumah sakit dapat mengetahui permasalahan tersebut dan dengan adanya permasalahan tersebut rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan lebih baik lagi daripada sebelumnya.

Mencermati lebih dalam maka peran humas sebagai *communicator* ini sesuai dengan salah satu indikator mutu pelayanan yaitu *responsiveness*. *Responsiveness* dalam konteks mutu pelayanan merujuk pada kesigapan dan kesiediaan pihak rumah sakit untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap terhadap keluhan atau pertanyaan pasien.

Kaitan peran humas sebagai *communicator* dengan indikator mutu pelayanan *responsiveness* dalam dipahami dari humas menjalin komunikasi dengan pasien untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam pelayanan.

Rumah sakit melalui humas dapat menanggapi keluhan atau saran pasien secara langsung. Informasi dari pasien menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan mutu layanan ke depannya. Maka, peran humas sebagai *communicator* sangat erat kaitannya dengan daya tanggap (*responsiveness*) rumah sakit dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien dengan cepat dan tepat.

Dalam sistem pelayanan kesehatan, kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan pasien menjadi indikator utama dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan. Salah satu peran strategis yang mendukung tercapainya indikator tersebut adalah peran humas sebagai *communicator*. Humas berfungsi sebagai penghubung antara pihak rumah sakit dan masyarakat, khususnya dalam menyampaikan informasi, menerima masukan, serta menindaklanjuti keluhan dari pasien atau keluarganya. Di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser, peran ini dijalankan secara aktif melalui berbagai media komunikasi, baik secara langsung maupun digital, dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap suara pasien dapat didengar dan ditanggapi secara profesional.

Indikator mutu pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) dapat dipahami sebagai kemampuan rumah sakit dalam merespons dengan cepat dan efektif terhadap permintaan, pertanyaan, atau keluhan dari pasien. Dalam hal ini, humas berperan sebagai instrumen vital yang menjamin terjadinya komunikasi dua arah yang efektif. Ketika pasien menyampaikan keluhan, saran, atau pertanyaan mengenai pelayanan rumah sakit, humas bertugas untuk tidak hanya mencatat, tetapi juga mengomunikasikannya kepada bagian yang

relevan di dalam struktur organisasi rumah sakit. Melalui mekanisme ini, rumah sakit memiliki peluang lebih besar untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Selain sebagai saluran pengaduan, humas juga memainkan peran dalam menciptakan persepsi positif di kalangan pasien dan masyarakat terhadap kesiapan rumah sakit dalam merespons isu-isu pelayanan. Informasi yang disampaikan oleh humas, baik dalam bentuk publikasi resmi, press release, maupun media sosial, tidak hanya memberikan klarifikasi terhadap isu-isu yang berkembang, tetapi juga menjadi sarana edukasi kepada publik tentang bagaimana rumah sakit menangani dan menanggapi permasalahan pelayanan. Ini menunjukkan bahwa humas tidak hanya menjadi juru bicara, tetapi juga agen penguatan kepercayaan publik terhadap lembaga rumah sakit.

Lebih lanjut, peran humas sebagai *communicator* yang aktif juga mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien yang merasa didengar dan ditanggapi dengan cepat cenderung memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit, bahkan meskipun awalnya mereka mengalami ketidakpuasan. Dengan menyediakan wadah komunikasi yang terbuka, RSUD Panglima Sebaya menunjukkan bentuk nyata dari akuntabilitas dan tanggung jawabnya sebagai institusi pelayanan publik. Respons cepat yang dilakukan oleh rumah sakit melalui koordinasi dengan humas mencerminkan sistem kerja yang tanggap, solutif, dan berorientasi pada perbaikan kualitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai *communicator* sangat berkorelasi dengan indikator mutu pelayanan

responsiveness, karena melalui aktivitas komunikasi yang dibangun oleh humas, rumah sakit mampu menangkap dinamika kebutuhan pasien secara real-time dan memberikan tanggapan yang cepat serta tepat sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya sebagai aktivitas penyampaian informasi semata, tetapi juga sebagai instrumen manajerial dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, optimalisasi peran humas dalam konteks komunikasi pelayanan perlu menjadi bagian dari strategi mutu yang terintegrasi dalam manajemen rumah sakit.

Lebih lanjut, peran strategis humas sebagai komunikator tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi secara satu arah, tetapi juga mencakup kemampuan dalam membangun komunikasi dua arah yang partisipatif. Dalam konteks pelayanan kesehatan, komunikasi yang bersifat dialogis memungkinkan terjadinya umpan balik secara langsung dari pasien kepada pihak rumah sakit, sehingga menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan manajerial yang responsif dan berbasis kebutuhan pengguna layanan. Fungsi ini menjadi sangat relevan dalam era pelayanan publik yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, dan orientasi terhadap kepuasan pengguna (*customer-oriented approach*).

Selain itu, keberadaan humas yang mampu menjalin komunikasi efektif dengan berbagai pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, akan memperkuat posisi rumah sakit sebagai institusi publik yang adaptif dan inovatif dalam merespons tantangan pelayanan. Komunikasi yang dikelola dengan baik oleh humas dapat membentuk persepsi positif masyarakat

terhadap kinerja dan integritas rumah sakit. Hal ini sejalan dengan pendekatan manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management/TQM*), di mana seluruh komponen organisasi, termasuk fungsi komunikasi, saling berkontribusi dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

2. Analisis Peran humas sebagai *relationship* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat ditemukan fakta bahwa humas menjalankan perannya sebagai *relationship*. Hal ini dapat dipahami dari kerja humas yang menjalin kerja sama dengan pemerintah daerah dan perusahaan yang ada di Kabupaten Paser.

Tentunya sebelum itu terlebih dahulu dipahami peran humas sebagai *relationship*. Peran ini merupakan suatu kemampuan humas dalam membangun hubungan dengan perusahaan atau instansi lain untuk mengadakan suatu kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Hubungan ini dibangun dengan menciptakan adanya saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak sehingga hubungan tersebut merupakan hal positif untuk memajukan sebuah perusahaan atau instansi.

Kemampuan humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dalam menjalankan perannya dalam menjalin kerja sama dengan pemerintah daerah dapat dikatakan begitu baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya upaya humas dalam menjalin dan membangun komunikasi dengan pemerintah daerah untuk bisa mendukung rumah sakit dalam menjalankan fungsinya.

Kerja sama yang dilakukan humas dengan pemerintah daerah biasanya berkenaan dengan dana yang dialokasikan pemerintah daerah kepada rumah sakit dalam mendukung sarana, prasarana dan pelayanan yang ada di rumah sakit. Tentunya dengan adanya dukungan dari pemerintah daerah tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser kepada pasien yang berobat di rumah sakit tersebut. Humas RSUD Panglima Sebaya menjalankan peran sebagai penghubung antara rumah sakit dengan pemerintah daerah, antara lain melalui sosialisasi program kesehatan, humas bekerja sama dengan Dinas Kesehatan dan instansi terkait untuk menyosialisasikan program-program pemerintah, seperti imunisasi, program kesehatan ibu dan anak, penanggulangan stunting, dan promosi hidup sehat. Penyusunan dan implementasi kebijakan kesehatan, humas ikut terlibat dalam koordinasi kebijakan bersama pemda, seperti penguatan sistem rujukan, tanggap darurat bencana, dan pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelaporan dan publikasi program, humas memastikan bahwa capaian-capaian rumah sakit, baik dari segi layanan maupun pembangunan infrastruktur, tersampaikan kepada pihak pemda sebagai bentuk akuntabilitas publik.

Kerja sama yang dilakukan humas dengan perusahaan yang ada di Kabupaten Paser biasanya adalah rumah sakit yang menyediakan layanan *medical check up* bagi karyawan atau pegawai perusahaan yang menjalin kerja sama dengan rumah sakit. Sebagai bagian dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan yang ada di wilayah Kabupaten Paser, humas RSUD Panglima Sebaya turut membangun sinergi dengan sektor swasta melalui

program CSR Kesehatan, menginisiasi kerja sama CSR dengan perusahaan tambang, perkebunan, atau industri lainnya untuk bantuan alat kesehatan, fasilitas ruang rawat inap, atau kegiatan bakti sosial kesehatan. Penyuluhan dan pemeriksaan kesehatan di tempat kerja, menjalin kerja sama dalam bentuk layanan mobile clinic ke lokasi perusahaan untuk memberikan edukasi kesehatan, skrining penyakit tidak menular (PTM), serta pemeriksaan berkala bagi karyawan. Pelatihan gawat darurat dan kesehatan kerja, humas memfasilitasi pelatihan bersama tim medis RSUD kepada perusahaan dalam penanganan kecelakaan kerja dan pertolongan pertama. Kerja sama tersebut tentunya dalam rangka mendukung kinerja rumah sakit baik dalam hal pelayanan maupun sarana dan prasarana yang tersedia di rumah sakit. Hal ini telah menunjukkan bahwa RSUD Panglima Sebaya diberikan kepercayaan kepada pihak perusahaan untuk bisa mengontrol kesehatan dan kebugaran karyawannya sehingga dengan adanya kerja sama ini perusahaan dan rumah sakit dapat memberikan *feedback* satu sama lain yaitu perusahaan dapat melihat kesehatan karyawannya dalam bekerja dan rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang ada sebagai bentuk kepedulian terhadap kesehatan karyawan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dipahami bahwa peran *relationship* yang dilakukan oleh humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser telah memberikan andil dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Peningkatan mutu pelayanan ini tentunya didukung dengan adanya kerja sama dengan pemerintah yang mengalokasikan dana kepada rumah sakit untuk

bisa dipergunakan sebagai mestinya untuk meningkatkan kualitas rumah sakit khususnya dalam hal pelayanan yang diberikan.

Peran *relationship* oleh humas RSUD Panglima Sebaya ini juga telah menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki suatu kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan untuk bisa memeriksa kesehatan karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Maka hal ini juga menunjukkan bahwa pada faktanya RSUD Panglima Sebaya memiliki pelayanan yang berkualitas sehingga bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada karyawan perusahaan yang ada di Kabupaten Paser.

Mencermati lebih dalam maka peran humas sebagai *relationship* ini sesuai dengan salah satu indikator mutu pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan). *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan.

Kaitan peran humas sebagai *relationship* dengan indikator mutu pelayanan *reliability* dapat dipahami dari humas RSUD Panglima Sebaya membangun hubungan (*relationship*) dengan perusahaan-perusahaan di Kabupaten Paser. Perusahaan mempercayakan kesehatan karyawannya kepada rumah sakit tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah membuktikan keandalannya dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas dan terpercaya. Dengan kata lain, kepercayaan perusahaan terhadap RSUD Panglima Sebaya adalah indikator kuat bahwa rumah sakit reliable

(dapat diandalkan), yang merupakan inti dari indikator mutu pelayanan "*Reliability*".

Salah satu peran strategis humas dalam menunjang peningkatan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser adalah peran sebagai *relationship builder*, yakni membangun dan memelihara hubungan baik dengan berbagai pihak eksternal, termasuk instansi dan perusahaan. Peran ini menempatkan humas sebagai ujung tombak dalam menjalin kemitraan yang dapat memperluas jangkauan layanan rumah sakit sekaligus meningkatkan kepercayaan publik. Dalam praktiknya, humas RSUD Panglima Sebaya telah berhasil menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan yang mempercayakan pemeriksaan kesehatan karyawannya kepada rumah sakit ini. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai institusi pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai mitra strategis bagi dunia usaha di wilayah Kabupaten Paser.

Keberhasilan humas dalam membangun hubungan baik tersebut memiliki keterkaitan yang erat dengan indikator mutu pelayanan *reliability* (kehandalan). *Reliability* dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, konsisten, dan dapat dipercaya. Ketika perusahaan secara berulang kali mempercayakan pemeriksaan karyawannya kepada RSUD Panglima Sebaya, hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit mampu menjaga komitmen pelayanan secara profesional. Kepercayaan tersebut tentu tidak hadir secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil dari akumulasi pengalaman positif yang dirasakan

perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, yang secara konsisten sesuai dengan standar mutu dan ekspektasi klien.

Lebih jauh, keandalan dalam pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis medis, tetapi juga oleh proses komunikasi dan relasi yang dibangun antara rumah sakit dan mitra eksternal. Di sinilah peran humas menjadi sangat vital. Humas berperan sebagai penjaga kredibilitas institusi, yang memastikan bahwa komunikasi antara rumah sakit dan perusahaan terjalin dengan baik, transparan, dan saling menguntungkan. Hubungan yang terjalin ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga emosional, karena menyangkut kepercayaan perusahaan terhadap mutu pelayanan rumah sakit yang akan berdampak pada kesehatan dan produktivitas karyawannya.

Konsistensi pelayanan yang dapat diandalkan menjadi dasar utama bagi perusahaan untuk terus menjalin kerja sama. Hal ini memberikan bukti nyata bahwa RSUD Panglima Sebaya telah memenuhi salah satu unsur penting dalam indikator *reliability*, yakni “*doing it right the first time*”. Kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat, sesuai janji, dan tanpa kesalahan menunjukkan bahwa rumah sakit ini telah menginternalisasi prinsip-prinsip mutu dalam pelayanannya. Melalui pendekatan ini, humas tidak hanya menjalankan fungsi komunikasi eksternal, tetapi juga memainkan peran strategis dalam membangun reputasi rumah sakit sebagai institusi yang andal dan profesional.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai *relationship builder* secara langsung mendukung terpenuhinya indikator mutu

pelayanan *reliability* di RSUD Panglima Sebaya. Kepercayaan perusahaan terhadap rumah sakit merupakan bukti empiris bahwa pelayanan yang diberikan bersifat konsisten dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, keberadaan humas tidak hanya mendukung pencapaian tujuan komunikasi, tetapi juga menjadi elemen penting dalam pencapaian mutu pelayanan secara keseluruhan, khususnya dalam membangun citra rumah sakit yang reliable di mata mitra kerja dan masyarakat luas.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, keberhasilan membangun hubungan jangka panjang dengan mitra kerja dan masyarakat sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam menjaga konsistensi mutu layanan. Peran humas sebagai *relationship builder* menjadi sentral dalam membangun jejaring komunikasi yang harmonis, transparan, dan berkelanjutan antara rumah sakit dengan berbagai pemangku kepentingan. Hubungan yang dilandasi oleh kepercayaan ini akan menciptakan loyalitas, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memperkuat kredibilitas rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik yang profesional dan bertanggung jawab. Oleh sebab itu, humas tidak hanya diposisikan sebagai unit operasional, tetapi juga sebagai aktor strategis dalam manajemen relasi institusi.

Lebih jauh, keberhasilan humas dalam menjaga relasi eksternal yang positif juga memberikan kontribusi signifikan terhadap reputasi rumah sakit di tingkat lokal maupun regional. Kepercayaan yang diperoleh dari perusahaan rekanan, lembaga pemerintahan, maupun organisasi sosial merupakan hasil dari pendekatan komunikasi yang dialogis dan berorientasi pada solusi. Hal ini

tidak hanya memperkuat indikator *reliability* dalam mutu pelayanan, tetapi juga meningkatkan nilai kompetitif rumah sakit di tengah dinamika kebutuhan layanan kesehatan yang semakin kompleks. Dengan demikian, penguatan fungsi humas sebagai *relationship builder* perlu menjadi perhatian utama dalam strategi pengelolaan rumah sakit secara holistik dan berorientasi pada mutu.

3. Analisis Peran humas sebagai *back up management* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat ditemukan fakta bahwa humas telah menjalankan perannya sebagai *back up management*. Hal ini dapat dipahami dari kontribusi humas dalam setiap program yang dijalankan oleh pihak rumah sakit. Humas dalam hal ini sebagai pendukung jalannya program untuk bisa menyebarkan program tersebut kepada masyarakat luas.

Tentunya sebelum itu terlebih dahulu dipahami dulu peran humas sebagai *back up management*. Peran ini adalah suatu kemampuan humas untuk menjadi bagian pendukung atau penunjang untuk suatu kegiatan atau program kerja yang dilaksanakan oleh perusahaan atau instansi. Biasanya humas mendapatkan bagian manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan.

Peran ini dijalankan humas dengan menjadi pendukung program di balik layar. Biasanya humas berperan untuk bisa mempromosikan program yang ada melalui berbagai media yang bisa digunakan seperti spanduk, baliho, dan informasi yang disebarkan melalui media sosial seperti instagram,

facebook, dan lainnya. Dengan demikian, humas mendukung jalannya program yang diadakan oleh rumah sakit.

Humas yang mendukung jalannya program dari rumah sakit ini lah yang bisa memberikan dampak peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh RSUD Panglima Sebaya kepada pasiennya. Ketika program dapat dijalankan dengan sebaik mungkin maka pelayanan pun akan meningkat kualitasnya. Maka dapat dikatakan dengan adanya peran humas sebagai *back up management* dapat meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Mencermati lebih dalam maka peran humas sebagai *back up management* ini sesuai dengan salah satu indikator mutu pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung). *Tangibles* mengacu pada bukti fisik atau tampilan nyata dari pelayanan rumah sakit, termasuk fasilitas, perlengkapan, tampilan pegawai, serta media informasi atau promosi yang digunakan.

Kaitan peran humas sebagai *back up management* dengan indikator mutu pelayanan *tangibles* (bukti langsung) dapat dipahami dari humas mempromosikan program rumah sakit melalui media fisik seperti *spanduk* dan *baliho*, serta media digital seperti *Instagram* dan *Facebook*. Aktivitas ini menjadi dukungan nyata (*tangible*) terhadap program yang dijalankan oleh rumah sakit.

Informasi yang mudah diakses dan disebarluaskan menunjukkan kesiapan dan profesionalisme rumah sakit, yang secara tidak langsung meningkatkan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, peran humas sebagai *back up management* melalui media komunikasi dan promosi dapat dikategorikan sebagai wujud nyata dari indikator *tangibles* (bukti langsung) dalam mutu pelayanan.

Dalam pelayanan rumah sakit modern, elemen bukti fisik (*tangibles*) menjadi salah satu indikator utama dalam menilai mutu layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator ini mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik rumah sakit, kerapian lingkungan, penampilan pegawai, serta media informasi yang digunakan dalam mendukung penyampaian pelayanan. Dalam konteks ini, peran humas sebagai *back up management* di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser memiliki kontribusi yang signifikan dalam memperkuat indikator *tangibles* melalui strategi komunikasi visual dan media informasi yang terencana.

Peran humas sebagai *back up management* terlihat dari kemampuannya dalam mempromosikan program-program rumah sakit melalui media-media yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat. Humas aktif menggunakan media fisik seperti spanduk, baliho, dan brosur, serta memanfaatkan media digital seperti Instagram, Facebook, dan platform lainnya untuk menyampaikan informasi mengenai program kesehatan, jadwal dokter, edukasi medis, serta pelayanan baru yang ditawarkan rumah sakit. Kehadiran berbagai media ini memberikan dukungan nyata terhadap pencitraan dan eksistensi rumah sakit di tengah masyarakat, yang berimplikasi langsung terhadap penilaian mutu pelayanan.

Aktivitas komunikasi dan promosi oleh humas ini mencerminkan kesiapan institusi dalam memberikan informasi yang jelas, mudah diakses, dan menarik secara visual. Elemen-elemen visual tersebut secara langsung meningkatkan persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan rumah sakit. Ketika masyarakat melihat tampilan rumah sakit yang bersih, media informasi yang informatif, serta promosi yang konsisten, maka kepercayaan terhadap mutu pelayanan pun meningkat. Oleh karena itu, strategi komunikasi visual yang dijalankan humas menjadi bagian integral dari bukti fisik pelayanan yang ditawarkan rumah sakit.

Selain itu, media promosi yang dipersiapkan humas tidak hanya berfungsi sebagai sarana informasi, tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat identitas kelembagaan rumah sakit. Dengan penggunaan desain yang profesional, logo institusi yang konsisten, serta konten yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, humas turut membangun branding yang kuat terhadap RSUD Panglima Sebaya. Branding ini, dalam jangka panjang, berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan loyalitas pasien, karena masyarakat akan menilai rumah sakit tidak hanya dari pelayanan medisnya, tetapi juga dari image dan kesiapan komunikasinya dalam menyampaikan layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai *back up management* sangat berperan dalam mendukung indikator mutu pelayanan *tangibles*, karena melalui promosi visual dan komunikasi media, humas menghadirkan bentuk fisik nyata dari kualitas layanan yang diberikan. Keberadaan media informasi yang jelas, representatif, dan mudah diakses oleh

masyarakat menjadi simbol dari kesiapan dan profesionalisme rumah sakit. Oleh karena itu, optimalisasi peran humas dalam mendukung media komunikasi harus menjadi bagian dari strategi mutu pelayanan yang berorientasi pada peningkatan kepercayaan publik dan kenyamanan pasien.

Dalam perspektif manajemen strategis, peran humas sebagai *back up management* mencakup dukungan terhadap fungsi-fungsi manajerial utama melalui penyediaan sarana komunikasi visual yang efektif dan representatif. Melalui media promosi seperti banner, brosur, video profil, dan publikasi digital, humas berperan dalam memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap layanan rumah sakit. Elemen *tangibles* dalam mutu pelayanan tidak hanya terbatas pada fasilitas fisik, melainkan juga mencakup aspek visual dari informasi yang disajikan kepada publik. Dengan demikian, informasi yang tersampaikan secara jelas dan profesional melalui saluran komunikasi resmi menjadi indikator kuat atas kesiapan rumah sakit dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Lebih lanjut, optimalisasi media komunikasi oleh humas juga berfungsi sebagai instrumen edukatif dan informatif yang dapat meningkatkan literasi kesehatan masyarakat. Informasi yang disusun secara sistematis dan disebarluaskan melalui berbagai platform—baik cetak maupun digital—menunjukkan bahwa rumah sakit hadir secara aktif dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan transparansi dan keterbukaan informasi. Keberhasilan ini mencerminkan bahwa fungsi humas tidak hanya mendukung pencitraan institusi, tetapi juga menjadi bagian integral dari sistem manajemen mutu

pelayanan rumah sakit, terutama dalam aspek *tangibles* yang berperan penting dalam membangun persepsi awal terhadap profesionalisme dan kredibilitas pelayanan.

4. Analisis Peran humas sebagai *good image maker* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat ditemukan fakta bahwa humas telah menjalankan perannya sebagai *good image maker* atau pembuat citra baik RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Hal ini dapat dipahami dari upaya humas untuk bisa menyebarkan informasi positif terkait pelayanan maupun program yang ada di rumah sakit.

Tentunya sebelum itu dipahami terlebih dahulu mengenai peran humas sebagai *good image maker*. Peran humas yang satu ini adalah suatu kemampuan untuk menciptakan citra atau publikasi yang baik terhadap publik. Citra yang baik tentunya adalah suatu prestasi, reputasi, dan sekaligus menjadi utama bagi aktivitas humas dalam melaksanakan manajemen kehumasan untuk dapat membangun citra perusahaan atau instansi yang diwakilinya.

Humas di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser telah berupaya dengan baik untuk bisa menciptakan dan menjaga citra baik rumah sakit dengan berbagai cara diantaranya adalah menyebarkan informasi positif melalui berbagai media sosial, mengadakan *live streaming podcast* dokter yang disiarkan kepada masyarakat yang membahas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga masyarakat dapat memahami pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Selain itu, humas biasanya juga merayakan ulang tahun pasien jika ada pasien yang sedang berulang tahun pada hari itu. Hal ini dapat meningkatkan citra baik rumah sakit di pandangan masyarakat karena memiliki hubungan yang baik dan hangat dengan pasien yang sedang dirawat inap maupun yang sedang berobat rawat jalan. Pada hari-hari tertentu humas juga biasanya mengadakan kegiatan sosial di lingkungan masyarakat sekitar dengan memberikan santunan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Pada perayaan peringatan hari ulang tahun rumah sakit, humas juga menyebarkan informasi ini kepada masyarakat untuk bisa hadir dalam perayaan tersebut. Sehingga dalam momen tersebut dapat ditawarkan dan dikenalkan program-program rumah sakit kepada masyarakat untuk bisa memanfaatkannya ketika sedang berobat di RSUD Panglima Sebaya.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dipahami bahwa humas RSUD Panglima Sebaya telah menjalankan peran tersebut dengan baik sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser kepada masyarakat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa humas memiliki peran yang sangat penting untuk bisa menciptakan citra baik dengan tujuan peningkatan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Mencermati lebih dalam maka peran humas sebagai *good image maker* ini sesuai dengan salah satu mutu pelayanan yaitu *assurance* (jaminan). *Assurance* mencakup kemampuan rumah sakit dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien dan masyarakat terhadap kompetensi, keamanan, dan mutu pelayanannya. Indikator ini juga mencerminkan bagaimana rumah

sakit membangun kepercayaan melalui komunikasi yang profesional dan sikap yang meyakinkan.

Kaitan peran humas sebagai *good image maker* dengan mutu pelayanan *assurance* (jaminan) dapat dipahami dari humas membangun citra positif rumah sakit melalui publikasi di media sosial dan program seperti podcast dengan dokter. Masyarakat menjadi lebih paham dan percaya terhadap pelayanan rumah sakit. Hal ini menciptakan rasa aman dan yakin dalam diri masyarakat terhadap mutu layanan RSUD Panglima Sebaya. Dengan demikian, aktivitas humas dalam membentuk citra baik secara konsisten adalah bagian dari pemberian jaminan (*assurance*) kepada masyarakat bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan terbaik dari rumah sakit.

Dalam dunia pelayanan kesehatan, indikator *assurance* atau jaminan merupakan elemen penting dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit. Indikator ini mencakup kemampuan rumah sakit dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien dan masyarakat terkait kompetensi tenaga medis, keamanan pelayanan, serta kualitas sistem yang diterapkan. *Assurance* juga berkaitan erat dengan cara rumah sakit berkomunikasi secara profesional dan memberikan rasa aman kepada masyarakat melalui pendekatan informasi yang terbuka, jelas, dan terpercaya.

Dalam konteks RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser, peran humas sebagai *good image maker* sangat relevan dengan indikator *assurance*. Humas memiliki tanggung jawab utama dalam membangun dan menjaga citra rumah sakit melalui berbagai bentuk komunikasi strategis. Melalui kegiatan publikasi

di media sosial, seperti Instagram dan Facebook, serta penyelenggaraan program edukatif seperti podcast bersama dokter, humas berupaya membentuk persepsi positif masyarakat terhadap rumah sakit. Konten-konten tersebut tidak hanya berfungsi sebagai promosi, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan transparansi yang menumbuhkan rasa percaya masyarakat.

Citra yang positif terhadap rumah sakit menjadi jaminan tersendiri bagi pasien bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Ketika masyarakat melihat rumah sakit secara aktif memberikan informasi yang kredibel, menampilkan kompetensi dokter, serta menunjukkan keseriusan dalam peningkatan layanan, maka kepercayaan dan keyakinan terhadap institusi tersebut pun meningkat. Dalam hal ini, humas memainkan peran krusial dalam menciptakan *branding* yang profesional dan terpercaya, yang secara langsung memperkuat dimensi *assurance* dalam mutu pelayanan.

Lebih jauh, peran humas sebagai *good image maker* juga membentuk loyalitas masyarakat terhadap rumah sakit. Ketika citra yang ditampilkan konsisten, profesional, dan terbuka terhadap kritik serta masukan, maka rumah sakit tidak hanya dipercaya dalam hal pelayanan medis, tetapi juga dilihat sebagai institusi yang peduli, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi. Peran ini sangat penting dalam menghadapi tantangan pelayanan publik yang semakin kompetitif dan dinamis, di mana kepercayaan masyarakat menjadi modal utama keberlangsungan rumah sakit.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai *good image maker* merupakan bagian integral dalam menciptakan dan memperkuat

indikator mutu pelayanan *assurance* di RSUD Panglima Sebaya. Melalui strategi komunikasi yang membangun citra positif, humas tidak hanya meningkatkan reputasi rumah sakit, tetapi juga menanamkan keyakinan dalam diri masyarakat bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan terbaik, aman, dan profesional. Oleh karena itu, fungsi humas tidak dapat dipandang sebelah mata dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan secara menyeluruh.

Dalam ranah pelayanan kesehatan, indikator *assurance* mencerminkan sejauh mana rumah sakit mampu menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan masyarakat terhadap kompetensi tenaga medis serta keandalan institusi. Peran humas sebagai *good image maker* sangat penting dalam membentuk persepsi publik melalui komunikasi strategis yang sistematis dan terarah. Melalui kampanye citra, publikasi keberhasilan layanan, testimoni pasien, serta pengelolaan media sosial dan informasi digital, humas berperan aktif dalam membangun narasi institusional yang mencerminkan profesionalisme, kepedulian, dan integritas rumah sakit. Narasi ini secara psikologis mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan.

Selain itu, pencitraan yang konsisten dan positif tidak hanya berdampak pada reputasi eksternal rumah sakit, tetapi juga memengaruhi semangat kerja internal, terutama dalam membentuk budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima. Ketika humas mampu membangun citra rumah sakit sebagai institusi yang humanis, responsif, dan terpercaya, maka hal ini akan meningkatkan ekspektasi dan loyalitas publik. Dengan demikian, fungsi humas

dalam konteks *assurance* tidak hanya bersifat simbolis atau estetik, tetapi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem mutu pelayanan yang menyeluruh dan berkelanjutan, sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen mutu modern dan pendekatan patient-centered care.