

# **FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN CITRA RSUD DR. H. MOCH ANSARI SALEH MELALUI PELAYANAN PRIMA**

Ratih faulina<sup>1</sup>, Murdiansyah Herman<sup>2</sup>, Ade Nur Atika Sari<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik632O1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM. 1612O113

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik632O1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 1115O36O01

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik632O1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. Email:ratihfaulina18@gmail.com

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana fungsi *Public Relations* dalam meningkatkan Citra melalui Pelayanan Prima yang diberikan kepada pasien.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan tipe penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara semiterstruktur, observasi nonpartisipan dan dokumentasi. Teknik validitas data menggunakan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam meningkatkan Citra, Humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh telah menjalankan fungsi *Public Relations* Sebagai *Communicator*, *Relationship*, *Back-up Management* dan *Good Image Maker*. Hal ini terdapat Fungsi *Public Relations* yang lebih dominan yaitu sebagai *Communicator* dan *Good Image Maker*. Dalam memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat Humas tidak bekerja sendiri tetapi dibantu dan didukung oleh petugas medis maupun non medis yang berhadapan langsung dengan Pasien, yaitu dengan memberikan pelayanan berdasarkan prinsip 5S yaitu Sopan, Santun, Salam, Sapa, Senyum.

Kata Kunci : Fungsi *Public Relations*, Citra, Pelayanan Prima

## **ABSTRACT**

*The purpose from this research to describe how Public Relations function in increasing Imagery from Excellent Service which given to patients.*

*A method used in this research is descriptive with qualitative research type. Data collections technique used are semi-structure interview, non-participant observation, and documentation. Data validation technique using method of triangulation.*

*The research result shows if to increasing Image, Public Relations of RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh has perform Public Relations function as Communicator, Relationship, Back-up Management, and Good Image Maker. These things found Public Relations Functions which is more dominant as Communicator and Good Image Maker. Thorough giving Prime Service to public, Public Relations isn't working alone but also got help and supported by medical employees and non-medical employees who face directly with patients, that is by giving services according to 5S principles that are Sopan (politeness), Santun (well-mannered), Salam (salutation), Sapa (greeting), Senyum (smile).*

*Keywords: Public Relations Function, Image, Excellent Service*

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Moch Anshari Saleh merupakan instansi yang memiliki unsur budaya pelayanan yang melekat. Sarana dan prasarana yang terus dibenahi serta kenaikan akreditasi Rumah Sakit dari tipe C ke B yang dilakukan oleh Surveior KARS pada tanggal 2s.d 4 Desember 2019, sesuai dengan Undang-Undang No.44 Tahun 2009, pasal 40, ayat 1 yang menyatakan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal 3 (tiga) tahun sekali. RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh mendapatkan sertifikat pada tanggal 28 Januari 2018 dengan predikat Paripurna, predikat Paripurna adalah tingkat kelulusan berdasarkan akreditasi versi 2012 yaitu predikat bintang 5 (lima) yang menjamin mutu dan keselamatan pasien, dikutip dari berita di situs resmi RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh dr. Izaak selaku Direktur RS Anshari Saleh mengatakan : ([www.rsas.kalselprov.go.id](http://www.rsas.kalselprov.go.id))

Peran *Public Relations* sangat penting dalam suatu instansi guna meningkatkan citra instansi. Menurut McNamara (dalam Iriantara, 2004:5) *Public Relations* memiliki posisi yang sangat penting bagi organisasi terutama bila organisasi tersebut sering berinteraksi luas untuk menciptakan, mengembangkan dan mempertahankan sikap saling pengertian antara organisasi dengan masyarakat. dengan masyarakat. Keberadaan *public relations* dapat menjadi jembatan penghubung antara lembaga dan publiknya, dimana *Public Relations* berfungsi menyebarkan

informasi, menciptakan, memelihara, dan membina hubungan baik sehingga mendapatkan citra positif organisasi.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sesuai dengan atau bahkan melebihi standar pelayanan suatu Instansi. Pelayanan prima atau *Excellent Service* terbentuk dengan adanya standar pelayanan yang dibuat dengan baik menyesuaikan kondisi Instansi dan pelanggan, hal ini terjadi karena pelanggan merupakan unsur kehidupan bagi setiap instansi baik jasa maupun produk. Pada hakekatnya, melayani pelanggan secara prima berarti membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya yang dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan merasa sangat puas.

Rumah Sakit harus mengutamakan kepentingan publik eksternalnya yakni pasien sebagai pelanggan yang memanfaatkan pelayanan jasa secara langsung di rumah sakit, dalam instansi pemerintahan dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, diharapkan akan timbul loyalitas dari mereka, sehingga instansi yang bersangkutan mampu menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya. Loyalitas pelanggan yang terjaga akan membawa dampak yang sangat baik bagi instansi yaitu menjadi salah satu sarana perusahaan dalam meningkatkan citra yang positif.

Pelayanan Prima atau *excellent service* diterapkan di RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh agar kepuasan dan loyalitas pelanggan tetap terjaga sehingga terciptanya citra dan reputasi yang baik bagi masyarakat. Sebagai Rumah Sakit Umum Daerah yang telah mendapatkan

predikat Paripurna tentunya pelayanan, sarana prasarana serta pemberdayaan segi pengobatan harus lebih baik lagi. Namun terkadang masih ada saja permasalahan yang timbul seperti, pelayanan yang lamban. Dari sedikit permasalahan itu juga pada dasarnya akan mempengaruhi citra yang positif.

Untuk itu pembenahan di segala bidang perlu dilakukan guna menjadikan RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin semakin baik dan lebih baik di mata masyarakat Banjarmasin khususnya dan Kalimantan Selatan pada Umumnya. Karena pada kenyataannya pelayanan dan citra dalam konteks bidang *corporate* jasa tentu sangat berpengaruh pada citra yang terbentuk di masyarakat. Tentu tugas *Public Relations* atau

Humas sebagai Orang yang berperan penting dalam meningkatkan citra yang telah baik tersebut menjadi lebih baik kedepannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan analisis yang difokuskan pada fungsi humas atau *public relations* dalam menjalankan tugasnya dan menjalankan program pelayanan prima pada seluruh kegiatan di RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh sehingga baik pasien maupun masyarakat pun merasakan kepuasan akan pelayanan yang diberikan dan harapan dengan dilakukannya fungsi *public relations* dan diterapkannya pelayanan prima akan membawa dampak positif bagi rumah sakit terutama pada image atau citra rumah sakit itu sendiri

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian Kualitatif bermaksud meramu berbagai informasi yang dibangun, dikembangkan dan disampaikan oleh manusia atau komunitas tertentu yang menjadi objek

dan subjek dalam penelitian sosial. Nasution (Sugiyono, 2010:223) Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan informan. Wawancara dilakukan kepada Humas, Bagian Instalasi Unit Pengaduan Masyarakat, Pasien Rawat Jalan/Pasien Rawat Inap sebagai Informan pendukung.

## **PEMBAHASAN PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis bagaimana peran dan fungsi humas RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh Banjarmasin dalam membangun *image* atau citra rumah sakit melalui pelayanan prima, dengan berdasarkan pada fungsi humas (*public relation*) yang meliputi, *communicator*, *relationship*, *Backup Manajemen*, dan *Good Image Maker*.

### **1. Fungsi *Public Relations* RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh sebagai *Communicator***

Humas RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh Banjarmasin sangat berperan untuk mendukung kegiatan organisasi di bidang jasa pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Humas yang bertugas untuk melayani segala permasalahan maupun kepentingan dan kebutuhan pasien memiliki kedudukan sebagai corong perusahaan dalam memperlancar alur informasi. Dalam hal ini, praktisi Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak rumah sakit dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

Seorang *Public Relations* juga dituntut untuk mampu mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Sebagaimana hasil penelitian diperoleh dari wawancara dengan beberapa subjek penelitian, permasalahan yang menyangkut masalah keluhan pasien, atau komplain mengenai pelayanan yang ada di

Rumah Sakit. Seorang *Public Relations* berperan sebagai media atau sarana dalam menjembatani hubungan antar pihak perusahaan dengan publik. Dalam artian seorang *Public Relations* menyampaikan kebijakan-kebijakan perusahaan kepada pihak berkepentingan atau menyampaikan aspirasi dari pelanggan yang melakukan komplain untuk disampaikan kepada pihak manajemen agar dapat dicari solusinya. Pihak humas tidak dapat langsung menyelesaikan begitu saja karena humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh bukan menjadi eksekutor atau setiap ada pengaduan lalu melaporkan ke Humas dan permasalahannya selesai. Tetapi laporan pengaduan tersebut diberikan kepada Instalasi yang langsung menangani permasalahan dari Pasien atau Masyarakat yaitu ke Unit Pengaduan Masyarakat yang ada di RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin, sesuai dengan apa yang dipaparkan oleh subjek penelitian yaitu dalam menangani pengaduan atau keluhan pada saat menerima pengaduan tersebut humas menanyakan identitas dari pasien, kondisi dari pasien serta tuntutan Pasien tersebut kemudian Pengaduan tersebut diproses terlebih dahulu dan untuk sementara humas memberikan penjelasan kepada pasien yang bersangkutan dan menjanjikan untuk segera diproses dengan cepat atas pengaduan paling lambat 2x24 jam tergantung dari keluhan yang bersifat medis maupun non medis

Peran Humas sebagai komunikator dapat dikatakan berhasil apabila dapat menunjukkan kredibilitas atau kepercayaan kepada publiknya. Humas dalam menjalankan perannya sebagai komunikator harus tampak adanya kejujuran serta keterbukaan dan konsistensi terhadap informasi yang

disampaikan agar memperoleh kepercayaan dari publik, yang berpengaruh terhadap opini publik yang positif terhadap RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin.

## 2. **Fungsi *Public Relations* RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh sebagai Relationship**

Dari uraian tersebut, dan berdasarkan analisis data yang diperoleh dari subjek penelitian dalam membina hubungan baik dengan internal berupa pelatihan bagi staf RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh dibantu dengan bagian Diklat dengan tujuan yaitu untuk meningkatkan kinerja Staf RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dan *Family Gathering* yaitu kegiatan internal RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh yang merupakan wadah untuk mengakrabkan diri dengan sesama karyawan. Karyawan merupakan aset penting yang dimiliki perusahaan atau instansi, sekalipun terkadang dianggap tidak mempunyai pengaruh besar dalam proses pengambilan keputusan, tetapi karyawan merupakan aset yang paling banyak kuantitasnya dalam perusahaan atau instansi. Pemaparan tersebut sesuai dengan pendapat Grisworld dalam Abdurrachman (1984:34) dalam yang mengatakan bahwa tujuan dari *internal Public Relations* yaitu mencapai karyawan yang mempunyai gairah kerja, kegiatan internal tersebut diperlukan untuk memupuk suasana yang menyenangkan di antara karyawan.

Selain komunikasi yang baik diantara internal pihak Rumah Sakit dan karyawan, perhatian yang diberikan Rumah Sakit kepada karyawannya pun akan dapat meningkatkan kualitas seseorang karyawan karena adanya

penghargaan ataupun perhatian yang diberikan, hal tersebut pastinya akan berdampak pada pemikiran seorang karyawan yang dianggap berjasa dalam berbagai kegiatan yang dilakukan pihak rumah sakit atau perusahaan, karena karyawan yang mendapatkan perhatian yang baik besar kemungkinan dapat membantu perusahaan atau instansi mengatasi hal-hal yang tidak terduga. Dihadapi dengan kesibukan sehari-hari dalam melakukan aktivitas pekerjaan, *family gathering* sangat diperlukan untuk penyegaran bagi karyawan, karena bila perusahaan atau instansi dapat menyenangkan hati karyawan, tentu loyalitas karyawan meningkat sehingga dapat diharapkan kinerja karyawan pun meningkat. Karyawan RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh lebih semangat dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sehingga dapat menciptakan citra positif bagi RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin dimata masyarakat itu sendiri.

RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin juga melakukan kerja sama eksternal berdasarkan hasil yang didapatkan dari subjek penelitian kerjasama eksternal tersebut yaitu bekerjasama dengan Media yaitu Banjarmasinpost dan Radio RRI Banjarmasin dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat, hubungan yang bersinergi antara media dan organisasi merupakan solusi yang perlu ditingkatkan untuk kelancaran penyebaran informasi Rumah Sakit dan Publiknya sehingga dampak yang akan didapatkan diharapkan akan membanguncitra positif bagi pihak rumah sakit itu sendiri. Pesan atau informasi yang disampaikan melalui media membantu menciptakan opini masyarakat, karena peran hubungan

media dengan humas dapat juga berfungsi sebagai media penyaluran dalam penyampaian pesan, maka upaya peningkatan pengenalan dan informasi atau pemberitahuan dari humas merupakan prioritas utama agar segala yang disampaikan dapat langsung diterima oleh masyarakat, oleh sebab itu seorang humas dan media massa dapat dikatakan merupakan satu kesatuan dalam hal menerima dan menyampaikan pesan atau informasi. Karena itu, menjaga hubungan baik dengan media massa memang sebuah keharusan, karena peran media massa sebagai media penyalur informasi mempunyai fungsi yang sangat penting, sebab pemberitaan yang sedikit menyimpang bisa saja terjadi karena adanya keretakan hubungan baik dari pihak perusahaan dan pihak media massa.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh widjaja (2010:73) yaitu eksternal *public relations* turut menentukan keberhasilan kegiatan humas. Dengan melakukan kerjasama dengan media merupakan ajang promosi yang positif bagi RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin dalam hal peningkatan Citra Rumah Sakit yang terakreditasi paripurna, dan dengan membangun dan menjaga hubungan baik tersebut diharapkan akan mampu membawa citra positif bagi seluruh pihak yang saling menjalin hubungan, oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa fungsi dan peran humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin sebagai *relationship* atau penghubung sudah dapat dikatakan sesuai dalam pelaksanaannya dan penerapannya, karena berbagai pihak dapat menjalin hubungan baik dan saling memberi keuntungan dalam kerjasamanya serta sedikit banyaknya akan membangun

dan meningkatkan citra positif bagi rumah sakit dimata masyarakat melalui ajang promosi dan menjaga hubungan dengan berbagai pihak agar pihak yang saling berhubungan dapat bekerja sama dalam meningkatkan kualitasnya dibidang masing-masing sesuai jasa pelayanan yang ditawarkan.

3. **Fungsi *Public Relations* RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh sebagai *Backup Management***

Uraian hasil menunjukkan bahwa dalam menjalankan aktifitas dan kegiatan humas sebagai *Backup Management* di RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin berjalan dan terlaksana sesuai dengan yang ditentukan, dalam hal ini peneliti menguraikan tugas dan aktifitas seorang humas dalam menjalankan fungsi *Backup Management* dengan uraian sebagai berikut :

1) *Planning* (perencanaan),

Pada dasarnya humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin melakukan tahap perencanaan dengan cukup baik, perencanaan dilakukan untuk memudahkan jalannya kegiatan Humas dengan membagi kewenangan atau tugas dan meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan rumah sakit. Pernyataan ini sejalan dengan hakekat perencanaan menurut Iriantara (2004:56) yang berpendapat bahwa perencanaan sengaja dibentuk guna mengetahui jenis keterampilan apa saja yang dibutuhkan di lapangan, anggaran yang harus disediakan, dan sarana yang diperlukan. Sehingga dengan demikian dapat tersusun dengan seksama aspek-aspek yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan Humas

yang dimaksud untuk mengatasi permasalahannya. Jadi dalam melakukan kegiatan perencanaan, bagian humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin dapat dikatakan sesuai dengan yang menjadi konsep dalam melakukan perencanaan, sehingga harapan dari berbagai perencanaan yang dilakukan oleh humas dan internal pegawai rumah sakit dapat mengubah kualitas pelayanan dan penanganan medis agar kelak tidak ada kesalahan dalam pelaksanaannya yang pastinya juga akan membawa dampak baik maupun buruk pada *image* atau citra rumah sakit itu sendiri.

2) *organizing* (pengorganisasian), Dalam manajemen Humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin sangat penting dalam menyajikan informasi dan mengembangkan informasi Kegiatan Rumah Sakit. Hal tersebut dibantu dengan Instalasi yang bersangkutan dibawah bidang Humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh yaitu IT-PDE dan Promosi kesehatan Rumah Sakit. Hal tersebut sudah terdapat dalam struktur organisasi dari RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin. Dalam *organizing* merupakan proses dalam memastikan Sumber Daya Manusia yang tersedia menjalankan tugas yang sudah diberikan yaitu menyajikan dan mengembangkan informasi mengenai kegiatan dan Pelayanan Rumah Sakit serta sosialisasi kebijakan untuk dapat mencapai tujuan dari RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh

Banjarmasin.

Dari kegiatan pengorganisasian yang dilakukan bagian humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin menunjukkan bahwa dalam setiap kegiatannya merupakan bagian dari sebuah pengorganisasian, yang dapat dilihat adalah adanya pembagian tugas dan kewenangan dalam menjalankan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin menjalankan peran pengorganisasian dalam bentuk penyebaran informasi kepada seluruh pihak, baik internal maupun eksternal rumah sakit itu sendiri, terbukti dari hasil yang dicapai pada aspek penghubung atau *relationship*, tanpa adanya peran humas dalam hal pengorganisasian, bukan tidak mungkin akan terjadi permasalahan dalam aspek *relationship* atau fungsi humas sebagai penghubung. Dengan adanya pengorganisasian yang baik serta adanya perencanaan yang matang, diharapkan berbagai kegiatan yang dirumuskan dan dilaksanakan akan berdampak pada penilaian baik dari masyarakat dalam memandang citra rumah sakit

3) *actuating* (penggiatan),

Dalam Penggiatan RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin berusaha untuk memberikan rasa antusiasisme terhadap staf Rumah Sakit dalam menjalankan Tugas dan Tanggung jawab yang diberikan agar tujuan perusahaan dapat terwujud dengan baik seperti yang diharapkan. Humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin membina

hubungan baik dengan internal dan eksternal pengembangan informasi dan sosialisasi serta pemasaran jasa Rumah Sakit dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Bagian Tata Usaha sesuai bidang tugas dan tanggung jawab. Dalam hal penggiatan sangat dibutuhkan bentuk nyata dari kerja keras, kerjasama dan kerja nyata didalamnya. Pengoptimalan sumber daya yang ada juga sangat penting terutama untuk mencapai perencanaan yang telah ditetapkan.

Kegiatan yang dilakukan tersebut diharapkan akan berdampak pada kualitas kinerja bagi pegawai rumah sakit itu sendiri, dengan kesadaran dan bertanggung jawab penuh dalam menjalankan tugas maka bukan tidak mungkin akan terwujud sebuah kualitas pelayanan sehingga mampu memenuhi tuntutan pelayanan prima. Kegiatan pelayanan dan penanganan medis pun dilakukan dengan dedikasi tinggi dan segala macam bentuk transparansi informasi pun sudah gencar dilaksanakan yang dibuktikan dalam aspek humas sebagai komunikator, sehingga harapanya mampu mewujudkan cita-cita dalam mewujudkan pelayanan prima dan meningkatkan citra rumah sakit itu sendiri.

4) *controlling* (pengawasan)

Pengawasan sangat penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kegiatan Humas dilakukan, apakah mengalami kemajuan atau tidak berkembang dan sejauh mana kinerja para staf dan karyawan. Pengawasan

yang dilakukan RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin dilakukan terjun langsung untuk memantau kegiatan sehingga dengan mudah dan cepat mengambil tindakan apabila terjadi kesalahan atau penyimpangan yang terjadi. Agar kegiatan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka dibutuhkan pengontrolan yang optimal, karena tujuan utama dari kegiatan pengawasan adalah menciptakan kegiatan-kegiatan manajemen yang dinamis dan terwujud secara efektif dan efisien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas juga dapat berperan sebagai pengawas seperti yang diperlihatkan dalam aspek pelayanan prima, hal tersebut dibuktikan dengan adanya pengawasan langsung dari kegiatan yang dilakukan bagian teknis medis, seperti dokter maupun perawat, karena tanpa adanya perencanaan, dan pengawasan dalam menjalankan tugas, bukan tidak mungkin kegiatan penanganan medis akan mengalami permasalahan. Tidak hanya itu, fungsi manajemen dalam pengawasan ditunjukkan dengan adanya pengontrolan langsung terhadap berbagai kegiatan yang akan dilakukan pada pasien atau masyarakat yang dapat dilihat dari segi administrasi, karena dalam perumusan sistem administrasi pun humas sebagai mediator turut serta dalam merumuskannya, sehingga kegiatan pelayanan, administrasi, maupun penyebaran informasi selalu dalam pengawasan humas,

karena peran humas sebagai bagian manajerial diharapkan akan mampu mengelola dan meningkatkan kualitas rumah sakit secara keseluruhan dalam hal manajerial.

#### 5) *Evaluating* (Evaluasi)

Humas beserta Instalasi tersebut menjalankan perannya yang dapat dilihat dari tugas rutin mereka setiap hari dan kegiatan tersebut sudah terencana dan terorganisasi dengan baik. Hal ini sesuai dengan Konsep Pelayanan Prima menurut Prihartono (2012:81-89) yaitu berupa proses yang saling mendukung, yakni manajemen pengelolaan yang baik. Instalasi yg berada di bawah naungan Humas tersebut sangat berperan untuk meningkatkan citra RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh Banjarmasin, jadi dapat dijadikan kesimpulan bahwa humas hanya berperan mem *backup* manajemen Informasi yang terdapat pada Bagian dari Humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin dalam memberikan Informasi mengenai rumah sakit kepada masyarakat, dan diharapkan dari berbagai kegiatan manajemen yang dilakukan seorang humas dan dibantu dengan pihak-pihak yang terkait agar mampu menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam bidang pelayanan kesehatan, sehingga mampu membangun dan meningkatkan citra positif rumah sakit dimata pasien maupun masyarakat luas.

#### 4. **Fungsi *Public Relations* RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin sebagai *Good Image***

### **Maker**

Menciptakan Citra Perusahaan dan publisitas positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi Tujuan utama bagi aktivitas *Public Relations* dalam melaksanakan manajemen Humas membangun citra organisasi atau perusahaan. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa Kegiatan publikasi yang dilakukan oleh Humas RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh Banjarmasin bertujuan untuk memberikan informasi kegiatan atau program kepada pihak eksternal dan memberikan informasi kepada media melalui press Release. Press Release yang merupakan usaha dari RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh Banjarmasin dalam memberikan informasi kepadamasyarakat tentang berbagai kegiatan yang dilakukan RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh. Menurut Rachmadi (1992:10) menjelaskan bahwa salah satu tugas seorang *Public Relations* yaitu menyampaikan pesan atau informasi dari perusahaan/instansi secara tertulis maupun lisan atau visual kepada publiknya. *Press Release* adalah tulisan khusus bernilai berita yang dibuat oleh pihak perusahaan berupa penyampaian informasi perusahaan yang diperuntukkan bagi media massa.

Berbagai kegiatan atau program yang dilakukan RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh Banjarmasin di dokumentasikan dalam bentuk foto atau video. Dokumentasi tersebut berfungsi sebagai bukti bahwa kegiatan atau program tersebut telah dilaksanakan serta menggambarkan kondisi dari pelaksanaan kegiatan atau program tersebut.

Secara garis besar kedudukan *Public Relations* suatu instansi perusahaan mempunyai peran dalam

menciptakan *image* atau citra positif. Dalam kaitannya dengan pelayanan prima yang diberikan oleh RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh Banjarmasin kepada pasien atau masyarakat diimplementasikan dalam bentuk cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kemudahan pelayanan dan keramahan adalah harapan dari masyarakat atau pasien dengan pemberian pelayanan yang unggul akan memunculkan opini publik yang membentuk *corporate image* atau citra perusahaan yang positif dimata publik.

### **5. Peningkatan Citra Melalui Pelayanan Prima**

Sesuai dengan Visi dari RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh Banjarmasin yaitu “Terwujudnya Pelayanan Prima Bagi Masyarakat Tahun 2019” yang berarti bahwa RSUD Dr. H. Moch Anshari Saleh Banjarmasin memperhatikan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan mengutamakan kesembuhan pasien, sesuai dengan hasil yang diperoleh dari subjek penelitian yaitu yang dapat mewujudkan pelayanan prima adalah keharmonisan hubungan antar pegawai dan masyarakat, dan masyarakat juga membawa pengaruh terhadap terwujudnya pelayanan prima, karena masyarakat atau pun pasien adalah orang yang merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan, jika banyak pasien yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka pastinya hal tersebut akan dapat memacu pihak rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Tanggapan lain dari Ibu Pasien Rawat Inap Ruang Anak Alexandri Kelas 2 yang bernama Adik Raisa yang menanggapi pelayanan di RSUD Dr.H. Moch

Ansari Saleh Banjarmasin mengatakan bahwa merasa mendapatkan kemudahan dalam pelayanan, dalam berbagai urusannya lancar karena adik raisa merupakan pasien Umum dan mendapatkan ruangan dengan mudah dan dapat dikatakan pelayanan yang dirasakan baik dan cepat tanggap jika adakendala, dengan ruangan yang nyaman dan dirasa sudah cukup bagus dengan petugas yang ramah dalam merawat adik raisa dan dapat dikatakan Ibu dari pasien merasa puas dengan Pelayanan yang diberikan.

Dari pemamaparan tanggapan pasien diatas mengenai Pelayanan Prima yang diberikan oleh pihak RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh merupakan pelayanan prima yang ditunjang dengan kualitas Sumber Daya Manusia yang handal, memiliki visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat-kiat dalam memberikan pelayanan prima yang unggul. Selain itu mengupayakan secara terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam hal ini RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan berbagai bentuk pelayanan yang terbaik dengan harapan pasien atau masyarakat merasa puas dan menaruh kepercayaan dalam segi kesehatan kepada Rumah sakit.

Uraian tersebut dibuktikan dalam pencapaian hasil presentase tingkat kepuasan pasien pada tahun 2019 diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien sebesar 96,55 % dari target SPM sebesar >90 %, sehingga pencapaian sasaran untuk tingkat kepuasan pasien rawat jalan berada diatas SPM. Hasil ini juga terjadi

peningkatan 1,55 % dibandingkan tahun 2018 yaitu sebesar 95 %. Dan pada tahun 2019 diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien rawat inap sebesar 98,15 % dari target SPM sebesar >90 %, Sehingga pencapaian sasaran untuk tingkat kepuasan pasien rawat inap sudah melebihi SPM. Hasil ini juga terjadi peningkatan 7,38 % dibandingkan tahun 2018 yaitu sebesar 90,77 %.

Pelayanan yang diterapkan oleh RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin memperlihatkan gairah kerja dan etos kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat atau pasien, dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, dan juga dapat menciptakan kenyamanan dan kepuasan masyarakat atau pasien terhadap rumah sakit sehingga menunjang kemajuan RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin dimasa yang akan datang.

## **PENUTUP**

1. *Public Relations* RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin melaksanakan Fungsi aktivitas *Public Relations* yaitu sebagai *Communicator, Relationship, Back-up Management, dan Good Image Maker*.
2. Fungsi *Public Relations* Sebagai *Communicator*, Humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada pasien mulai dari memberikan segala informasi yang berkaitan dengan kebijakan, kegiatan, dan pelayanan rumah sakit, Informasi yang diberikan melalui media elektronik, spanduk, *backdrop, X-Banner*, media Internet *Facebook* dan *Website*. Menangani pengaduan atau

keluhan dari pasien mengenai Pelayanan Rumah Sakit sesuai dengan Konsep Pelayanan Prima A6 yaitu *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability* dari Prihartono (2012:81-89)

3. Fungsi *Public Relations* Sebagai *Relationship*, Humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin membina Hubungan dengan Internal dan Eksternal. Hubungan Internal yang dilakukan berupa pelatihan bagi Staf RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin dibantu dengan Diklat yang serta Family Gathering bertujuan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan agar dapat memberikan Pelayanan yang Lebih lagi kepada Masyarakat.
4. Fungsi *Public Relations* Sebagai *Back-up Management*, Humas RSUD Dr.H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin hanya berperan *memback-up* manajemen informasi yang terdapat pada struktur bagian dari Humas dalam memberikan Informasi mengenai RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin kepada masyarakat dengan menggunakan teori manajemen *Planning, Organizing, Actuating, Controlling, dan Evaluating*.
5. Fungsi *Public Relations* Sebagai *Good Image Maker*, Humas RSUD Dr
- H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin menciptakan Cita Perusahaan yang baik dengan mempublikasi berbagai kegiatan yang dilakukan pihak Rumah Sakit, Informasi dari Rumah Sakit mengenai apa yang telah didapat dan akan adanya kegiatan seperti apa yang akan dilaksanakan oleh RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin yang layak diketahui oleh publik. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan serta mempertahankan eksistensi Citra RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh dimata Publik Internal dan Eksternal.
6. Pelayanan Prima yang diberikan RSUD Dr. H. Moh Ansari Saleh Banjarmasin,

dalam memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat tidak hanya Humas yang melakukannya, tetapi dibantu dan didukung oleh seluruh Pegawai Medis maupun Non Medis yang berada di lingkungan RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin. Pelayanan yang diberikan dengan menggunakan Prinsip 5 S yaitu Sopan, Santun, Salam, Sapa, Senyum.

## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER REFERENSI BUKU :

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Iriantara, Yosol. 2004. *Community Relations*. Jakarta : Simbiosis Rekatama Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis riset media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Majid, Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi*

*Humas Profesional*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Prihartono. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta :CV Andi Offset

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfactions*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Rachmadi, F. 1994. *Public Relations dalam Teori dan Praktek Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Pemerintahan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Soemirat, Soleh, dan Ardianto, Elvinaro. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : Remaja Rosda Karya.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung :Alfabeta

Widjaja, H.A.W. 2010. *Komunikasi & Hubungan Masyarakat*. Jakarta BumiAksara.

SUMBER REFERENSI JURNAL :

Satlita, Lena. *Membangun Citra Positif Organisasi Melalui Public Relations*. Jurnal Komunikasi. Vol VI, No. 1, Februari 2006

Susanto, Muhammad. *Strategi Humas RSUD Abdul Wahab Sjahranie dalam rangka meningkatkan Citra Positif di Kota Samarinda*. Jurnal Komunikasi. Vol 3 No. 1, Januari 2015

SUMBER REFERENSI SKRIPSI :

Astuti, Suci. 2012. *Fungsi Public Relations dalam Upaya Meningkatkan Citra Perusahaan*. Skripsi : Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar.

Iriyanti, Dita Rahmawati. 2014. *Peran Humas dalam memberian pelayanan kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta*. Skripsi : Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Yogyakarta.

Hastuti, Dwi Agustina. 2012. *Fungsi Public Relations (Humas) Pemerintah Kabupaten Sragen dalam Pembentukan Citra Positif Kabupaten Sragen (Studi Deskriptif Kualitatif)*. Skripsi : Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Handayani, Fikhi. 2015. *Peranan Humas dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr. Tadjuddin Chalid Makassar*. Skripsi : Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar

REFERENSI WEBSITE :

<http://www.lspr.edu/pritakemalgani/membangun-citra-positif/> Diakses Pada Tanggal 28 Agustus 2016