

# FUNGSI KEHUMASAN RUMAH SAKIT DIRGAHAYU SAMARINDA DALAM MENCAPAI PELAYANAN PRIMA

**Kaleb Bernard Patolenganeng<sup>1</sup>, Rina Juwita<sup>2</sup>**

*Pelayanan prima adalah harapan yang dimiliki pasien saat melakukan pengobatan ke sebuah instansi kesehatan seperti rumah sakit, melihat pelayanan prima merupakan salah satu aspek yang akan selalu dicermati oleh pasien. Nilai yang dapat diberikan kepada suatu instansi lembaga kesehatan seperti rumah sakit dilihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pasien secara nyata. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dalam mencapai pelayanan prima adalah dengan mengutamakan keterbukaan informasi dan mempermudah publik atau pasien yang ada untuk mendapatkan informasi langsung oleh pihak Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda serta membuka kesempatan yang luas untuk setiap pasien untuk memberikan kritik maupun saran yang akan menjadi bahan evaluasi Humas bersama pihak Manajemen Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, untuk membenah dan terus memberikan pelayanan yang prima bagi pasien. Selain itu Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda juga berinovasi dalam membuat APM (Anjungan Pasien Mandiri) yang bertujuan untuk mempermudah pasien yang ingin berobat tanpa perlu menunggu lama, serta bertujuan untuk mengurangi antrian administrasi yang lama, sehingga pasien yang datang bisa segera ditangani oleh dokter yang bersangkutan. Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda juga bekerjasama dengan media seperti RRI Pro 4 Samarinda untuk melakukan promosi*

**Kata Kunci : Peran, Humas, Komunikasi, Rumah Sakit**

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang akan selalu dicermati oleh masyarakat. Nilai yang dapat diberikan kepada suatu instansi lembaga dilihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat secara nyata. Masyarakat memiliki sifat dimana mereka akan membandingkan kualitas pelayanan antara satu instansi dengan instansi lainnya.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: kalebbernardp1@gmail.com

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, dan Dosen Pembimbing, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rinajuwita1704@gmail.com

Dengan begitu instansi di dorong untuk memberikan pelayanan yang prima. Sitinah (2022) komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dimensi-dimensi seperti komunikator, pesan, media, komunikasi, dan efek menjadi penentu besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pernyataan diatas, bahwa faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, oleh karena itu, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi pelaksana pelayanan publik. Hardiansyah (2015) Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat menyebabkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, tentu saja hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik suatu instansi atau lembaga.

Kebutuhan publik perlu diperhatikan dalam mencapai pelayanan prima, humas berperan penting sebagai fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi untuk mencapai pelayanan prima dengan menggunakan lima dari sepuluh indikator pelayanan yang baik menurut konsep yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz (2002) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kasus yang menyangkut pelayanan publik di bidang kesehatan masih banyak menuai kritikan, salah satu kasus yang sering ditemui yaitu penolakan pasien yang mengakibatkan masalah serius. Jika kasus-kasus serupa yang menyangkut pada pelayanan publik di rumah sakit terus terjadi dan tidak ada perkembangan bahkan perubahan, hal ini akan mengurangi kepercayaan publik terhadap kinerja dan pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit dalam negeri, dan akan memilih untuk berobat di luar negeri yang dianggap lebih kompeten. Menariknya pada tahun 2019 Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, Kalimantan Timur memperoleh kehormatan yaitu masuk dalam nominasi empat puluh besar rumah sakit teladan, yang mendapatkan penilaian langsung oleh tim BPJS Kesehatan Kantor Cabang Balikpapan. juga termasuk lima belas rumah sakit terbaik untuk semua tipe di Indonesia. Penilaian tersebut merupakan hasil yang dikeluarkan oleh tim BPJS Kesehatan dan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), dan masuk kedalam lima besar tingkat nasional kategori rumah sakit tipe C dari seluruh rumah sakit yang ada di Indonesia. Tribun Kaltim.co (Luhukay,2019). Hal ini lah yang menjadi acuan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana peranan humas di instansi kesehatan seperti rumah sakit dalam mencapai pelayanan prima, dilihat dari pencapaian-pencapaian yang diterima oleh Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda di tahun 2019.

Penelitian ini berfokus pada 4 peranan humas dalam berupaya mencapai pelayanan prima di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, yaitu sebagai Penasehat Ahli dimana seorang humas dituntut untuk dapat berpikir kritis dan bijaksana dalam menyikapi krisis maupun isu yang terjadi di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Kedua sebagai Fasilitator Komunikasi, humas berperan aktif untuk menjadi penyambung lidah antara pihak manajemen rumah sakit terhadap pasien, menjadi pendengar terhadap keinginan dan harapan pasien, dan menjadi komunikator untuk menginformasikan kebijakan, keinginan dan harapan organisasi terhadap pasien. Ketiga Fasilitator Pemecahan Masalah, humas berperan untuk mengambil tindakan dan jalan keluar dalam menghadapi masalah atau krisis yang terjadi di tengah-tengah Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Dan yang keempat sebagai Teknisi Komunikasi, humas berperan sebagai *journalist in resident*, menyusun teknis dan rencana promosi dan pengelolaan sosial media, penulisan materi-materi humas, dan melakukan kerjasama dengan media, dan pembuatan press release.

### **Kerangka Dasar Teori**

Pada penelitian ini Teori ini menjelaskan bahwa dalam berkomunikasi setiap dari kita memiliki tujuan masing-masing yang ingin dicapai. *Goals* adalah tujuan atau keadaan yang diharapkan, dicapai, atau dipertahankan oleh seseorang. Keinginan seseorang menjadi tujuan dari interaksi ketika berkomunikasi dan berkoordinasi, hal ini dilakukan guna mencapai suatu tujuan Stephen W. Littlejohn, Karen A. Foss, (2014). Teori ini berpandangan bahwa mayoritas komunikasi yang kita lakukan mengarah pada tujuan yang kita bawa masing-masing. Tetapi tidak cukup jika hanya memikirkan tujuan saja sehingga diperlukan sebuah perencanaan supaya tujuan yang ingin kita capai akan tercapai dengan baik melalui komunikasi dan interaksi. Teori ini juga mengutarakan dalam interaksi dan aktivitas yang dilakukan semuanya itu bergerak sesuai dengan keinginan dan tujuan yang tertanam dalam memori. Dalam teori ini mengibaratkan sebagai dua orang yang berbeda dan keduanya memiliki cara berkomunikasi yang berbeda, ketika dilihat dari faktor perspektif setiap orang yang berbeda, sehingga tujuan dari masing-masing orang yang berkomunikasi juga berbeda. Dalam mendukung penelitian dan teori yang di pakai, terdapat beberapa konsep yang peneliti gunakan, diantaranya adalah Humas/*Public Relations*, Ahadiningtyas, dkk, (2018) menjelaskan bahwa "*Public Relations activity is management of communication between an organization and it's public*" yang dapat diartikan humas merupakan pengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya. PR juga merencanakan, mempertimbangkan dan mencurahkan daya untuk membangun rasa saling pengertian antara organisasi dan publiknya. Humas juga sangat dibutuhkan dalam instansi kesehatan seperti rumah sakit. Kinerja humas sangat berpengaruh penting bagi citra rumah sakit. Hal ini dikarenakan maju dan berkembangnya suatu rumah sakit tergantung pada cara seorang humas berkomunikasi dan melakukan pelayanan yang baik kepada pasien

serta pihak lain yang berhubungan, baik itu internal maupun eksternal, suatu pelayanan terhadap pasien dapat dikatakan unggul atau prima apabila humas mampu untuk mengenali dengan baik tentang keinginan dan kebutuhan pasien. Nofriani dan Kurniadi, (2020). Pada intinya humas rumah sakit dituntut untuk dapat menjadi mediator komunikasi, humas bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat bagi publiknya, selain itu humas rumah sakit harus memiliki keterampilan dalam manajemen isu dan komunikasi krisis, hal ini dilakukan untuk mempertahankan citra positif bagi rumah sakit dan memberikan kepercayaan kepada publik terhadap instansi kesehatan seperti rumah sakit.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan yang memperbolehkan peneliti untuk melakukan pengamatan secara detail, dengan memakai metode yang spesifik diantaranya adalah wawancara secara mendalam, dan observasi. Metode penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk melakukan identifikasi isu dari sudut pandang peneliti, serta mengerti makna dan interpretasi yang dilakukan terhadap sikap, peristiwa dan obyek.

Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan tujuan untuk mencari serta mengumpulkan informasi mengenai kondisi dan fenomena yang ada, menjelaskan dan menginterpretasikan objek sesuai kenyataan yang ada, menguraikan fenomena sosial baik tunggal maupun jamak. caranya, data diperoleh dari sumber tunggal atau jamak dengan melakukan observasi atau pengamatan secara langsung.

### **Hasil Penelitian**

Data-data yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi penulis di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, setelah itu ditemukanlah hasil bahwa dalam mencapai pelayanan prima, ada upaya-upayah yang dilakukan untuk mencapai tujuan yaitu pelayanan yang berkualitas

### **Penasehat Ahli,**

Humas mempunyai tugas dan peranan yang sangat krusial bagi perusahaan atau organisasi, hal ini dapat diperhatikan ketika sebuah perusahaan mengalami krisis atau terjadi masalah humas berperan penting dalam memecahkan permasalahan tersebut agar citra dari perusahaan tetap baik dan mendapatkan kepercayaan oleh publik. Dalam hal ini humas berfungsi sebagai penasehat ahli, memberikan tawaran solusi kepada pihak manajemen untuk menjadi bahan pertimbangan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa peranan Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda sebagai penasehat ahli dalam mencapai pelayanan prima, ditemukan fakta dilapangan bahwa Humas Rumah

Sakit Dirgahayu Samarinda berperan sebagai *advisor* dengan memberikan masukan dan saran langsung oleh bagian humas dalam menyelesaikan masalah yang terjadi, akan tetapi dalam permasalahan yang cukup besar humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda akan dibantu oleh pihak komite dan humas akan tetap menjalankan fungsi untuk memberikan pandangan serta solusi yang bisa menjadi bahan pertimbangan bersama. Hal ini sesuai dengan indikator pelayanan prima oleh Vincent Gaspersz dalam Gobel, dkk, (2018) yaitu tanggung jawab, dalam suatu krisis yang terjadi sebagai bentuk pertanggungjawaban Humas bertindak dalam memberikan masukan serta saran kepada pihak manajemen dan bersama sama mencari solusi atau jalan keluar dari permasalahan atau krisis yang terjadi, Humas juga berperan memberikan pertimbangan dari setiap saran yang ada, selain itu humas sebagai penasehat ahli juga dituntut untuk dapat mengerjakan 4 prinsip dasar dalam proses perencanaan kegiatan humas dalam mencapai pelayanan prima, 4 prinsip dasar tersebut mencakup *Fact Finding, Planning, Action & Communication, Evaluating*.

### ***Fasilitator Komunikasi***

Humas dapat disebut juga sebagai mediator antara perusahaan dengan publik, humas dapat membantu pihak manajemen perusahaan untuk mendengarkan saran atau harapan yang diinginkan publik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa usaha Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dalam mencapai pelayanan prima berdasarkan peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi, yaitu mempermudah akses pasien atau pengunjung rumah sakit dengan memasang informasi kontak humas yang dapat dihubungi untuk mendapatkan informasi pelayanan dan lain sebagainya, hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pasien, alur informasi langsung berhubungan dengan pihak humas agar tidak terjadi informasi berulang atau kesalahan informasi. Kontak humas juga selalu tertera di brosur, iklan, pamflet promosi rumah sakit, juga dapat ditemukan pada *information center* karena Humas dapat menjadi penyambung lidah dari pihak manajemen kepada setiap pasien, atau sebaliknya dari pasien kepada pihak manajemen.

Mempermudah akses untuk pasien untuk dapat terhubung langsung dengan pihak Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat menjadi nilai tambah bagi Humas yang ada karena dengan begitu pasien bisa mendapatkan informasi terpercaya langsung oleh sumbernya, namun dalam pandangan penulis kontak yang dapat diakses ini bisa menjadi pilihan kedua yang dapat dilakukan oleh pihak humas, pilihan pertama yang dapat disediakan oleh Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda sebagai Fasilitator komunikasi yang sekaligus menjadi penyambung lidah antara pasien dengan pihak manajemen, adalah dengan menyediakan *customer care* sebagai layanan yang dikelola oleh Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dalam mendengarkan keluhan bahkan kritik dan saran secara langsung dari pasien, hal ini perlu dilakukan karena dengan adanya *customer care* dapat membantu dalam membangun hubungan

yang baik dan memberikan kepuasan terhadap pasien, salah satunya dengan pendekatan secara langsung.

Pembuatan slogan dan juga motto di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda menjadi langkah yang baik dalam menciptakan budaya positif bagi Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, slogan merupakan kata atau frasa yang mudah diingat, slogan S3D (Senyum, Service, Sapa Duluan) dan motto KASIH (Komunikatif, Aktif, Sinergis, Integritas, dan Holistik) terbentuk melalui tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk memberikan pelayanan yang prima bagi pasien dengan semangat cinta kasih, yang mengacu pada visi dan misi Rumah Sakit Dirgahayu itu sendiri. Penerapan Motto dan slogan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat bermanfaat untuk mempertahankan citra positif yang ada, Humas bertugas untuk terus mengkomunikasikannya kepada seluruh staf dan tenaga kesehatan yang mengambil bagian dalam memberikan pelayanan prima bagi pasien agar pasien merasa nyaman dan memiliki niat ulang untuk melakukan pengobatan di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, hal ini sama seperti yang disampaikan oleh Usman, dkk, (2021) Pelayanan Prima atau dalam bahasa Inggris *“Excellent Service”* dapat diartikan sebagai pelayanan secara maksimal, dengan begitu pelayanan prima harus mengutamakan sikap peduli terhadap pelanggan dengan cara memberikan layanan terbaik secara maksimal, memberikan kemudahan kebutuhan serta menciptakan perasaan puas agar pelanggan selalu royal kepada instansi. Dengan dibuatnya slogan dan motto ini menjadi harapan agar budaya positif tersebut dapat terus terlaksana dan menjadi kebiasaan baik yang akan selalu diingat oleh pasien yang datang berobat di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, sehingga kesopanan serta keramahan dalam memberikan pelayanan yang merupakan salah satu dari 5 indikator pelayanan prima oleh Vincent Gaspersz yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

### ***Fasilitator Pemecahan Masalah***

Humas tidak hanya berperan sebagai penasehat ahli dalam sebuah perusahaan, namun humas juga berperan aktif sebagai fasilitator pemecahan masalah, saat terjadi permasalahan atau krisis humas menjalankan kedua fungsinya secara bersamaan yaitu sebagai *advisor* sekaligus menjadi *decision maker*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa usaha Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dalam mencapai pelayanan prima berdasarkan peranan Humas sebagai Fasilitator Pemecahan Masalah yaitu dengan pembuatan *QR Code* dan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri). Pembuatan *QR Code* adalah cara yang baik untuk mempermudah pasien maupun pengunjung rumah sakit yang datang untuk memberikan nilai, masukan serta saran yang akan berguna untuk menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit untuk lebih baik dan terus memberikan pelayanan yang prima bagi pasien, dengan adanya QR Code ini menjadi bentuk keterbukaan rumah sakit dalam menerima saran dan masukan dari setiap pasien dan pengunjung. Dengan keterbukaan tersebut membuka peluang Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda untuk membangun hubungan yang baik

terhadap publiknya, seperti yang disampaikan oleh Ritonga, dkk (2022) Humas memiliki peranan utama yaitu mengembangkan dan mendorong hubungan baik bagi instansi/organisasi dengan publiknya, baik eksternal maupun internal, guna memberikan pemahaman dan menciptakan motivasi dan mendorong partisipasi publik dalam upaya membangun opini yang baik. Opini yang baik dari pasien yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Dirgahayu tentunya akan memberikan dampak positif dalam mempromosikan pelayanan yang diterima dan dirasakan kepada satu individu ke individu yang lain, ini lah yang menjadi tujuan dari Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dimana semakin banyak orang yang merasakan pelayanan baik di rumah sakit ini, semakin banyak juga orang yang mengenal dan akan memilih Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda sebagai tempat untuk berobat dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. yang mempermudah pasien untuk memberikan saran dan masukan yang dipasang langsung di depan pintu masuk rumah sakit. Selain itu humas rumah sakit Dirgahayu Samarinda juga berinovasi membuat APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pembuatan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) merupakan tindakan bijak dari peran humas sebagai fasilitator pemecahan masalah, bukan hanya memberi saran dan masukan sebagai penasehat ahli namun bertindak memberikan solusi yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada. APM dibuat pertama kali oleh Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda yang bertujuan untuk mempermudah pasien yang ingin berobat tanpa perlu menunggu lama, serta bertujuan untuk mengurangi antrian administrasi yang lama, sehingga pasien yang datang bisa segera ditangani oleh dokter yang bersangkutan, dengan begitu Ketepatan waktu pelayanan sebagai indikator pelayanan prima oleh Vincent Gaspersz dapat terpenuhi di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

Pemilihan Dokter sebagai Kepala Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, menjadi langkah baik yang dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit ini. Krisis atau masalah yang terjadi di instansi seperti rumah sakit, tentu tidak jauh dari keluhan pasien, sehingga ketika terdapat keluhan di bidang kesehatan, Sub Bagian Humas, Pemasaran, dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, bisa memahami lebih dalam mengenai masalah yang terjadi, dan lebih mudah dalam menanggapi dan memberikan saran serta masukan terhadap keluhan atau komplain, dan masalah yang ada bisa ditangani langsung oleh bagian humas.

### ***Teknisi Komunikasi***

Dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi, seorang humas berperan menyediakan layanan teknis komunikasi khususnya yang berkaitan pada bidang jurnalistik, promosi instansi, pembuatan brosur, pengelolaan media sosial, humas dituntut untuk menyediakan berbagai informasi baik kepada publik eksternal ataupun publik internal instansi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa usaha Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dalam mencapai pelayanan prima berdasarkan peranan Humas sebagai Teknisi Komunikasi yaitu

dengan memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, rumah sakit ini memiliki beberapa jenis sosial media yang digunakan untuk berbagi informasi dan promosi, diantaranya adalah Instagram, Facebook, dan Youtube, ketiga sosial media ini digunakan untuk menyebarluaskan informasi yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, sehingga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi seputar pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit ini.

Pemanfaatan media sosial di era serba digital saat ini sangat membantu dalam berbagi informasi dan sosial media menjadi wadah yang tepat untuk melakukan promosi, bagaimana tidak hampir semua kalangan telah menggunakan media sosial. Penggunaan media sosial di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat. Dilansir data dari Goodstats, pada tahun 2023, terdapat total 167 juta pengguna media sosial. 153 juta adalah pengguna di atas usia 18 tahun, yang merupakan 79,5% dari total populasi. Tidak hanya itu, 78,5% pengguna internet diperkirakan menggunakan paling tidak 1 buah atau akun media sosial. Nilai ini digadang-gadang akan terus bertambah di tahun-tahun yang akan datang. Youtube menjadi media sosial yang paling banyak digunakan di Indonesia, dengan total pengguna sebesar 139 juta di awal tahun 2023. Facebook duduk di posisi kedua dengan 119,9 juta pengguna. Meski begitu, nilai ini mengalami penurunan 10 juta pengguna dari tahun 2022, atau sebesar 7,7%, dengan begitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang meliputi pusat informasi pelayanan yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz telah dilaksanakan oleh Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Yonathan (2023).

Masih berkaitan dengan peran humas sebagai teknisi komunikasi humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda juga menyediakan pelayanan edukasi kepada pasien yang ada di poli mengenai teknik –teknik dasar dalam menjaga kesehatan dan hidup bersih, dalam hal ini humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda tidak hanya mengerjakannya sendiri, namun bekerjasama dengan pihak terkait seperti Dokter Spesialis untuk memberikan layanan edukasi kepada setiap pasien yang ada di poli, kegiatan ini merupakan waktu yang tepat untuk Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda melakukan pendekatan kepada pasien sekaligus membangun kepercayaan pasien melalui kegiatan-kegiatan positif seperti edukasi kesehatan ini. Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda juga bekerjasama dengan media seperti radio RRI PRO 4 dalam program acara Bincang Sehat Dokter Etam, dengan menghadirkan dokter-dokter dari Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, untuk berbagi ilmu dan pengetahuan mengenai dunia medis dan kesehatan kerjasama ini sekaligus menjadi ajang promosi Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda agar dapat dikenal oleh banyak orang, dan mendorong minat publik untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

### ***Fungsi Kehumasan dalam mencapai Tujuan Komunikasi***

Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda mempunyai visi dan misi yang menjadi tujuan pencapaian pelayanan prima di Rumah Sakit ini. Visi dari Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda adalah “Rumah Sakit Yang Aman dan Berkualitas Dengan Semangat Cinta Kasih” dengan misi yang pertama yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan mengutamakan *Patient Safety*, dalam hal ini Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda berupaya memberikan jaminan pelayanan terbaik dengan mengutamakan keselamatan pasien, humas mendukung hal ini dengan terus mengkomunikasikan kepada setiap tenaga medis yang ada untuk selalu mengutamakan *Patient Safety*, yang dilakukan saat *briefing* maupun bertemu secara langsung di ruang poli yang ada di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Misi selanjutnya adalah menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas, Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda telah berupaya maksimal dalam mencapai tujuan pelayanan prima, humas juga turut serta dalam penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan prima, seperti penyediaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) untuk mempermudah pendaftaran pasien yang ingin berobat di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Yang terakhir adalah profesionalisme sumber daya manusia, Humas bersama pihak manajemen, bekerjasama dalam melihat kebutuhan pasien di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, oleh karena itu Rumah Sakit dirgahayu samarinda akan terus berupaya menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dengan mengadakan Bimtek kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan keahlian sumber daya manusia yang ada di RS Dirgahayu Samarinda. Selain itu dalam mendukung tujuan komunikasi dalam mencapai pelayanan prima upaya lain yang dilakukan adalah , membangun hubungan komunikasi dari pihak humas kepada pasien secara langsung, dengan melaksanakan kegiatan edukasi kesehatan di poli-poli yang ada di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, serta bekerjasama dengan media radio dalam membangun komunikasi dan informasi publik mengenai pelayanan kesehatan di RUMAH SAKIT Dirgahayu Samarinda.

Selain itu dalam mencapai Tujuan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, terdapat upaya-upaya pendukung lainnya seperti, pembuatan *QR Code* yang bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi pasien untuk memberikan saran dan masukan yang akan menjadi bahan evaluasi bagi RS Dirgahayu Samarinda, selain itu dilakukan nya komunikasi dalam rangka edukasi kesehatan bagi pasien poli, hal ini dapat menjadi nilai tambah bagi humas dalam berupaya mencapai tujuan komunikasi. Humas RS Dirgahayu juga dalam mencapai tujuan komunikasi yaitu melaksanakan visi dan misinya, menjalin kerjasama dengan media dalam mengkomunikasikan dan menginformasikan mengenai kegiatan yang dilakukan oleh humas rumah sakit dirgahayu samarinda.

## Kesimpulan

Humas rumah sakit Dirgahayu Samarinda dalam mencapai pelayanan prima, melakukan upayah-upayah guna mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi yang menjadi patokan dalam memberikan pelayanan prima, upayah-upayah tersebut menjadi langkah bijak yang diambil oleh humas rumah sakit Dirgahayu Samarinda dalam membangun opini dan good will, serta kepercayaan pelayanan kesehatan kepada Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, sehingga mendorong minat pasien untuk menggunakan atau berbagi informasi baik mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit Dirgahayu Samarinda.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka berikut ini penulis akan memberikan saran kepada pihak Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat Menyediakan *customer care* sebagai layanan yang dikelola oleh Humas Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dalam mendengarkan keluhan bahkan kritik dan saran secara langsung dari pasien, sehingga peran humas sebagai fasilitator komunikasi dan fasilitator pemecahan masalah dapat terlaksana secara maksimal.
2. Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat memperbanyak hubungan kerjasama dengan media lokal seperti radio dan televisi, sehingga dapat mempermudah humas dalam mengkomunikasikan serta mempromosikan pelayanan dan kegiatan di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda agar semakin dikenal oleh publik.

## Daftar Pustaka

- Agnes Z.Yonatan (2023) "Menilik Penggunaan Media Sosial Indonesia 2017-2026" <https://data.goodstats.id/statistic/agneszefanyayonatan/menilik-pengguna-media-sosial-indonesia-2017-2026> (diakses 28 Agustus 2023).
- Fransina Luhukay. (2019) "RS Dirgahayu Samarinda Masuk Lima Besar rumah Sakit Teladan Nasional". <https://kaltim.tribunnews.com/2019/08/22/rs-dirgahayu-samarinda-masuk-lima-besar-rumah-sakit-teladan-nasional> (diakses 20 Maret 2023).
- Gobel. Y., Wahidin, W., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar.
- Hardiyansyah, H. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi
- Littlejhon, Stephen W, Foss, & Karen A. (2014). Teori Komunikasi Edisi 9. Salemba Humanika.

Rinci, L. R., Hidayati, R.K., Sitinah, S., Fernando, J., & Sandi, F. (2022). Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta.

Ritonga, M. A. S., Monang, S., & Azhar, A.A. (2022). Peran Humas Madrasah Dalam Mengembangkan Brand Image: Studi Kasus Humas MAN Labuhanbatu.