

## PERAN STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ASY-SYIFA' KABUPATEN SUMBAWA BARAT

M. Slamet Fitrajaya<sup>1,2\*</sup>, Suparman<sup>2,3</sup>, dan Anwar<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa', Sumbawa Barat, Indonesia

<sup>2</sup>Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>3</sup>Bahasa dan Kebudayaan Inggris, Fakultas Psikologi dan Humaniora, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>4</sup>Ilmu Sejarah, Fakultas Psikologi dan Humaniora, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

*Corresponding author:* fitrajaya slamet@gmail.com

### ABSTRAK

Saat ini rumah sakit banyak didirikan di Provinsi Nusa Tenggara Barat, baik itu milik pemerintah maupun swasta. Di daerah Kabupaten Sumbawa Barat khususnya pada sejak tahun 2017 rumah sakit berjumlah 1 unit milik pemerintah. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi ini akan menuntut sebuah lembaga penyediaan jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Untuk mengetahui tantangan dan hambatan peran Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan dan untuk mengetahui peran strategi Humas untuk menghadapi tantangan dan hambatan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini Tantangan peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat adalah memiliki komunikasi yang baik dan tingkat pendidikan, kelas sosial dan karakter masyarakat yang berbeda-beda, sedangkan hambatannya adalah sarana dan prasarana masih kurang, kurangnya SDM, Keterampilan, dan pendanaan atau anggaran masih terbatas, serta kurangnya pengenalan sosial media kepada masyarakat, dan strategi humas untuk menghadapi tantangan dan hambatan dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah memberikan pelatihan, mengadakan pertemuan antar pihak rumah sakit, membangun sinergitas dengan media massa dan memperkenalkan web rumah sakit kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Strategi; Humas; Mutu Layanan Rumah Sakit.

### ABSTRACT

*Currently, many hospitals have been established in West Nusa Tenggara Province, both government and private. In the West Sumbawa Regency area, especially since 2017, 1 hospital unit has been owned by the government. The increasing demands of society will require an institution providing services to always pamper customers and provide the best service. The purpose of this research is to find out the challenges and obstacles to the role of Public Relations in improving service quality and to find out the strategic role of Public Relations in facing challenges and obstacles in improving service quality. The method used in this research is a qualitative method, namely describing and explaining the problems studied. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The results of this research The challenge of the role of public relations in improving the quality of services at the Asy-Syifa Hospital, West Sumbawa Regency is having good communication and different levels of education, social class and community character, while the obstacles are the lack of facilities and infrastructure, lack of human resources, Skills and funding or budget are still limited, as well as a lack of social media introduction to the public, and public relations strategies to face challenges and obstacles in improving service quality are providing training, holding meetings between hospital parties, building synergy with mass media and introducing the hospital website. to society.*

**Keywords:** Strategy; Public Relations; Quality of Hospital Services.

## 1. PENDAHULUAN

Saat ini rumah sakit banyak didirikan di Provinsi Nusa Tenggara Barat, baik itu milik pemerintah maupun swasta. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat Pada tahun 2021 total rumah sakit di Nusa Tenggara Barat berjumlah 38 unit, dengan jumlah 20 unit milik pemerintah dan 18 unit milik swasta. Sejak tahun 2016 Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa barat berdiri 1 unit milik pemerintah.

Berdasarkan data Pusat Statistik hasil sensus kependudukan pada tahun 2010, jumlah penduduk Kabupaten Sumbawa Barat tercatat sebesar 114.951 jiwa, terdiri dari laki-laki 58.274 jiwa dan perempuan 56.677 jiwa . Adapun jumlah rumah tangga 157.319 KK dengan rata-rata 4.08 jiwa per rumah tangga. Untuk pelayanan terdapat 9 Puskesmas dan 1 rumah sakit di Kabupaten Sumbawa Barat dengan data pengobatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat berjumlah 23.046 rawat jalan dan 4.534 rawat inap pada tahun 2022 (berdasarkan Laporan Tahunan *Rumah Sakit Umum Daerah ASY- SYIFA' SUMBAWA BARAT*).

Rumah sakit yang ada di Kabupaten Sumbawa Barat satu satunya milik pemerintah yang menjadi tumpuan layanan kesehatan masyarakat, dengan tuntutan layanan semakin tinggi dan akses mendapatkan pelayanan yang mudah ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan demi menciptakan citra yang baik untuk Rumah Sakit. Berdasarkan hal ini, rumah sakit pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat harus menyusun strategi untuk dapat menarik minat masyarakat agar berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat. Rumah sakit sendiri dapat memberikan pelayanan yang paripurna kepada pasien, karena pada umumnya pelanggan (pasien) mengharapkan produk atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan tanpa adanya keluhan dari pelanggan tersebut.

Salah satu cara yang dilakukan oleh instansi agar menjadi instansi yang terbaik adalah peningkatan kualitas pelayanan. Ketika masyarakat datang pada suatu instansi, hal yang pertama dilihat adalah standar pelayanan yang ada di instansi tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan setiap pelanggan saat berkunjung pada instansi serta pengendalian untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dan pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan bagi pelanggan. Namun jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dan pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Begitu juga sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diberikan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan tersebut dipersepsikan buruk.

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia bahwa ketentuan pasal 6 ayat 6 Nomor 2 Tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal dan standar teknis pemenuhan mutu pelayanan minimal dibidang kesehatan. Penilaian konsumen pada mutu pelayanan di Rumah Sakit menjadi hal penting. Untuk itu setiap rumah sakit berusaha memberikan yang terbaik kepada pasiennya supaya rumah sakit mempunyai eksistensi yang bagus dan juga citra yang positif dari publik dengan cara melakukan pelayanan yang baik kepada pasien, sehingga apabila ini sudah tercapai maka seorang pasien cenderung akan mengunjungi rumah sakit tersebut.

Hal ini menjadi acuan pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan berupa loyalitas dari konsumen. Terciptanya tingkat kepuasan dan hubungan yang baik maka akan terbentuk opini publik yang menguntungkan bagi instansi atau perusahaan tersebut. Hubungan yang baik dengan komunikasi efektif antara pihak yang berkepentingan sangat mendukung terwujudnya tujuan dan kepuasan bersama. Untuk mewujudkan hubungan yang efektif dan harmonis, maka harus dikelola dengan baik dan terarah. Biasanya untuk pengelolaan ini dilakukan oleh salah satu divisi yang sering dikenal dengan nama Humas (Hubungan Masyarakat) atau *Public Relations*. Fungsi paling dasar humas yaitu membantu menjabarkan dan mencapai program, meningkatkan sikap *responsive*, serta memberikan

informasi kepada pelanggan. Adanya humas dirumah sakit guna menjadi jembatan antara pasien dengan pihak rumah sakit.

Suatu pelayanan dapat dikatakan baik oleh pasien atau pelanggan, dilihat dan ditentukan oleh kenyataan pelayanan yang dilakukan apakah yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan opini dari pasien tentang pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang baik bisa dilihat dari awal kedatangan pasien dan hingga dia pulang. Istilah humas sudah digunakan secara luas oleh instansi, lembaga, serta pemerintah di Indonesia, termasuk juga rumah sakit yang akan diteliti yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat. Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat yang terletak di pusat kota Taliwang ini masih berstatus kelas C. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang klarifikasi Rumah Sakit pasal 14 menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Kelas C pelayanannya hanya terbatas untuk empat pelayanan medik spesialis dasar dan empat pelayanan spesialis penunjang medik. Rumah Sakit Umum Kelas C mempunyai fasilitas yaitu pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik yang terdapat pada Rumah Sakit Umum kelas C.

Pada peraturan Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Adapun Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat yaitu dengan Visi Terwujudnya KSB Baik berazaskan Gotong royong, dan Misi KSB baik Dalam Ahlak menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh dan terpadu menciptakan suasana kerja yang mendukung kebersamaan, rasa memiliki dan meningkatkan disiplin aparatur.

Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat adalah salah satu rumah sakit milik pemerintah Pelayanan yang selalu diterapkan karyawan kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat yaitu 5S (Salam, Senyum, Sapa, Santun, Siaga). Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat juga melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan di Kabupaten Sumbawa Barat maupun dari Kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan.

Pada bulan maret 2023 lalu, Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat kembali berhasil mempertahankan predikat akreditasi Paripurna, hasil tersebut menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat rumah sakit bintang Lima dengan pelayanan berstandar nasional. Dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat ini membentuk Tim *Code Red* dan *Code Blue*. Adapun guna Tim *Code Red* dan *Code Blue* disini untuk mempermudah komunikasi dan bergerak cepat dalam mengambil tindakan terhadap pasien yang gawat darurat. Menurut bupati Sumbawa Barat, pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-syifa' Kabupaten Sumbawa Barat sudah bagus, namun rumah sakit ini masih membutuhkan beberapa dokter spesialis lagi, karna saat ini jumlah hanya ada 11 dokter spesialis untuk pelayanan di Sembilan poli dari sepuluh poli yang ada.

Seiringan dengan kemajuan teknologi dalam menyampaikan keluhan baik secara terbuka atau secara langsung maupun tidak langsung banyak masyarakat yang menyampaikan saran dan masukan ke Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat baik melalui social media, kotak saran atau melalui email resmi maka sudah saatnya Humas memiliki peran penting dalam menampung kritik dan saran masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Dalam hal ini humas rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam hal pelayanan kepada seluruh *stakeholders*. Secara konsep ada dua peranan hubungan yang dilakukan humas yaitu hubungan ke dalam (*Public Internal*) dan hubungan ke luar (*Public Eksternal*). Hubungan ke dalam (*Public Internal*) adalah menjalin hubungan dengan unit, badan, perusahaan, atau organisasi itu sendiri, hubungan ke luar (*Public Eksternal*) yaitu menjalin hubungan dengan publik umum (masyarakat). Humas yang membawahi *Customer Relations* menjadi satu titik berat yang berhadapan langsung dengan publik sebagai

pelanggannya, dan bertindak menjadi komunikator sekaligus menciptakan citra positif rumah sakit serta memahami sikap pelayanan yang unggul.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Peran Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa’ Kabupaten Sumbawa Barat”.

## 2. METODOLOGI

### 2.1. Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan adalah dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif adalah upaya untuk mencari pemecahan masalah dengan menggambarkan peristiwa-peristiwa berdasarkan fakta dan bukti yang ada. Metode penelitian kualitatif dihasilkan dalam bentuk ucapan, tulisan yang dilakukan dari individu, kelompok, dan organisasi untuk menentukan suatu konteks kajian dari sudut pandang yang utuh. Menurut Sugiyono(2019) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dan data yang di peroleh cenderung data kualitatif dengan teknik analisis data yang bersifat kualitatif (Tia, 2020).

### 2.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data primer dengan *metode survey* dan juga metode observasi. *Metode survey* ialah metode yang pengumpulan data *primer* yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Peneliti melakukan wawancara kepada Direktur, Kepala Humas, Kepala Pelayanan, Pasien rawat jalan dan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Asy Syifa’ Kabupaten Sumbawa Barat untuk mendapatkan data atau informasi yang di butuhkan. Kemudian peneliti juga melakukan pengumpulan data dengan metode observasi. Metode observasi merupakan metode pengumpulan data *primer*, dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian tertentu yang terjadi.

Kemudian data sekunder didapatkan Dalam hal ini, peneliti memperoleh sumber data dari bahan kuliah yang dipelajari, buku panduan lainnya yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian, serta mengumpulkan data dari literatur – literatur berupa karya tulis, sehingga dapat menjadi data pendukung dalam penyusunan tesis.

Penelitian ini dilakukan dari bulan Juni 2023 hingga Juli 2023. Dan penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa’ Sumbawa Barat Jl. Lang Sesat Kelurahan Dalam, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa’ Kabupaten Sumbawa Barat guna untuk melihat bagaimana peran strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa’ Kabupaten Sumbawa Barat.

### 2.3. Teknik Analisis Data

Peneliti ini menggunakan metode analisa data deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan atau memberikan gambaran secara menyeluruh dan detail terhadap objek yang akan diteliti, dalam hal ini fokus penelitian adalah Peran Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa’ Kabupaten Sumbawa Barat. Adapun teknik penelitian analisa data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Pengumpulan data

Pengumpulan data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang terdapat pada catatan lapangan. Adapun catatan lapangan disini apa yang dilihat, dirasakan, dan didengar sendiri oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian melakukan wawancara dengan informan.

#### b. Reduksi Data

Proses yang dilakukan pada pencatatan tertulis dilapangan berupa pemulihan, pemusatan perhatian pada penyerhanaan, pengabstrakan dan data kasar. Reduksi data merupakan bagian dari analisis sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasikan.

Reduksi data penulisan akan membuat beberapa ringkasan, memfokuskan dan mempertegas bagian penting untuk dapat menarik kesimpulan.

c. Penyajian Data

Penyajian data disini dibatasi sebagai sekumpulan informasi yang dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun penyajian yang dilakukan berbentuk sederhana dan selektif sehingga mudah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan

Suatu kegiatan konfigurasi yang utuh sebagian dari penarikan kesimpulan. Verifikasi yang dilakukan saat mengambil pemikiran singkat kembali yang terdapat didalam pemikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang saat melakukan pencatatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk mendapatkan Salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Selain itu juga melakukan dengan cara mendiskusikannya

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tantangan dan hambatan peran Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan dan untuk mengetahui peran strategi Humas untuk menghadapi tantangan dan hambatan dalam meningkatkan mutu pelayanan, dan menggunakan data primer yang diperoleh dari *metode survey* dan juga metode observasi. Berdasarkan dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa:

#### A. Tantangan Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Dalam melakukan setiap pekerjaan pasti ada tantangan tersendiri apalagi pekerjaan yang menyangkut profesi sebagai Humas pada Rumah Sakit yang menjalankan perannya untuk menyelesaikan segala rintangan yang terjadi. Untuk mengetahui sejauh mana peran Humas peneliti melakukan wawancara terkait tantangan peran Humas dalam meningkatkan pelayanan. Dari beberapa wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan diketahui bahwa hambatan peran humas adalah sarana dan prasarana masih kurang, kurangnya SDM, Keterampilan, dan pendanaan atau anggaran masih terbatas, serta kurangnya pengenalan sosial media kepada masyarakat.

Tantangan peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat adalah memiliki komunikasi yang baik dan tingkat pendidikan, kelas sosial dan karakter masyarakat yang berbeda-beda.

Dimana seorang humas harus dapat berkomunikasi dengan baik, bernegosiasi maupun melobby saat berhadapan dengan masyarakat. Kemampuan komunikasi diartikan manusia bertukar kata, fikiran maupun perasaan sehingga komunikasi dapat mewujudkan hubungan timbal balik yang membuat nilai tambah pada kemampuan komunikasi seseorang. Sedangkan tingkat pendidikan, kelas sosial dan karakter masyarakat yang berbeda-beda, dimana seorang humas harus mampu memberikan informasi atau edukasi tentang program-program humas serta tanggung jawab yang sama dan baik agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat itu sendiri.

Hambatan peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat adalah:

- 1) Sarana dan prasarana masih kurang memadai untuk menyelesaikan atau menjalankan aktivitas-aktivitas yang terkait tentang humas sehingga semua pekerjaan tidak bisa diselesaikan dengan maksimal.

- 2) Kurangnya sumber daya manusia sehingga pekerjaan menjadi sedikit terhambat, karena dengan berbagai tugas dan tanggung jawab yang begitu banyak diberikan kepada humas, membuat pejabat humas kewalahan dengan sumber daya manusia yang mereka miliki saat ini, maka dari itu humas masih membutuhkan sumber daya manusia yang banyak diberbagai unit kehumasan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Selain sumber daya manusia, keterampilan yang dimiliki oleh anggota humas masih kurang dalam menjalankan tugas-tugas secara teoritis dan praktek sehingga pekerjaan masih banyak yang tertunda dan butuh waktu yang lama untuk menyelesaikannya.
- 3) Pendanaan atau anggaran masih terbatas yang menyebabkan terhambat dalam menjalankan program-program yang telah direncanakan, serta kurangnya pengenalan sosial media kepada masyarakat sehingga masyarakat sangat sulit untuk menyampaikan keluhan, kritik maupun saran tentang pelayanan di rumah sakit.

#### **B. Peran Strategi Humas Untuk Menghadapi Tantangan Dan Hambatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan**

Selain tantangan dan hambatan peran humas juga memiliki strategi dalam peningkatan mutu pelayanan. Dari wawancara yang dilakukan dengan informan terkait, diketahui bahwa strategi Humas Untuk Menghadapi Tantangan Dan Hambatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan adalah dengan memberikan pelatihan, mengadakan pertemuan antar pihak rumah sakit, membangun sinergitas dengan media massa dan memperkenalkan web rumah sakit kepada masyarakat.

Peran Strategi Humas Untuk Menghadapi Tantangan Dan Hambatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan Pelatihan menjadi salah satu kebutuhan utama dari humas saat ini. Seperti pelatihan keterampilan komunikasi, pemasaran, dan jurnalistik. Karena salah satu yang menjadi faktor penghambat dari humas dalam menjalankan perannya adalah masih kurangnya keterampilan yang mereka miliki.
- 2) Mengadakan pertemuan antar pihak rumah sakit sangat penting untuk membahas tentang saran prasarana dan anggaran yang dibutuhkan oleh bagian humas karena sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung dalam menunjang kegiatan humas khususnya dibagian media, misalnya kamera dengan spesifikasi yang tinggi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan gambar dan rekaman video yang baik. Sedangkan prasarana merupakan fasilitas penunjang dari sarana, misalnya ruangan khusus media. Ruangan khusus media sangat dibutuhkan untuk membantu humas agar lebih terorganisir dan fokus dalam melakukan tugasnya seperti pembuatan majalah, buletin dan lain-lain.
- 3) Membangun sinergitas dengan media massa agar memperoleh dukungan dan kepercayaan publik sehingga satu kegiatan humas adalah promosi (*promotion*). Humas memberikan informasi kepada publiknya melalui penggunaan media massa baik cetak maupun elektronik untuk menjangkau khalayak luas. Untuk menjangkau khalayak yang lebih sempit humas dapat memberikan informasi melalui katalog, brosur, *pamphlet*, *banner*, dan spanduk sehingga humas juga dapat memperkenalkan web rumah sakit kepada masyarakat luas agar memudahkan mencari informasi ataupun menyampaikan keluhan maupun saran kepada rumah sakit.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu bagaimana Tantangan peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa' Kabupaten Sumbawa Barat adalah memiliki komunikasi yang baik dan tingkat pendidikan, kelas sosial dan karakter masyarakat yang berbeda-beda, sedangkan hambatannya adalah

sarana dan prasarana masih kurang, kurangnya SDM, Keterampilan, dan pendanaan atau anggaran masih terbatas, serta kurangnya pengenalan sosial media kepada masyarakat.

Dan Strategi Humas Untuk Menghadapi Tantangan Dan Hambatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan adalah memberikan pelatihan, mengadakan pertemuan antar pihak rumah sakit, membangun sinergitas dengan media massa dan memperkenalkan web rumah sakit kepada masyarakat.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell J.W. (2020). *A Concise Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi.
- Suharsimi. Arikunto. 2016. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis SPSS. Edisi ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2012). *Marketing Management Edisi 14*. England: Pearson.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Artmanda, Frista. 2011 *Kamus Besar Lengkap Bahasa Indonesia*. Jombang: Lintas Media.
- Bungin, Burhan. 2005 *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Cutlip, Scot M. Center dkk, 2009. *Effetive Public Relations*. Jakarta: Kencana Pernada Media.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Artmanda, Frista. 2011 *Kamus Besar Lengkap Bahasa Indonesia*. Jombang: Lintas Media.
- Bungin, Burhan. 2005 *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Cutlip, Scot M. Center dkk, 2009. *Effetive Public Relations*. Jakarta: Kencana Pernada Media.
- Dwi, F., & Sri, E. P. (2020). Strategi Humas dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ikon*, XXVI(3).
- Effendy, Onong Uchjana. *Hubungan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fikhi, H. (2015). *Peranan Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr Tadjuddin Chalid Makassar*.
- Harlow.R.F. 1976. *Building A Public Relations Defenition, Public Relation Review*. Winter.
- Hayat. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Iqbal, Muhammad. 2023. *Manajemen Humas Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Perguruan Tinggi*. *Jurnal Humaniora Dan Ilmu Pendidikan*, 2 (2) , 71-78. <https://doi.org/10.35912/Jahidik V212.1565>.
- Iriantara, Yosol. 2013. *community Relations: Konsep dan plikasinya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, .
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Khosiah, Hajrah, S. (2017). *Persepsi Masyarakat Terhadap Rencana Pemerintah Membuka Area Pertambangan Emas di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima*.
- Meliana, D. (2022). *Tantangan Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*.
- M, Linggar Anggoro . 2001, *Teori Dan Profesi Kehumasan: Serta Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi AKSARA.

- MM.Reyhan. (2013). *Bab 3 Metode Penelitian Desain dan Jenis Penelitian*.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Muharni, I. (2016). *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rs.Islam Siti Khadijah Palembang*.
- Nazir,Moh, 1999. *Metode penelitian*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Nuning, indah pratiwi. (2017). *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi*.
- Octaviani, A., Warouw, D. M. D., & Tulung, L. E. (2021). *Strategi humas dinas pariwisata dalam meningkatkan sumber daya manusia himpunan pramuwisata indonesia provinsi sulawesi utara*.
- Poerwadarminta W.J.S. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jombang: Lintas Media.
- Rahkmat, Jalaluddin. 2014. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rika Nofriani. (2020). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu Uin*.
- Rinci, L. R., Hidayati, R. K., Sandi, F., Komunikasi, F. I., & Tantular, U. M. (2022). *Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta*.
- Rizki, R. (2020). *Proses Humas Dalam Meningkatkan Mutu*. 4231.
- Rumah Sakit Umum Daerah ASY- SYIFA' SUMBAWA BARAT Jln. Lang Sesat Lingk. Kota Baru Kec. Taliwang Kab. Sumbawa Barat 1*.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Public Relations*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Etika Kehumasan Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sikumbang, Y. A. (2013). *Peranan Humas Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau universitas Islam Negeri*.
- Siswati Sri. 2013. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: TP Raja grafindo persada.
- Tia, P. (2020). *Perubahan Pola Pembelajaran Di Sekolah Dasar Pada Masa Pandemi Covid-19 Universitas Pendidikan Indonesia/repository.upi.edu/perpustakaan.upi.edu*