

PERAN HUMAS PADA *FRONTLINER* RUMAH SAKIT OETOMO DALAM MENINGKATKAN *SERVICE EXCELLENCE*

Dinda Ayu Permatasari¹, Muhammad Al Assad Rohimakumullah¹

¹ Hubungan Masyarakat Digital, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia
dindaayup@student.telkomuniversity.ac.id

² Dosen Hubungan Masyarakat Digital, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia
Assadr@telkomuniversity.ac.id

Abstract

The increasing public demand for hospitals to always improve service quality quickly, friendly, and professionally, indirectly makes hospital frontliners have an increasingly significant role as public relations. This study aims to determine the role of public relations at Oetomo Hospital frontliners in improving service excellence. The research method used in this study is a qualitative method with an interpretative approach through data collection of interviews, observation and documentation. This research implies the PR role model used by Dozier & Broom in Rochmaniah with three sub-analyses including expert prescriber, communication facilitator, and problem solving facilitator and excellence theory with two way symmetrical and two way asymmetrical sub-analyses. The results of this study show that the role of PR in the frontliner of Oetomo Hospital tries to understand the needs of patients, seeks to interact using communication competence and continues to apply conflict management in providing services to patients. Furthermore, frontliners' efforts in building reciprocal relationships and mutual understanding are to build relationships with patients and families without eliminating established procedures.

Keyword: *Frontliner, Oetomo Hospital, Role of Public Relations, Service Excellence, Two Way Communication*

Abstrak

Meningkatnya tuntutan masyarakat kepada rumah sakit untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan cepat, ramah, dan profesional, secara tidak langsung membuat frontliner rumah sakit memiliki peran sebagai humas yang semakin signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas pada frontliner Rumah Sakit Oetomo dalam meningkatkan service excellence. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan interpretatif melalui pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini mengimplikasikan model peran PR yang digunakan oleh Dozier & Broom dalam Rochmaniah dengan tiga sub-analisis meliputi expert prescriber, communication facilitator, serta problem solving facilitator serta teori excellence dengan sub analisis *two way symmetrical* dan *two way asymmetrical*. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa peran PR pada frontliner RS Oetomo berusaha memahami kebutuhan pasien, berupaya berinteraksi dengan menggunakan kompetensi komunikasi serta tetap menerapkan manajemen complain dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Selanjutnya, usaha frontliner dalam membangun hubungan timbal balik dan saling pengertian adalah dengan membangun hubungan pada pasien dan keluarga tanpa menghilangkan prosedur yang telah ditetapkan

Kata kunci: Peran Komunikasi dua arah, Peran Hubungan Masyarakat, Petugas Garis Depan, Pelayanan Prima, RS Oetomo

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit Oetomo merupakan rumah sakit pertama di Kabupaten Bandung yang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) untuk memberikan pelayanan kependudukan terintegrasi bagi pasien yang ingin mengurus berkas-berkas kependudukan seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, kartu

keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan lain-lain. Pelayanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya pasien RS Oetomo, karena mereka tidak perlu kesulitan memikirkan urusan administrasi. Meningkatnya tuntutan masyarakat kepada rumah sakit untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas, cepat, ramah, dan professional, secara tidak langsung membuat frontliner rumah sakit memiliki peran sebagai humas yang semakin signifikan. Oleh karena itu, pada penelitian ini frontliner rumah sakit ditujukan kepada petugas seperti satpam, customer service, dan pendaftaran/administration.

Frontliner memegang andil yang cukup besar dalam pembentukan citra, karena jika seorang frontliner menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik serta sungguh-sungguh, maka dapat meningkatkan citra perusahaan. Namun, jika frontliner bersikap kurang baik, maka citra pun akan tercemar (Widodo & Hariyanto, 2023). Hal ini dapat dilihat dari sudut pandang industri kesehatan seperti rumah sakit yang berfokus pada pelayanan publik. Frontliner staff sebagai sumber daya manusia (SDM) yang menjadi ujung tombak perusahaan, sangat berperan dalam pelayanan (Reni Dewi & Asmawati Siri, 2016). Frontliner seperti satpam, customer service, resepsionis, dan administrasi adalah orang pertama yang berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dengan pasien dan pengunjung, sehingga interaksi dan komunikasi dalam proses pelayanan prima (service excellence) sangat penting untuk membentuk citra rumah sakit yang baik di hadapan publik. Oleh karena itu, frontliner harus memprioritaskan hospitality yang baik dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan agar rumah sakit dapat mencapai tujuannya dalam memberikan service excellence kepada pasien.

Sebagai pelaksana pelayanan publik yang harus mengutamakan hospitality, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat diukur oleh beberapa cara, salah satunya adalah melalui tingkat kepuasan. Frontliner sebagai 'gerbang' dari pelayanan merupakan posisi kritis di rumah sakit, karena interaksi awal proses pelayanan kesehatan di rumah sakit dilakukan oleh frontliner dari sebuah 'siklus pelayanan' yang dapat terbentuk dari bagaimana organisasi tersebut mengelola frontlinernya (Ariany Ria et al., 2018). Masyarakat saat ini yang semakin pintar dan kritis dalam mengungkapkan pengalaman yang diterima, harus lebih diperhatikan, melihat potensi resiko banyaknya keluhan pada bidang pelayanan dan laporan negatif yang bisa saja menyebar di internet. Oleh karena itu, pelaksana pelayanan publik diharapkan dapat selalu memperbaiki service yang dapat berpengaruh pada kredibilitas dan kepuasan customer, terutama di rumah sakit. Berdasarkan tabel perbandingan 1 yang datanya diambil dari Instagram @oetomohospital.id, @edelweisshospital, @nusapalagroup serta website resmi rumah sakit terkait, penulis melakukan analisis perbandingan RS Oetomo dengan rumah sakit tipe C di daerah Kabupaten Bandung lainnya menggunakan tiga indikator yakni training service, rate Google Review dan penggunaan sistem informasi digital. Hasil data tabel menunjukkan bahwa RS Oetomo memiliki perbedaan pada upaya yang dilakukan oleh sebuah rumah sakit baru tipe C dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Tabel 1. Perbandingan Rumah Sakit di Kabupaten Bandung

Objek	Training Service	Rate Google Review	Sistem Informasi Digital
RS Oetomo	Melakukan tiga pelatihan yaitu training kemampuan presentasi untuk tenaga medis, training service excellence dan training komunikasi pelayanan	4,4/5	Menggunakan aplikasi mobile JKN untuk pasien BPJS dan aplikasi Whatsapp untuk registrasi online
RS Hermina Soreang	Training service excellence dan refreshment akreditasi rumah sakit	4,3/5	Menggunakan aplikasi Halo Hermina untuk layanan emergency, booking, articles
RS UKM	Melakukan pelatihan STAR untuk meningkatkan kualitas pelayanan	4,1/5	Menggunakan aplikasi alodokter untuk janji konsultasi layanan dan aplikasi UKM Hospital (cari dokter, perjanjian,

			riwayat kunjungan, kabar terbaru,dll)
--	--	--	---------------------------------------

Sumber: Data Olahan Penulis (2024)

II. TINJAUAN LITERATUR

Public Relations

Menurut International Public Relations Association (IPRA) (2019) public relations (PR) adalah implementasi manajemen decision making yang bertugas membangun relasi dan kepentingan antara organisasi dan khalayak melalui penyampaian informasi dengan metode komunikasi yang etis dan dapat dipercaya. Public Relations Society of America (PRSA) (2024) menyatakan bahwa hubungan masyarakat menjadi bagian proses komunikasi strategis yang membangun hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan publik, serta mempengaruhi, melibatkan, dan menjalin hubungan dengan para stakeholder untuk membentuk persepsi publik terhadap suatu organisasi. Public relations menjadi fungsi manajemen yang membentuk dan mempertahankan hubungan positif serta bermanfaat antara organisasi dengan publik yang dapat memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut, kegiatan public relations dapat menjadi jembatan berbagai kepentingan antara organisasi dengan publik, sehingga kedepannya mampu membawa dampak yang positif terhadap citra organisasi secara keseluruhan(Qorib, 2020).

Peran Public Relations

Peran public relations dalam suatu organisasi sangat penting karena tolak ukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dilihat dari peranan dan kegiatan public relations dalam memelihara hubungan dengan publik, baik secara internal maupun eksternal (Ishaq, 2015).Berdasarkan buku Public Relations: Komunikasi Strategis, Digital dan Bertanggung Jawab Sosial, peran public relations menjadi semakin berkembang dan signifikan, karena PR harus dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kapasitas unggul yang dilihat tidak hanya dari segi penampilan, namun juga harus komunikatif, memiliki kemampuan media relations dan dapat mengelola serta memecahkan permasalahan yang timbul di dalam maupun luar organisasi(Melia Milyane et al., 2021).Berdasarkan pernyataan di atas, peran public relation menjadi sangat krusial karena harus dilakukan oleh sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten untuk dapat mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Terdapat model empat kategori peran public relations dalam suatu organisasi menurut Dozier & Broom dalam Rochmaniah et al., (2021):

1. Expert Prescriber (Penasehat ahli)

Praktisi PR berpengalaman dan memiliki kompetensi yang tinggi, dapat membantu memberi solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publik. Expert prescriber memiliki peran pada tingkat managerial skill dalam menjalankan aktivitas dan operasional manajemen organisasi, dengan tugas membantu manajemen masalah dan isu, memberikan nasehat, memberikan informasi mengenai opini publik, membantu manajemen untuk mengikuti dan memanfaatkan perubahan pada publik, serta menawarkan program yang membawa organisasi mampu menghadapi lingkungannya. Oleh karena itu, dalam proses pelaksanaannya, pihak manajemen organisasi hanya mempercayai dan menerima hasil yang disarankan oleh expert prescriber dalam mendefinisikan masalah, mengembangkan program, dan mengatasi masalah.

2. Communication Facilitator (Fasilitator komunikasi)Praktisi PR bergerak sebagai komunikator atau mediator yang membantu pihak manajemen untuk mendengar apa saja yang diinginkan dan diharapkan oleh publik, menjaga dan memfasilitasi komunikasi dengan menghilangkan gangguan dalam hubungan dan selalu menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Communication facilitator pada praktisi PR harus bisa menjadi pendengar yang baik, peka, dan menjadi perantara antara organisasi dengan publiknya, menyampaikan kembali kebijakan, keinginan dan harapan yang diinginkan organisasi kepada publik.

Komunikasi timbal balik dua arah tersebut dapat menciptakan saling pengertian, kepercayaan, rasa menghargai, mendukung dan toleransi dari kedua pihak.

3. Problem Solving Fasilitator (Fasilitator proses pemecah masalah)

Peran praktisi PR dalam proses penyelesaian masalah adalah membantu pimpinan sebagai penasihat, hingga mengambil tindakan atau keputusan dalam mengatasi krisis atau masalah yang sedang dihadapi organisasi. Peran ini akan membuat seseorang melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen (krisis) karena mereka memiliki keahlian dalam membantu organisasi memecahkan masalah. Pada umumnya, akan dibentuk sebuah tim yang diatur oleh ahli PR dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian secara khusus dalam membantu menyelesaikan permasalahan tersebut. Problem solving facilitator berperan penting dalam melakukan analisis masalah, sebab mereka bagian yang mengerti dengan kebijakan, produk, prosedur dan perilaku organisasi.

4. Communication Technician (Teknisi Komunikasi)

Peran PR dalam hal ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi. Hal ini dapat dilihat dari sistem komunikasi organisasi yang berbeda berdasarkan tingkatan, baik secara arus maupun media komunikasi yang digunakan seperti dari pimpinan dengan bawahan maupun sebaliknya.

Excellence Theory

Teori excellence menjelaskan pentingnya public relations bagi organisasi dan masyarakat dalam mendorong kualitas hubungan dengan pemangku kepentingan (stakeholder) khususnya publik, serta tanggung jawab sosial dalam keputusan manajerial. Organisasi dituntut untuk dapat menyelesaikan masalah dan memenuhi tujuan stakeholder, karena jika tidak terpenuhi maka respon stakeholder akan menjadi negatif dan akan mengakibatkan kerugian dan resiko lainnya bagi organisasi (Kriyantono, 2017). Pada dasarnya, teori excellence berfokus pada aspek negosiasi dan kompromi sebagai cara terbaik untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan publik. Grunig (2008) menyatakan bahwa manajemen public relations dalam sebuah organisasi berfungsi sebagai tepi organisasi yang menjadi penghubung kepada publik eksternal maupun internalnya. Jika organisasi memperlakukan publik dengan buruk, maka publik juga akan memperlakukan organisasi dengan buruk. Oleh karena itu, hubungan timbal balik menjadi bagian yang menyatu dari *symmetrical worldview* dan menjadi bagian penting public relations excellence. Grunig dalam Seitel (2017) mencetuskan bahwa terdapat 4 model dalam studi excellence mengenai perkembangan public relations, yang terdiri dari *press agency* (agensi pers), *public information* (informasi publik), *two way asymmetrical* (asimetris dua arah) dan *two way symmetrical* (simetris dua arah).

1. Two Way Asymmetrical (Asimetris dua arah)

Model ini menjadi pendekatan yang lebih terkini karena memungkinkan sebuah organisasi untuk mengeluarkan informasi dan menerima feedback dari publiknya tentang informasi tersebut. Pihak humas dalam implementasinya menyampaikan pesan berdasarkan hasil riset dan strategi ilmiah untuk mengajak publik agar mau bekerjasama, bersikap dan berpikir sesuai dengan keinginan atau harapan, serta tetap mengutamakan yang diinginkan organisasi. Organisasi tidak perlu mengubah keputusan sebagai hasil dari feedback, tetapi mengubah tanggapannya agar lebih efektif membujuk publik untuk menerima.

2. Two Way Symmetrical (Simetris dua arah)

PR melaksanakan kegiatan berdasarkan penelitian dan menggunakan teknik komunikasi untuk mengelola permasalahan dan memperbaiki pemahaman publik secara strategis. Simetris dua arah ini dianggap paling dapat diterima karena lebih etis dalam penyampaian pesan, informasi, komunikasi persuasif untuk membangun saling pengertian, pemahaman, serta kepercayaan dengan komunikasi dua arah yang berimbang.

Public Relations Rumah Sakit

Berdasarkan pernyataan resmi dari Public Relations Society of America (PRSA) (2024), public relations meneliti, menjalankan, mengevaluasi secara berkelanjutan program aksi dan komunikasi untuk mencapai pemahaman publik yang diperlukan untuk keberhasilan tujuan organisasi yang terdiri dari marketing, finance, funding, employee relations, masyarakat, pemerintah dan lainnya. Pada bidang kesehatan, PR akan memberikan kualitas pelayanan terbaik setiap hari kepada semua pelanggan yang terlibat dalam proses kegiatan sistem kesehatan yang ada (Ishaq, 2015). Public Relations pada rumah sakit memiliki tugas dalam menjadi penghubung pasien dan masyarakat dengan rumah sakit untuk menciptakan saling pengertian, dan kolaborasi dan kerja sama yang positif antara berbagai pihak. Oleh karena itu, PR rumah sakit perlu merancang nilai, pemahaman, sikap serta behavior publik agar dapat sejalan dengan kebutuhan organisasi (Phiand, 2017).

Service Excellence/ Pelayanan Prima

Service excellence dapat dikatakan sebagai pelayanan terbaik yang memiliki arti sebagai kegiatan untuk memberi nilai tambah sehingga bisa unggul dan memenuhi harapan konsumen (Kusnandar & Andini, 2024). Pelayanan prima dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan perusahaan dalam melayani customer dengan sebaik-baiknya, hingga dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan maupun keinginan customer (Sulistiyani, 2018). Apabila seseorang mendapatkan pelayanan terbaik, mereka akan merasa dipentingkan dan diperhatikan, sehingga hal tersebut dapat membentuk persepsi yang positif terhadap organisasi.

Frontliner Rumah Sakit

Humas Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) (2016), menjelaskan bahwa frontliner adalah seseorang yang bertugas di garda depan dan dapat berhadapan langsung dengan customer, contohnya seperti rumah sakit, dimana pihak yang termasuk dalam frontliner adalah satpam, petugas pendaftaran, customer service, dan lain-lain. Frontliner seperti staf di rumah sakit memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan berkualitas dan memastikan kenyamanan serta kepercayaan pasien. Mereka adalah pihak yang memiliki kemampuan untuk berempati, memberikan dukungan emosional dan berkomunikasi dengan pasien (Yunus. M et al., 2023). Hal ini ditegaskan kembali oleh (Suparman et al, 2019), bahwa frontliner memiliki tugas sebagai garda terdepan yang menerima semua pertanyaan konsumen, membantu memenuhi keinginan serta keluhan konsumen.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang akan digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian adalah kualitatif dengan pendekatan Interpretatif. Menurut Zuchri (2023) penelitian kualitatif adalah salah satu jenis penelitian ilmu sosial yang memakai paradigma alamiah untuk meneliti permasalahan sosial dalam suatu area dari segi lingkungan dan cara pandang objek yang diteliti secara komprehensif. Penelitian kualitatif mempelajari fenomena dalam aturan alaminya, sehingga penelitian ini mencoba untuk memahami, serta menafsirkan fenomena dalam kaitannya dengan makna yang dirasakan secara pribadi (Israfil, 2023). Selanjutnya, penelitian kualitatif dengan pendekatan interpretatif memiliki tujuan untuk melihat makna dari setiap individu yang berusaha memahami lingkungan sosial maupun lingkungan kerjanya secara subjektif-personal tentang pengalaman yang dialami. Pendekatan interpretatif memiliki sudut pandang dimana setiap individu berusaha memahami lingkungannya yang meliputi lingkungan sosial maupun lingkungan kerja (Haryoko Sapto et al., 2020).

Paradigma menjadi sebuah pandangan mendasar mengenai apa yang menjadi inti persoalan dalam ilmu pengetahuan, yang dapat membantu merumuskan apa yang harus dipelajari, pertanyaan apa yang harus dijawab dan prosedur atau aturan apa yang harus diikuti dalam menafsirkan jawaban yang didapatkan (Abdul, 2023). Penelitian ini akan menggunakan paradigma konstruktivisme yang berlandaskan kebenaran pada kepercayaan dan keaslian. Konstruktivisme digunakan dalam penelitian ini untuk memberi kesempatan kepada pihak yang terlibat dalam menginterpretasikan perspektif pribadi mengenai peran humas pada frontliner rumah sakit dalam menjalankan komunikasi dan strategi yang digunakan dalam memberikan service excellence. Hal ini sesuai dengan paradigma konstruktivisme memandang pengetahuan sebagai sesuatu yang bukan diberikan langsung dari satu orang ke orang lain, melainkan setiap individu membangun pengetahuannya sendiri melalui interaksi dengan lingkungan di sekitarnya (Solichin, 2021).

Penelitian ini melibatkan beberapa informan sebagai subjek penelitian, yakni pihak RS Oetomo yang terdiri dari satpam, admisi customer service, admisi pendaftaran, dan marketing public relations sebagai informan kunci yang termasuk ke dalam frontliner, informan ahli dalam bidang komunikasi kesehatan, serta informan pendukung yaitu pasien atau yang pernah mengunjungi RS Oetomo. Narasumber tersebut, harapannya dapat memberi informasi sebagai komunikator, komunikandan ahli, sehingga hasil yang akan dipaparkan nanti memiliki validitas dalam realitas yang diteliti. Sementara objek penelitian pada penelitian ini adalah peran humas yang dilakukan frontliner rumah sakit dalam meningkatkan service excellence. Dalam penelitian dengan data kualitatif, objek penelitian dapat digambarkan lebih detail dan mendalam, namun dapat mempengaruhi subjektivitas peneliti sehingga dapat bersifat relatif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Frontliner sebagai *Expert Prescriber*

Peran humas pada frontliner RS Oetomo sebagai penasehat ahli, mendapatkan konsep memahami kebutuhan yang penting dilakukan oleh frontliner dalam melanjutkan pelayanan sesuai dengan kondisi yang dirasakan pasien dengan mendengarkan, mempelajari dan memperkirakan kebutuhan dan preferensi yang sesuai dengan kondisi saat di lapangan. Dalam hal ini RS Oetomo melakukan upaya dengan menerapkan dimensi service quality untuk mencapai service excellence, yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang handal, memberikan kepedulian dan perhatian, serta keterampilan dalam membantu pasien mendapatkan layanan yang cepat dan tanggap. Proses peran humas pada frontliner sebagai penasehat ahli dalam memahami kebutuhan pasien ini, sesuai dengan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang menjadi acuan untuk meningkatkan service excellence di rumah sakit.

B. Frontliner sebagai *Communication Facilitator*

Peran frontliner RS Oetomo sebagai fasilitator komunikasi dalam membangun kompetensi komunikasi adalah melakukan komunikasi dengan baik secara verbal, non-verbal, dan digital kepada pasien saat melakukan pelayanan. Selanjutnya, frontliner juga berperan dalam membangun kompetensi komunikasi melalui respon positif dengan gesture dan suara yang sesuai, serta menerapkan prinsip 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) kepada pasien. Selain itu, pelaksanaan briefing rutin dan pelatihan penunjang pelayanan dilakukan untuk mencapai tujuan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

C. Frontliner sebagai *Problem Solving Facilitator*

Frontliner RS Oetomo memiliki peran dalam menjadi fasilitator pemecah masalah, yang membutuhkan keterampilan manajemen konflik untuk dapat merespon dan menghadapi potensi masalah yang muncul dalam proses pemberian pelayanan di rumah sakit. Melalui penerapan proses kompromi dan kolaborasi dalam manajemen konflik, frontliner RS Oetomo berusaha mencapai keseimbangan untuk tetap menjaga hubungan dengan pasien karena memiliki solusi yang cepat, serta kerjasama dengan unit terkait untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan standar jawaban untuk menenangkan pasien. Manajemen konflik yang menjadi salah satu skill yang harus dimiliki frontliner, sesuai dengan keterkaitan peran humas sebagai fasilitator pemecah masalah yang berperan penting dalam melakukan analisis masalah, karena mereka adalah bagian penting yang mengerti dengan prosedur, kebijakan, produk dan perilaku organisasi.

D. Usaha Frontliner Dalam Membangun *Two Way Asymmetrical*

Frontliner RS Oetomo berupaya membangun hubungan saling pengertian dengan memahami bagaimana berkomunikasi dengan pasien dan tetap menjalankan prosedur yang telah dihentuk mengenai perilaku interaksi pelayanan. Meskipun prosedur tetap dijalankan, pendekatan yang lebih fleksibel dibutuhkan untuk mencapai saling pengertian dengan pasien yang memiliki kebutuhan tersendiri. Saat hubungan yang dibangun frontliner sudah terbentuk sedari awal proses pelayanan, maka akan tercipta saling pengertian, sehingga pelayanan akan berjalan lebih efisien karena sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang dirasakan pasien.

E. Usaha Frontliner Dalam Membangun *Two Way Symmetrical*

Frontliner RS Oetomo yang telah menjalankan prosedur sesuai dengan sistem yang mumpuni serta usaha dalam memahami kebutuhan pasien, dalam hal ini hanya perlu mengoptimalkan pemberian edukasi dan informasi yang jelas agar pasien memahami prosedur dan mau bekerjasama. Dengan mengoptimalkan pemberian edukasi dan informasi terkait prosedur, pelayanan dapat berjalan dengan efisien, sehingga komunikasi dua arah dalam membangun hubungan timbal balik pun terjalin. Untuk mendukung proses ini, frontliner juga diharapkan dapat menunjukkan empati, berusaha menempatkan posisi dan memahami keinginan pasien dalam proses membangun hubungan timbal balik untuk meningkatkan service excellence

V. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Dari penelitian yang berjudul 'Peran Humas pada *Frontliner* Rumah Sakit Oetomo dalam Meningkatkan *Service Excellence*' dapat disimpulkan bahwa *frontliner* Rumah Sakit Oetomo menerapkan peran humas dalam meningkatkan *service excellence*.

Peran PR yang dilakukan frontliner RS Oetomo adalah dimana frontliner berusaha memahami kebutuhan pasien, berupaya berkomunikasi dengan menggunakan kompetensi komunikasi, serta menerapkan manajemen complain dalam situasi yang berpotensi menimbulkan masalah dengan pasien.

Usaha frontliner RS Oetomo dalam membangun hubungan timbal balik dan saling pengertian untuk meningkatkan service excellence adalah membangun hubungan dengan cara memahami gaya komunikasi pasien dan keluarga pasien tanpa melupakan prosedur yang ditetapkan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat diimplementasikan untuk menjalankan peran humas dalam meningkatkan service excellence dalam konteks praktis maupun akademis sebagai berikut:

a. Saran Akademis

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur *service excellence* melalui peran humas yang dilakukan oleh *frontliner* kepada pasien
2. Penelitian selanjutnya dapat dijadikan sebagai referensi mengenai peran humas pada frontliner rumah sakit dalam meningkatkan *service excellence* kepada pasien di RS Oetomo.

b. Saran Praktis

1. Rumah Sakit Oetomo dapat melakukan pelatihan terhadap tenaga kesehatan khususnya frontliner yang dapat menunjang kompetensi komunikasi dalam membujuk pasien.
2. Rumah Sakit Oetomo dapat membangun strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) frontliner dalam bidang kehumasan/komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.
3. Rumah Sakit Oetomo dapat menciptakan divisi atau unit khusus public relations yang membantu organisasi membangun, meningkatkan dan mengelola hubungan dengan publik, kepuasan pasien, serta reputasi rumah sakit.

REFERENSI

- Abdussamad Zuchri. (2021). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Syakir Media Press.
- Ariany Ria, Putera Roni Ekha, & Damsar. (2018). *MODEL MOTIVASI EMPAT PILAR: REDISAIN PERILAKU LAYANAN Front-Liner DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH*. Erka.
- Erawati Putri. (2022). *PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH PERILAKU CARING DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN KARANGASEM*. 1. <http://eprints.unmas.ac.id/id/eprint/1719>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Nofildaputri, R., & Waris, L. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (1st ed.). PT.Global Eksekutif Teknologi. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., & Sukmana, D. J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Haryoko Supto, Bahartiar, & Arwadi Fajar. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Konsep, Teknik dan Prosedur Analisis*. Universitas Negeri Makassar.
- Hidayah, N & Ashar M.U. (2020). *Manajemen Konflik Pelayanan Kesehatan*. Alauddin University Press.
- Ishaq, R. (2015). *Kuliah Public Relations: Pengantar dan Praktik* (1st ed.). STAIN Kediri Press.
- Kumara, A. R. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Universitas Ahmad Dahlan.
- Kusnandar, H., & Andini, D. (2024). *BUKU AJAR PELAYANAN PRIMA DI ERA DIGITAL*. Widina Media Utama. www.freepik.com
- Melia Milyane, T., Sutiapermana, A., Alfaromona Sumarezs Titahelu, J., Hendrayani, Y., Putu Sinta Dewi, N., Musfirowati Hanika, I., Mu, A., Irwansyah, R., Sri Dana Afriza, E., Triwardhani, D., Djalu Sembada, A., Safrida Harahap, V., & Dini Pravita, V. (2021). *Public Relations (Komunikasi Strategis, Digital dan Bertanggung Jawab Sosial)*. WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG. www.penerbitwidina.com
- Murdiyanto Eko. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF: Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat.
- Nasrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & Untari, S. R. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. UMSIDA PRESS.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV. Harfa Creative.
- Nugrahani Rah Utami, & Ariputri Aiza Nabilla. (2023). *pelatihan komunikasi oetomo hospital*. 6.
- Nursapiah. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF* (Sazali Hasan, Ed.; 1st ed.). Wal Ashri Publishing.
- Qorib, F. (2020). *STRATEGI PUBLIC RELATIONS (Dalam Mengembangkan Pariwisata)* (1st ed.). Forum Pemuda Aswaja.
- Ranti Muhammad Y. S. (2017). *EXCELLENCE THEORY DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI PADA BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN*.

Reni Dewi, & Asmawati Siri. (2016). *Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah*.

Sahir Syafrida. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. www.penerbitbukumurah.com

Sulistiyani, N. K. W. S. (2018). *PELAYANAN PRIMA* (1st ed.). Kresna Bina Insan Prima.

Taufiqi, A., Zaki, H. A., & Setiawati, D. (2023). *Analisis Strategi Komunikasi Dalam Penerapan Pelayanan Prima Di RSUD Dr Soedono Madiun A Communication Strategy Analysis In The Application Of Excellent Service At Dr. Soedono Madiun Hospital* (Vol. 10, Issue 1).

Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics*, 1(2).

Widodo, M. S., & Hariyanto, H. (2023). *PELATIHAN EMOTIONAL INTELLIGENT UNTUK MENINGKATKAN SERVICE QUALITY PADA FRONTLINER DI SALAH SATU PERGURUAN TINGGI SWASTA*.