

Public Relations Strategy Of RSUD Dr. H. Mohammad Rabain In Improving The Quality Of Public Services In Muara Enim District

Strategi Humas RSUD DR. H. Mohammad Rabain Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Muara Enim

Cheny Wulan Sari ¹⁾, Sulbahri Madjir ²⁾, Harun Samsuddin ³⁾

¹⁾ Program Pascasarjana Universitas Serele Lahat

²⁾ Postgraduate Program of Serele Lahat University

Email: ¹⁾ chenywulansari@gmail.com ²⁾ madjirsulbahri@gmail.com ³⁾ hariseno65@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [28 Oktober 2023]

Revised [30 November 2023]

Accepted 08 Desember 2023]

KEYWORDS

Public Relations Strategy
and Public Service Quality

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian di Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Penelitian dengan tujuan untuk Mengetahui Dan Menganalisis Strategi Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Muara Enim dan untuk Mengetahui Dan Menganalisis Tantangan Dan Hambatan Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah bentuk penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari objek atau subjek yang diamati yang kemudian ditarik kesimpulan. Peneliti berusaha memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dan melakukan kajian terhadap studi lapangan. Penelitian kualitatif juga merupakan suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendiskripsikan permasalahan – permasalahan yang ada yang terjadi pada objek penelitian. Strategi Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yaitu : Menumbuhkembangkan kesadaran masyarakat terhadap produk dan pelayanan yang disediakan. Membangun kepercayaan publik terhadap citra Rumah Sakit atau manfaat atas produk dan pelayanan yang ditawarkan. Mendorong antusiasme pemahaman tentang kegunaan dan manfaat suatu produk dan pelayanan yang diberikan. Menekan biaya promosi biaya komersil, baik di media elektronik maupun media cetak dan sebagainya demi tercapainya efisiensi biaya. Komitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen, termasuk biaya mengatasi keluhan-keluhan dan lain sebagainya demi tercapainya kepuasan pihak pelanggan. Mengkomunikasikan terus-menerus melalui media humas tentang aktivitas dan program kerja yang berkaitan dengan kepedulian sosial, agar tercapai publikasi yang positif dimata masyarakat/publik. Membina dan mempertahankan citra rumah sakit atau produk barang dan jasa, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya dan Berupaya secara proaktif dalam menghadapi suatu kejadian negatif yang mungkin akan muncul dimasa mendatang.

ABSTRACT

The author conducted research at Public Relations Hospital Dr. H. Mohamad Rabain Research with the aim of Knowing and Analyzing the Public Relations Strategy of RSUD Dr. H. Mohamad Rabain in Improving the Quality of Public Services and to Know and Analyze the Challenges and Obstacles of Public Relations of RSUD Dr. H. Mohamad Rabain in Improving the Quality of Public Services. The type of research used by the author in this research is field research using a qualitative approach, namely a research approach that produces descriptive data in the form of written or spoken words from the objects or subjects observed from which conclusions are then drawn. Researchers try to understand the phenomena experienced by research subjects and conduct studies on field studies. Qualitative research is also a form of research that aims to describe existing problems that occur in the research object. Public Relations Strategy of RSUD Dr. H. Mohamad Rabain In Improving the Quality of Public Services, namely: Growing public awareness of the products and services provided. Build public trust in the image of the Hospital or the benefits of the products and services offered. Encouraging enthusiasm for understanding the uses and benefits of a product and services provided. Reducing promotional costs for commercial costs, both in electronic media and print media and so on in order to achieve cost efficiency. Commitment to improving service to consumers, including the costs of resolving complaints and so on in order to achieve customer satisfaction. Continuously communicate through public relations media about activities and work programs related to social care, in order to achieve positive publications in the eyes of the community/public. Building and maintaining the image of the hospital or its products and services, both in terms of quantity and quality of services provided to consumers and working proactively to deal with negative events that may arise in the future.

PENDAHULUAN

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus

sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan efisien.

Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah dan rakyat untuk mengelola mengatasi persoalan daerahnya.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, UU Perubahan Pertama No. 23 Tahun 2014, UU Perubahan kedua No. 9 tahun 2015, Pemerintahan Daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan - persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohammad Rabain merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah sesuai dengan bidang tugasnya membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang kesehatan. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberi pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan kesehatan, RSUD Dr. H. Mohamad Rabain harus mampu memberikan pelayanan yang prima dengan kualitas yang baik kepada pasien. Keberhasilan rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari kepuasan pasien terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien. Hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang diterapkan berdasarkan standar.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks karena bersifat padat modal, padat tenaga kerja, padat teknologi dan juga padat masalah. Peran rumah sakit semakin luas karena memiliki fungsi sosial sebagai penyedia layanan kesehatan, sekaligus fungsi komersial sebagai industri jasa kesehatan. Kondisi ini memaksa rumah sakit untuk menerapkan konsep dan strategi bisnis yang profesional di segala bidang, termasuk pada bidang publik relations.

Kompleksitas permasalahan rumah sakit, diantaranya adalah insiden keselamatan pasien serta kebebasan pers dan keterbukaan arus informasi menjadikan rumah sakit sangat rentan mendapatkan pemberitaan negatif dari media. Pemberitaan negatif dari media dapat memicu timbulnya krisis public relations. Secara umum krisis public relations dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana peristiwa, rumor, atau informasi akan memberi pengaruh buruk terhadap reputasi, citra, dan kredibilitas rumah sakit.

Tentu saja hal ini diperlukan kemampuan berkomunikasi yang baik dari manajemen rumah sakit. Secara intern keberhasilan membangun hubungan interpersonal (berkomunikasi yang baik) dapat menjadi salah satu tahap atau cara penyelesaian konflik yang mungkin timbul akibat kompleksitas manajemen rumah sakit, secara ektern kemampuan membangun hubungan interpersonal mampu membangun citra sebagai rumah sakit yang mempunyai kualitas pelayanan kesehatan yang handal dan bermutu.

Dalam suatu organisasi yang tuntas lagi menyeluruh, komunikasi pasti menduduki tempat sentral, karena struktur, keluasan jangkauan, dan ruang lingkupnya hampir sepenuhnya ditentukan oleh teknik-teknik komunikasi. Bahkan sesungguhnya spesialisasi dalam organisasi muncul dan terpelihara karena tuntutan komunikasi. Dalam manajemen organisasi, komunikasi diletakkan dalam bagian yang diberi nama Public Relation atau Hubungan Masyarakat (Humas). Humas merupakan bagian integral dari suatu organisasi. Meski keberadaan Humas atau Public Relation di rumah sakit - rumah sakit di Indonesia masih relatif baru, namun bagian humas sangat memegang peranan penting dari keberadaan organisasi rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim merupakan Instansi Milik Pemerintah Daerah, memiliki keharusan memberikan layanan kesehatan terbaik, sesuai dengan Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 49 Tahun 2020, permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kesehatan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien.

Meskipun manajemen beserta karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Dr H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim telah berusaha memberikan layanan terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan di kalangan masyarakat, pengguna jasa layanan rumah sakit. Hal ini berdasarkan laporan kritik yang disampaikan oleh pasien kepada RSUD Dr. H. Mohamad Rabain dari bulan Januari - Mei Tahun 2022 salah satunya sebagai ungkapan komplain terhadap kurangnya pelayanan yang diberikan di RSUD. Dr H. Mohamad Rabain.

Sebagai pihak yang memberikan pelayanan, maka kualitas pelayanan publik adalah tujuan utama yang harus dicapai setiap rumah sakit. Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi (Dwiyanto, 2006 :144).

Data komplain diatas berasal dari kotak saran, media sosial dan beberapa komplain langsung berisi keluhan tentang pelayanan, dapat dilihat bahwa dengan selalu ada komplain dari pasien artinya kualitas pelayanan publik masih belum maksimal. Baik komplain yang harus ditindak lanjuti secara lebih intensif maupun komplain yang bisa diatasi dengan segera dan sudah menjadi keharusan bagi manajemen untuk terus meningkatkan kinerja rumah sakit.

LANDASAN TEORI

Manajemen Strategi

Menurut Susanto (2021:4), Manajemen strategi adalah proses untuk memastikan arah dan tujuan organisasi dalam jangka panjang dan pemilihan metode untuk mencapai tujuan tersebut melalui pengembangan formulasi strategi dan implementasi yang terencana dan sistematis. Selanjutnya menurut Krisnadi (2019:109), Manajemen strategi adalah serangkaian proses penetapan tujuan organisasi, strategi, kebijakan dan berbagai program untuk mencapai tujuan yang dimaksud, serta penentuan metode yang menjamin pengimplementasian strategi dan kebijakan dengan baik. Sementara menurut Assauri (2020), Manajemen strategi merupakan suatu proses pengambilan keputusan untuk memanfaatkan sumber daya perusahaan secara efektif dan efisien dalam kondisi lingkungan perusahaan yang selalu berubah-ubah.

Humas

Humas atau Hubungan Masyarakat adalah salah satu fungsi manajemen yang menjembatani perusahaan atau organisasi dengan publik (masyarakat). Menurut Astri Rumondang Banjarnahor, dkk dalam buku Manajemen Komunikasi Pemasaran (2021), humas merupakan praktek pengelolaan informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat. Sebagaimana dikutip dari buku *Communication Skill* (2020) karya Henny Kustini, dkk mendefinisikan humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara individu atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan guna memperoleh pengertian, pemahaman, serta dukungan publik. Sedangkan menurut *The Public Relations Society of America* (PRSA), Humas membantu organisasi dan publik (masyarakat) untuk saling beradaptasi secara menguntungkan. Humas juga membantu organisasi untuk berinteraksi serta berkomunikasi secara efektif dengan publiknya.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2017:42) dalam suatu organisasi pelayanan public memiliki ciri pertanggungjawaban public, dalam hal ini setiap warga negara memiliki hak dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak akan mudah jika tidak melibatkan peran masyarakat sebagai penerima atas pelayanan yang diberikan oleh pelaku pelayanan. Dalam hal ini dasar menilai kualitas pelayanan sering kali berubah – rubah. Suatu pelayanan yang berkualitas kerap kali dianggap sebagai pelayanan tidak berkualitas pada saat – saat tertentu, dalam penentuan kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Setiap instansi pemerintah mengutamakan kualitas pelayanan atau diistilahkan pelayanan prima. Yang dimaksud pelayanan prima sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, adalah

pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan proses yang telah peneliti direncanakan sebelumnya. Dengan desain penelitian ini, peneliti memiliki pedoman yang jelas dalam melakukan penelitian, dengan kata lain desain penelitian merupakan suatu rencana yang strategis dalam pencapaian tujuan dari penelitian. Suryabrata (2018). Berikut ini akan penulis uraikan desain penelitian dalam penelitian ini dengan menentukan hal-hal sebagai berikut :

1. Peneliti melakukan penganalisaan terhadap masalah – masalah penelitian yang ada pada objek yang diteliti oleh penulis
2. Penelitian mengambil dan memfokuskan pada permasalahan
3. Peneliti terlebih dahulu menguraikan sistematika penulisan
4. Peneliti mengatur jadwal dalam melakukan penelitian
5. Peneliti melakukan olah data hasil dari penelitian

Humas RSUD Dr. H. Mohammad Rabain yang berlokasi di Muara Enim, Sumatera Selatan (Indonesia). Humas RSUD Dr. H. Mohammad Rabain merupakan instansi pemerintah yang berada dibawah naungan Bupati Kabupaten Muara Enim. Penelitian dilakukan pada 2023.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah bentuk penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari objek atau subjek yang diamati yang kemudian ditarik kesimpulan. Peneliti berusaha memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dan melakukan kajian terhadap studi lapangan. Penelitian kualitatif juga merupakan suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendiskripsikan permasalahan – permasalahan yang ada yang terjadi pada objek penelitian, permasalahan ini bisa berupa karakteristik perubahan, kesamaan, dan perbedaan antara permasalahan dengan permasalahan yang lainnya. (Sugiyono, 2019)

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini akan diperoleh menggunakan teknik (Ghozali, 2018) sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (Library Reseach). Studi pustaka diperoleh melalui membaca dan mempelajari arsip dan dokumen, buku – buku yang berhubungan dengan variabel – variabel yang diteliti oleh penulis.
2. Studi Lapangan (Field Reseach). Studi lapangan merupakan teknik pengumpulan data secara langsung yang dilakukan oleh penulis pada objek penelitian dengan cara :
 - a. Pengamatan (Observasi). Penulis melakukan pengamatan pada objek penelitian yaitu kepada sejumlah pegawai yang menjadi subjek dalam penelitian melalui komunikasi langsung.
 - b. Wawancara (Interview). Wawancara merupakan bentuk tanya jawab antara peneliti dan subjek penelitian dalam hal ini yaitu sumber daya yang ada pada objek penelitian dengan mengharapkan mendapatkan keterangan yang diperlukan.
 - c. Dokumentasi. Dalam hal ini penulis melakukan pencarian dan mengumpulkan data menganalisa masalah – masalah penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis SWOT berusaha menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada dalam organisasi kemudian berusaha menerjemakannya kedalam suatu strategi utama untuk mencapai visi misi dan tujuan organisasi. Buwono (2019). Analisis swot adalah metode dalam perencanaan stratejik yang dipakai mengidentifikasi 4 faktor utama yang mempengaruhi kegiatan organisasi sepanjang masa.

Analisis SWOT memberikan suatu “pandangan dasar” tentang analisis kondisi situasi yang dihadapi sehingga bisa didapatkan strategi yang tepat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Analisis SWOT menjabarkan secara rinci aspek-aspek yang menjadi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunity), dan tantangan atau ancaman (threat). Menurut Siagian, (2018), factor kekuatan dan kelemahan terdapat dalam tubuh suatu organisasi, sedangkan peluang dan ancaman merupakan faktor lingkungan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

- 1) Kekuatan (strengths)

- Kekuatan adalah situasi dan kemampuan internal yang bersifat positif, yang memungkinkan organisasi memiliki keuntungan strategik dalam mencapai sasarannya.
- 2) Kelemahan (weaknesses)
Kelemahan merupakan kondisi kelemahan yang terdapat dalam organisasi. Kelemahan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi.
 - 3) Opportunity (peluang)
Peluang merupakan kondisi peluang berkembang di masa datang yang terjadi. Kondisi yang terjadi merupakan peluang dari luar organisasi.
 - 4) Threats (ancaman)
Ancaman merupakan kondisi yang mengancam dari luar. Ancaman ini dapat mengganggu organisasi dalam menjalankan aktivitasnya.

Dalam menganalisa data yang diperoleh maka penulis menggunakan analisa deskriptif kualitatif yaitu melakukan analisa dari beberapa penjelasan atau uraian pembahasan berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisir data ke dalam kategori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis SWOT dan Analisis IFAS dan EFAS

Analisis SWOT memberikan suatu “pandangan dasar” tentang analisis kondisi situasi yang dihadapi sehingga bisa didapatkan strategi yang tepat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Analisis SWOT menjabarkan secara rinci aspek-aspek yang menjadi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunity), dan tantangan atau ancaman (threat).

1. Kekuatan (Strength)

Analisis faktor - faktor dari unsur kekuatan (strength) yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Humas RSUD DR. H. Mohammad Rabain disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1 Skoring Faktor Internal Strategi Kekuatan

No	Faktor – Faktor Internal	Bobot (B)	Rating (R)	B X R (IFAS)
1	SDM Humas memiliki pendidikan Sarjana S1 yang relevan dengan tugas dan tanggungjawab mereka	0.30	4	1.2
2	Kesadaran dan penekanan yang tinggi pada pentingnya kompetensi dalam bidang Humas	0.02	3	0.06
3	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi aspek kunci dalam pekerjaan mereka sebagai Humas, dan menggunakan TIK secara efektif dalam aktivitas sehari-hari	0.01	2	0.02
4	SDM memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan efektif, serta menjaga sikap profesional dalam pekerjaan mereka.	0.03	2	0.06
5	Menciptakan dan menjaga citra lembaga di masyarakat dan pemerintah	0.05	3	0.15
6	Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian antara lembaga dan publik	0.05	2	0.1
7	Menjaga dan membentuk saling percaya	0.27	4	1.08
8	Memelihara dan menciptakan kerja sama	0.02	2	0.04
9	Hubungan dengan Pers, Medi massa, atau wartawan	0.24	3	0.72
10	Humas memiliki peran hubungan dengan instansi pemerintah	0.01	2	0.02
Total Bobot		1		
Total Kekuatan				3.45

Hasil dari penskoran analisis faktor – faktor dari unsur kekuatan (strength) diperoleh nilai rata-rata total kekuatan 3,45. Kekuatan yang paling dominan adalah SDM Humas memiliki pendidikan Sarjana S1 yang relevan dengan tugas dan tanggungjawab mereka dan Menjaga dan membentuk saling percaya sangat mendukung tercapainya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Humas RSUD DR. H. Mohammad Rabain.

2. Kelemahan (Weaknesses)

Analisis faktor - faktor dari unsur Kelemahan (Weakness) yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Humas RSUD DR. H. Mohammad Rabain disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2 Skoring Faktor Internal Strategi Kelemahan

No	Faktor – Faktor Internal	Bobot (B)	Rating (R)	B X R (IFAS)
1	Kurangnya sarana pelatihan dalam bidang humas	0.05	3	0.15
2	Tidak ada SDM Humas yang mengikuti pelatihan atau workshop, menandakan bahwa program pengembangan SDM Humas melalui pelatihan belum diterapkan secara aktif.	0.13	3	0.39
3	Terdapat beberapa SDM dengan pendidikan tingkat Diploma 3 (D3) dan SMK, yang mungkin perlu peningkatan pendidikan untuk mendukung tugas dan tanggung jawab mereka sebagai Humas.	0.09	2	0.18
4	Belum tepatnya komunikasi bidang humas dengan pimpinan Rumah Sakit	0.30	2	0.6
5	Kurangnya kontrol terhadap perjanjian yang sudah masuk	0.05	2	0.1
6	Belum efektifnya website dalam memberikan informasi kepada publik	0.20	3	0.6
7	Masih kurangnya rencana kegiatan dan program kerja di bidang pemasaran	0.08	2	0.16
8	Pengelolaan kegiatan pemasaran belum terstruktur	0.03	2	0.06
9	Belum terjalinnya komunikasi dan kerjasama yang baik dengan pihak perusahaan, asuransi, dokter/klinik/balai pengobatan perujuk	0.02	2	0.04
10	Belum terlaksananya pengelolaan dan koordinasi kegiatan kerja sama komersial dengan pihak lain	0.05	3	0.15
Total Bobot		1		
Total Kelemahan				2,43

Hasil analisis dari faktor kelemahan (weakness) diperoleh nilai dengan rata-rata 2,43. Faktor kelemahan disebabkan oleh Kurangnya sarana pelatihan dalam bidang humas, tidak ada SDM Humas yang mengikuti pelatihan atau workshop, menandakan bahwa program pengembangan SDM Humas melalui pelatihan belum diterapkan secara aktif dan belum terlaksananya pengelolaan dan koordinasi kegiatan kerja sama komersial dengan pihak lain yang dilaksanakan oleh Humas RSUD DR. H. Mohammad Rabain.

3. Peluang (Opportunity)

Analisis faktor - faktor dari unsur peluang (opportunity) yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Humas RSUD DR. H. Mohammad Rabain disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3 Skoring Faktor Eksternal Strategi Peluang

No	Faktor – Faktor Eksternal	Bobot (B)	Rating (R)	B X R (EFAS)
1	Dapat bekerja sama dengan perusahaan disekitar Rumah Sakit	0.02	2	0.04
2	Peran serta pasein dan keluarga cukup baik dalam memberikan informasi pelayanan dan saran terkait perumahsakitan	0.10	3	0.3
3	Menjalin hubungan positif dengan publik	0.05	3	0.15
4	Terlaksanannya program kerja Rumah Sakit	0.10	3	0.3
5	Citra lembaga rumah sakit baik	0.10	2	0.2
6	Terbentuknya saling pengertian antara pihak Rumah Sakit dan publik	0.10	3	0.3
7	Kepercayaan publik meningkat	0.10		0.3
8	Adanya keinginan SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik membuka peluang untuk mengadakan program pengembangan dan pelatihan bagi SDM Humas.	0.20	3	0.60
9	Diversitas pengalaman kerja SDM Humas dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan wawasan yang berbeda dalam menghadapi tantangan pelayanan publik.	0.10	2	0.2
10	Perkembangan teknologi dan penggunaan TIK yang efektif dapat membuka peluang untuk inovasi dalam sistem pelayanan publik.	0.13	2	0.26
Total Bobot		1		
Total Peluang				2,65

Hasil analisis dari faktor peluang (opportunity) diperoleh nilai dengan rata-rata 2,65. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya keinginan SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik membuka peluang untuk mengadakan program pengembangan dan pelatihan bagi SDM Humas RSUD DR. H. Mohammad Rabain.

4. Ancaman (Threath)

Analisis faktor - faktor dari unsur ancaman (threath) yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Humas RSUD DR. H. Mohammad Rabain disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4 Skoring Faktor Eksternal Strategi Ancaman

No	Faktor – Faktor Eksternal	Bobot (B)	Rating (R)	B X R (EFAS)
1	Minimnya informasi yang diterima masyarakat dari pihak humas	0.05	3	0.15
2	Belum maksimalnya kinerja bidang humas	0.10	2	0.2
3	Pelaksanaan tugas tidak tepat sasaran	0.12	2	0.24
4	Hubungan positif dengan publik tidak optimal	0.05	2	0.1
5	Informasi mengenai RSUD kepada publik sangat minim	0.05	2	0.1
6	Cirta publikasi positif belum sepenuhnya terlaksana	0.13	2	0.26
7	Kepercayaan publik tidak sepenuhnya didapat	0.10	2	0.2
8	Kerja sama kurang terjalin dengan baik	0.10	3	0.3
9	Perbedaan pendidikan SDM dapat mempengaruhi keseragaman kompetensi dalam tim Humas.	0.20	3	0.6
10	Kurangnya pelatihan dapat menjadi hambatan dalam meningkatkan kompetensi dan kemampuan berkomunikasi yang efektif	0.10	3	0.3
Total Bobot		1		
Total Ancaman				2,45

Hasil dari analisis faktor ancaman diperoleh nilai dengan rata-rata 2,45. Hal tersebut hal ini menunjukkan bahwa perbedaan pendidikan SDM dapat mempengaruhi keseragaman kompetensi dalam tim Humas akan menjadi ancaman bagi Humas RSUD DR. H. Mohammad Rabain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Strategi Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Muara Enim : menumbuhkembangkan kesadaran masyarakat terhadap produk dan pelayanan yang disediakan, Membangun kepercayaan publik terhadap citra Rumah Sakit, Mendorong antusiasme pemahaman tentang kegunaan dan manfaat suatu pelayanan, Menekan biaya promosi biaya komersil, baik di media elektronik maupun media cetak.
2. Tantangan dan Hambatan Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Muara Enim, Kemampuan berkomunikasi. Humas harus dapat berkomunikasi dengan baik, negosiasi, dan lobby. Karena seorang humas berhadapan langsung dengan masyarakat. Tingkat Pendidikan, Kelas Sosial, Demografi dari khalayak yang berbeda-beda. Keinginan publik yang semakin beragam, serta banyaknya permintaan- permintaan publik yang belum bisa dipenuhi oleh perusahaan.

Saran

1. Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain hendaknya melaksanakan dan menjalankan strategi dengan semaksimal mungkin dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pada bidang humas juga harus melakukan koordinasi kepada pimpinan RSUD Dr. H. Mohamad Rabain agar meningkatkan prasarana pelatihan dalam menunjang kegiatan dan aktivitas humas.
2. Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain, hendaknya meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat umum / publik agar masyarakat menerima informasi yang luas mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit
3. Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain dan pimpinan rumah sakit hendaknya bisa menjalin hubungan dengan Pers, Medi massa, atau wartawan dengan terbuka agar informasi yang diberikan kepada masyarakat terpublikasi secara luas sehingga masyarakat tidak minim dalam menerima informasi.
4. Pimpinan RSUD Dr. H. Mohamad Rabain hendaknya meningkatkan program pendidikan dan pelatihan bagi pegawai Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain agar dengan adanya peningkatan pendidikan dan pelatihan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Humas RSUD Dr. H. Mohamad Rabain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2021. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gary Dessler, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh. Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks.
- Gaspers, 2020. konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik produk.
- Ghozali, 2018. Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Handoko, 2019. Manajemen Personal & Sumberdaya Manusia, Edisi kedua, BPFE UGM Yogyakarta
- Hardiyansyah, 2017. Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik. Gava Media, Yogyakarta
- Hardiyansyah, 2017, Dalam suatu organisasi pelayanan public memiliki ciri pertanggungjawaban public, dalam hal ini setiap warga negara memiliki hak dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.

- Hardiyansyah, 2011, dikutip pada tahun 2023, 5 dimensi kualitas tersebut yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)
- Hardiyansyah, 2022. Analisis Pengembangan Organisasi Pelayanan Publik melalui Proses Diagnosa dan Intervensi. (Jurnal)
- Hardiyansyah, 2021, Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada RSUD Dr. Mohamad Rabain Muara Enim Masa Pandemi Covid-19. (Jurnal)
- Henny Kustini, dkk, 2020. humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik
- Hasibuan, 2020. Organisasi dan motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas. Cetakan ke empat. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Ika puji Astuti, 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul Pasca Diraihnya Akreditasi Paripurna (Pendekatan Manajemen Strategis)
- Krismiati, 2022. Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Sd Negeri Inpres Angkasa Biak
- Krisnadi, 2019. Manajemen strategi adalah serangkaian proses penetapan tujuan organisasi, strategi, kebijakan dan berbagai program untuk mencapai tujuan
- Kusumastuti, 2022. Humas bertujuan untuk menciptakan, membina dan kemudian memelihara sikap yang menyenangkan antara kedua pihak
- Lewis dan Gilman, 2020. pelaku pelayanan publik adalah pemerintah kepada masyarakat umum, baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara langsung maupun pelayanan kepada masyarakat tidak secara langsung
- Mathis dan Jackson, 2018. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nasution, 2019. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Samsudin, 2019. Efektifitas pelayanan banyak ditentukan oleh adanya faktor penghambat dan pendukung.
- Sedarmayanti, 2022. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA
- Susanto, 2021. A Strategic Management Approach, CSR, Jakarta Consulting Group
- Talenta, 2023. Ada sepuluh indikator Manajemen Sumber Daya Manusia, Artikel
- UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004,
- UU Perubahan Pertama No. 23 Tahun 2014, UU Perubahan kedua No. 9 tahun 2015 Undang - Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

UUD 1945, Pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri.

Zaenal Mukarom, 2019. Tujuan pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat.