

BUKTI KORESPONDENSI CORRESPONDING AUTHOR

ARTIKEL JURNAL NASIONAL TERINDEKS SINTA 4

Judul artikel : “Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review”.

Jurnal : Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI), Volume 10, no. 2, (2026), April: 1539-1552.

Penulis : Wita Elok Rizkia Shanti, Muhammad Brilliant Taba, Juni Chudri

No.	Perihal	Tanggal
1.	Bukti pengiriman file artikel	20 April 2026
2.	Bukti komentar reviewer 1 dan 2	21 April 2026
3.	Upload file checklist review oleh reviewer dan editor decision	20 Mei 2026
4.	Bukti copyediting artikel dan final copyedit	30 Mei 2026

1. Bukti pengiriman file artikel
20 April 2026



JURNAL MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA (MARSU)

e-ISSN : 2685-6328
p-ISSN : 6285-6298

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Respati Indonesia

HOME ABOUT USER HOME SEARCH CURRENT ARCHIVES ANNOUNCEMENTS HOME JOURNAL LPPM CONTACT

Home > User > Author > Archive

Archive

ACTIVE ARCHIVE

ID	MM-DD SUBMIT	SEC	AUTHORS	TITLE	STATUS
8477	04-14	ART	Nugraha, Danusiswanta, Raharjo, Chudri	ANALISA BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM...	Vol 10, No 2 (2026): Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSU)
8502	04-20	ART	Shanti, Taba, Chudri	PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT...	Vol 10, No 2 (2026): Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSU)

Start a New Submission

CLICK HERE to go to step one of the five-step submission process.

Refbacs

ALL NEW PUBLISHED IGNORED

	DATE ADDED	HITS	URL	ARTICLE	TITLE	STATUS	ACTION
<input type="checkbox"/>	2026-05-30	2	https://doi.org/10.52643/marsi.v10i2.8502	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-05-30	2	https://doi.org/10.52643/marsi.v10i2.8477	Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-05-31	2	http://m.baidu.com/	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-05-31	2	http://m.baidu.com/	Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-01	1	https://ejournal.urindo.ac.id/	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-02	1	https://www.perplexity.ai/	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-02	2	https://doi.org/10.52643/marsi.v10i2.8477	Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng	—	New	EDIT DELETE



MENU TAMBAHAN

Editorial Team

Peer Reviewers

Focus and Scope

Publication Ethics

Article Template

Peer Review Process

Author Guidelines

Visitor Statistics

USER

You are logged in as...

drjunichudri

- » My Journals
- » My Profile
- » Log Out

AUTHOR

Submissions

- » Active (0)
- » Archive (2)
- » New Submission

NOTIFICATIONS

- » View (11 new)
- » Manage

INDEXED IN :



<input type="checkbox"/>	2026-06-03	4	https://dx.doi.org/10.52643/marsi.v10i2.8502	Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-06	4	https://scholar.google.com/	Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-06	1	https://scholar.google.co.id/	Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-08	4	https://scholar.google.com/	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-08	2	https://ejournal.urindo.ac.id	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-08	2	https://scholar.google.co.id/	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-08	1	https://ejournal.urindo.ac.id	Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-09	1	https://www.semanticscholar.org/	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review	—	New	EDIT DELETE
<input type="checkbox"/>	2026-06-14	1	https://dx.doi.org/10.52643/marsi.v10i2.8502	Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review	—	New	EDIT DELETE

0 - 0 of 15 Items



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



HUBUNGI KAMI



RECOMMENDED TOOLS :



[00138875](#) View My Stats

Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : *Systematic Review*

Wita Elok Rizkia Shanti¹, Muhammad Brillian Taba², dan Juni Chudri³

^{1,2}Program Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Departemen Fisiologi, Program Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

drjunichudri@trisakti.ac.id

Abstrak (maksimum 250 kata)

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan indikator penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Salah satu faktor yang berperan dalam peningkatan mutu pelayanan adalah hubungan masyarakat (humas). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui pendekatan *systematic review*. Metode yang digunakan adalah *systematic review* dengan pendekatan PRISMA. Pencarian artikel dilakukan pada beberapa database elektronik dengan rentang tahun 2018–2025. Dari hasil seleksi, diperoleh 17 artikel yang relevan untuk dianalisis. Hasil kajian menunjukkan bahwa humas memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui komunikasi efektif, pengelolaan citra, peningkatan kepuasan pasien, serta integrasi dalam manajemen mutu rumah sakit. Humas juga berperan sebagai mediator komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien serta sebagai penggerak strategi *public relations* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, efektivitas peran humas dipengaruhi oleh faktor komunikasi yang masih bersifat satu arah, keterbatasan integrasi dalam manajemen strategis, serta tantangan digitalisasi seperti misinformasi dan kesenjangan literasi teknologi. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa humas merupakan elemen penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang harus dioptimalkan melalui pendekatan strategis, partisipatif, dan berbasis teknologi.

Kata kunci: humas, mutu pelayanan, rumah sakit, manajemen mutu, kepuasan pasien, komunikasi.

Abstract

Hospital service quality is an important indicator in improving patient satisfaction and public trust. One of the key factors contributing to service quality improvement is public relations (PR). This study aims to analyze the role of PR in improving hospital service quality through a systematic review approach. The method used is a systematic review with a PRISMA approach. Article was collected from several electronic databases within the 2018–2025 period. A total of 17 relevant articles were included in the analysis. The results show that PR plays a strategic role in improving service quality through effective communication, image management, patient satisfaction enhancement, and integration within hospital quality management systems. PR also functions as a communication mediator between healthcare providers and patients and as a driver of strategic public relations initiatives in service improvement. However, the effectiveness of PR is influenced by challenges such as one-way communication practices, limited integration in strategic management, and digital issues including misinformation and digital literacy gaps. In conclusion, PR is a crucial component in improving hospital service quality and should be optimized through strategic, participatory, and technology-based approaches.

Keywords : *public relations, service quality, hospital, quality management, patient satisfaction, communication.*

PENDAHULUAN (11 PT, BOLD)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Secara global, organisasi kesehatan seperti *World Health Organization* menekankan bahwa pelayanan kesehatan harus efektif, aman, berpusat pada pasien, serta tepat waktu.^[1] Mutu pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien, loyalitas, serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas komunikasi, interaksi tenaga kesehatan dengan pasien, serta sistem pelayanan yang terintegrasi.^[2-4] Selain itu, kepuasan pasien juga menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit.^[5-7] Penelitian lain juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien dan keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan.^[8,9]

Dalam perkembangan terbaru, peningkatan mutu pelayanan tidak hanya bergantung pada pelayanan langsung, tetapi juga pada inovasi seperti *e-service quality* dan promosi kesehatan berbasis strategi rumah sakit. Studi menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis digital (*e-service quality*) turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien.^[10] Selain itu, strategi promosi kesehatan yang terintegrasi juga terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas layanan kesehatan.^[11] Di sisi lain, pendekatan manajemen strategi dalam pelayanan kesehatan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.^[12]

Dalam konteks tersebut, peran humas (*public relations*) menjadi sangat penting. Humas bertugas sebagai penghubung antara rumah sakit dengan masyarakat, serta berperan dalam menyampaikan informasi, membangun citra, dan menjaga hubungan baik dengan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif dapat meningkatkan

persepsi mutu pelayanan serta kepuasan pasien.^[8,13]

Di tingkat nasional, berbagai studi menunjukkan bahwa humas memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui strategi komunikasi, pelayanan informasi, dan pengelolaan citra institusi.^[14,15] Humas juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan, yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan rumah sakit.^[16]

Namun demikian, masih terdapat variasi dalam implementasi peran humas di berbagai rumah sakit, sehingga diperlukan kajian komprehensif untuk memahami bagaimana peran humas dapat dioptimalkan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui pendekatan *systematic review*.

METODE

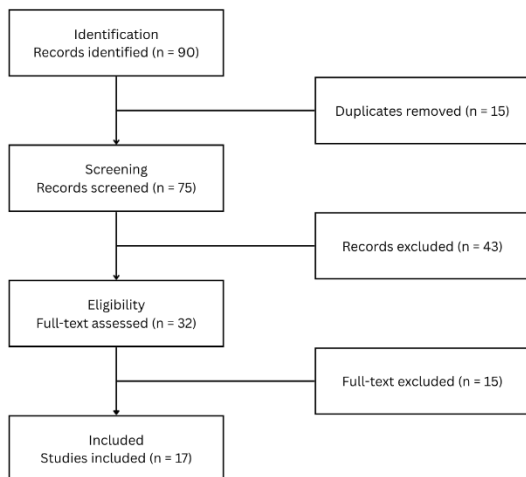
Penelitian ini menggunakan metode *systematic review* dengan pendekatan PRISMA untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terkait peran hubungan masyarakat (humas) dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan proses seleksi literatur dilakukan secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi.

Pencarian literatur dilakukan pada bulan Juli 2025 melalui beberapa database elektronik, yaitu *Google Scholar, PubMed, Semantic Scholar, dan ResearchGate*. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci "humas", "mutu pelayanan", "rumah sakit", "*public relations*", "*quality service*", dan "*hospital*" dengan kata bantu "and" dan "or" untuk memperluas dan memfokuskan hasil pencarian.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel yang membahas peran humas atau *public relations* dalam pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit atau fasilitas kesehatan; (2) artikel yang berkaitan dengan mutu pelayanan; (3) dipublikasikan dalam rentang tahun 2018–2025;

(4) menggunakan bahasa Indonesia atau Inggris; serta (5) tersedia dalam bentuk *full text*. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan dengan topik humas atau *public relations*, artikel yang hanya membahas mutu pelayanan tanpa keterkaitan dengan humas, artikel duplikasi, serta artikel dengan data yang tidak lengkap.

Proses seleksi artikel dilakukan melalui tahapan PRISMA yang terdiri dari identifikasi, *screening*, *eligibility*, dan *included*. Pada tahap identifikasi, diperoleh sebanyak 85 artikel dari hasil pencarian database. Setelah dilakukan penghapusan duplikasi, jumlah artikel menjadi 70 artikel. Pada tahap *screening* berdasarkan judul dan abstrak, sebanyak 40 artikel dieliminasi karena tidak relevan dengan fokus penelitian, sehingga tersisa 30 artikel untuk dianalisis lebih lanjut. Pada tahap *eligibility*, dilakukan penelaahan secara menyeluruh terhadap isi artikel (*full text*), dan sebanyak 13 artikel tidak memenuhi kriteria inklusi karena tidak secara spesifik membahas peran humas dalam konteks mutu pelayanan rumah sakit. Dengan demikian, pada tahap *included* diperoleh sebanyak 17 artikel yang dinyatakan layak dan digunakan sebagai sumber utama dalam analisis *systematic review*.



Gambar 1. Diagram PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Daftar artikel yang di-review

No	Penulis (Lokasi/Objek Studi)	Kesimpulan Temuan
----	------------------------------	-------------------

1.	Imran ^[14] (Rumah sakit)	Humas meningkatkan reputasi dan citra yang berkorelasi dengan kepercayaan dan mutu pelayanan
2.	Nofriani R, Kurniadi H ^[15] (RSUD Rokan Hulu)	Strategi humas berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien
3.	Mustaqim ^[16] (RSUD Matraman)	Humas membangun kepercayaan masyarakat yang berdampak pada peningkatan mutu layanan
4.	Fitrajaya MS, et al. ^[17] (RSUD Asy-Syifa Sumbawa Barat)	Strategi humas berpengaruh terhadap peningkatan mutu layanan melalui komunikasi dan publikasi layanan
5.	Rahmatang, Mutia ^[18] (RSUD Tengku Sulung)	Implementasi <i>public relations</i> meningkatkan kualitas informasi layanan yang mempengaruhi mutu pelayanan
6.	Sumitro S ^[19] (Rumah sakit)	<i>Public relations</i> meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan kesehatan dan mutu pelayanan
7.	Lestari E ^[20] (Rumah sakit)	Humas memediasi komunikasi tenaga kesehatan dan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan
8.	Agustina N, Nurhasanah N ^[21] (RS Siaga Al Munawwarah Samarinda)	Humas meningkatkan citra rumah sakit melalui komunikasi efektif yang berdampak pada persepsi mutu layanan
9.	Mirza M ^[22] (Primaya Hospital)	<i>Rebranding</i> melalui strategi <i>public relations</i> meningkatkan persepsi kualitas layanan
10.	Chairunnisak S ^[23] (RSUD dr.	Strategi <i>public relations officer</i> meningkatkan kualitas layanan

	Zainoel Abidin Banda Aceh)	informasi pasien yang berkontribusi pada mutu pelayanan
11.	Shaleh A, Furrie W ^[24] (Puskesmas Cilincing)	Pemanfaatan media sosial oleh humas meningkatkan akses informasi dan kualitas pelayanan
12.	Pristyawan YBWS ^[25] (RS Eka Husada Gresik)	<i>Public relations</i> meningkatkan kepercayaan pasien terutama pada masa pandemi dan mendukung mutu layanan
13.	Tumanggor SB, Alfikri M ^[26] (RSUD Dr. Pirngadi Medan)	Humas berperan langsung dalam peningkatan mutu pelayanan melalui komunikasi publik
14.	Rahmandani AN, Setiyarini ^[27] (RS Islam Surabaya)	<i>Marketing public relations (push, pull, pass)</i> meningkatkan kualitas layanan dan hubungan pasien
15.	Putri AK, Alzboon MS ^[28] (Adam Talib Hospital)	Strategi <i>public relations</i> meningkatkan kualitas pelayanan pasien melalui komunikasi, informasi, dan hubungan dengan pasien
16.	Muharni ^[29] (RS Islam Siti Khadijah Palembang)	Strategi humas meningkatkan mutu pelayanan melalui komunikasi pasien dan publik
17.	Rinci LR, et al. ^[30] (Primaya Hospital Evasari Jakarta)	Humas meningkatkan mutu pelayanan melalui komunikasi dan pelayanan pasien

Hasil *systematic review* menunjukkan bahwa humas memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui fungsi komunikasi, pengelolaan citra, peningkatan kepuasan pasien, serta integrasi dalam sistem manajemen mutu. Namun demikian, efektivitas peran tersebut tidak bersifat linear, melainkan dipengaruhi oleh

berbagai faktor kontekstual yang menunjukkan adanya dinamika implementasi di lapangan .

Dalam aspek komunikasi, humas berperan sebagai penghubung antara rumah sakit dan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas dan transparan. Komunikasi yang efektif terbukti mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap layanan serta mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan.^[17,18] Selain itu, humas juga berfungsi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat melalui komunikasi publik yang terstruktur.^[19] Peran ini semakin diperkuat dengan fungsi mediasi antara tenaga kesehatan dan pasien dalam mengatasi hambatan komunikasi internal yang berdampak langsung pada mutu pelayanan.^[20] Namun, beberapa studi menunjukkan bahwa praktik komunikasi humas masih cenderung bersifat satu arah dan kurang partisipatif, sehingga berpotensi membatasi pemahaman kebutuhan pasien secara mendalam. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh penyampaian informasi, tetapi juga oleh kualitas percakapan yang interaktif.

Dalam konteks pengelolaan citra, humas berkontribusi signifikan dalam membentuk reputasi rumah sakit. Citra positif terbukti meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan.^[14,16] Optimalisasi strategi humas juga dapat memperkuat persepsi mutu pelayanan melalui peningkatan citra institusi, termasuk melalui pendekatan *rebranding* yang meningkatkan daya saing rumah sakit.^[21,22] Namun demikian, terdapat pandangan kritis bahwa citra yang dibangun melalui strategi humas tidak selalu mencerminkan kualitas pelayanan yang sesungguhnya. Dengan kata lain, citra dapat bersifat superfisial apabila tidak diikuti oleh peningkatan kualitas layanan klinis dan operasional. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara persepsi publik dan mutu layanan aktual, sehingga diperlukan keselarasan antara strategi komunikasi dan peningkatan mutu substantif.

Pada aspek kepuasan pasien, humas berperan melalui penyediaan layanan informasi yang mudah diakses dan responsif. Pelayanan informasi yang berkualitas terbukti meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.^[23] Selain itu,

pemanfaatan media digital seperti media sosial memperluas jangkauan komunikasi serta meningkatkan aksesibilitas informasi kesehatan.^[24] Dalam situasi krisis seperti pandemi COVID-19, peran humas menjadi semakin krusial dalam menjaga kepercayaan publik melalui komunikasi yang adaptif.^[25] Meskipun demikian, digitalisasi juga menghadirkan tantangan berupa risiko misinformasi, kesenjangan literasi digital, dan keterbatasan akses teknologi, yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi humas apabila tidak dikelola secara tepat.

Lebih lanjut, integrasi humas dalam sistem manajemen mutu rumah sakit menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Humas yang terintegrasi dengan manajemen strategis terbukti mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap mutu pelayanan.^[15,26] Penerapan strategi marketing *public relations* seperti *push*, *pull*, dan *pass strategy* juga efektif dalam membangun hubungan dengan pasien serta meningkatkan kualitas layanan.^[27] Sejalan dengan itu, penerapan strategi *public relations* yang terstruktur melalui penguatan komunikasi, penyediaan informasi yang transparan, serta pembangunan hubungan yang harmonis dengan pasien tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi layanan, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.^[28] Temuan ini menegaskan bahwa humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai bagian dari strategi manajerial dalam peningkatan mutu layanan kesehatan. Namun, dalam praktiknya, posisi humas di banyak rumah sakit masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya strategis, sehingga membatasi keterlibatannya dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan mutu pelayanan.

Selain itu, terdapat variasi temuan mengenai pengaruh langsung humas terhadap mutu pelayanan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa humas memiliki dampak langsung melalui komunikasi dan pelayanan informasi.^[29,30] Sementara itu, studi lain mengindikasikan bahwa pengaruh humas lebih bersifat tidak langsung, yaitu melalui peningkatan citra, kepercayaan, dan kesadaran masyarakat yang kemudian mempengaruhi persepsi mutu pelayanan.^[15,20] Perbedaan ini menunjukkan bahwa peran humas

bersifat multidimensional dan tidak berdiri sendiri, melainkan berinteraksi dengan faktor lain seperti kualitas tenaga kesehatan, sistem pelayanan, dan manajemen organisasi.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa humas memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas strategi komunikasi, tingkat integrasi dalam manajemen mutu, pemanfaatan teknologi, serta keselarasan antara citra dan kualitas layanan yang nyata. Dengan demikian, humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai aktor strategis dalam membangun sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa humas memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui fungsi komunikasi, pengelolaan citra, penyediaan informasi, serta dukungannya dalam sistem manajemen mutu. Peran tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan.

Namun, efektivitas peran humas tidak bersifat langsung dan seragam, melainkan dipengaruhi oleh kualitas strategi komunikasi, tingkat integrasi dalam manajemen rumah sakit, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pasien. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara citra yang dibangun dengan kualitas layanan yang aktual, serta keterbatasan peran humas yang masih bersifat administratif di beberapa rumah sakit.

Dengan demikian, optimalisasi peran humas perlu dilakukan melalui penguatan fungsi strategis, penerapan komunikasi yang partisipatif, integrasi dalam manajemen mutu, serta pemanfaatan teknologi secara tepat. Hal ini penting agar humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai aktor kunci dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang berorientasi pada pasien dan berkelanjutan.

PENUTUP (JIKA ADA)

-

DAFTAR PUSTAKA (11 PT, BOLD)

- World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO; 2020. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950>
- Ahmed S, Tarique KM, Arif I. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *Int J Health Care Qual Assur.* 2017;30(5):477–488. Available from: <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-01-2017-0004>
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health.* 2016;137(2):89–101. Available from: <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Darzi MA, Islam SB, Khurshed SO, Bhat SA. Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS J Manag Res.* 2023;21(1):13–29. Available from: <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025>
- Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J.* 2014;29(1):3–7. Available from: <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and assessment techniques: a systematic review and bibliometric analysis. *Healthcare.* 2023;11(5):639. Available from: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Layli R. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: literature review. *JPTAM.* 2022. Available from: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4153/3734>
- Puspita M, Paramata V. The influence of service quality and patient satisfaction on inpatient loyalty in the *hospital* service industry. *J Community Health Provision.* 2024;4(2):118–124. Available from: <https://doi.org/10.55885/jchp.v4i2.406>
- Setyawan AK, Isnanto SH. Analysis of service quality on patient satisfaction in *hospitals*. *Dinasti Int J Digit Bus Manag.* 2024;6(3). Available from: <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v6i3>
- Wati LW, Setyawan AA, Soekiswati S. E-service quality and patient satisfaction: a systematic review. *Indones Health Issue J.* 2025;5(1):1–10.
- Siregar N, Girsang E, Wau H. Strategic *hospital* health promotion on patient satisfaction through healthcare service quality. *Sci Midwifery.* 2024;12(2):676–685. Available from: <https://doi.org/10.35335/midwifery.v12i2.1527>
- Agustina D, Munawarah VR, Winda. Manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: literature review. *J Kesehat Tambusai.* 2023. Available from: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/14776>
- Berry LL, Bendapudi N. Health care: a fertile field for service research. *J Serv Res.* 2007;10(2):111–122. Available from: <https://doi.org/10.1177/1094670507306682>
- Gao Q, Zhang B, Zhou Q, Lei C, Wei X, Shi Y. The impact of provider-patient communication skills on primary healthcare quality and patient satisfaction in rural China. *BMC Health Serv Res.* 2024;24(1). Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11020-0>
- Imran M. Peningkatan reputasi dan citra rumah sakit melalui strategi humas. *IKRA-ITH Hum.* 2022;6(3):108–114. Available from: <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2207>
- Nofriani R, Kurniadi H. Strategi humas dan kaitannya dengan peningkatan mutu layanan di rumah sakit umum daerah Kabupaten Rokan Hulu. *J Ris Mhs Dakwah Komun.* 2020;2(1):26–37. Available from: <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v2i2.9565>
- Mustaqim. Peranan humas membangun kepercayaan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Matraman. 2023. Available from: <https://jurnal.uic.ac.id/Lens/article/view/179>

- Fitrajaya MS, Suparman S, Anwar A. Peran strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan RSUD Asy-Syifa Kabupaten Sumbawa Barat. *Pros Semin Nas Manaj Inov.* 2024;7:98–105. Available from: <https://conference.uts.ac.id/index.php/SEM-AI/article/view/1262>
- Rahmatang, Mutia T. Implementasi *public relations* dalam meningkatkan pelayanan informasi RSUD Tengku Sulung. *J Adm Polit Sos.* 2022;3(1):23–40. Available from: <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.70>
- Sumitro S. The role of *public relations* in increasing public awareness of health programs and *hospital services*. *J Indones Sos Teknol.* 2023;4(11):1942–1949. Available from: <https://doi.org/10.59141/jist.v4i11.792>
- Lestari E. *Hospital public relations* and internal communication barriers between nurses and patients. *J Prof Humas.* 2023.
- Agustina N, Nurhasanah N. Optimalisasi peran humas dalam peningkatan citra rumah sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. 2024. Available from: <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3898>
- Mirza M. Strategi *public relations* dalam rebranding rumah sakit Awal Bros menjadi Primaya *Hospital*. 2020. Available from: <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/DK/article/view/553>
- Chairunnisak S. Peran dan strategi *public relations* officer dalam mengoptimalkan layanan informasi RSUD dr. Zainoel Abidin. *Konsensus.* 2025;2(1):208–216. Available from: <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.637>
- Shaleh A, Furrie W. Peran *public relations* dalam pemanfaatan Instagram sebagai alat publikasi pelayanan masyarakat. *Lugas J Komun.* 2020;4(1):9–16. Available from: <https://doi.org/10.31334/lugas.v4i1.936>
- Pristyawan YBWS. Strategi public relation RS Eka Husada Gresik dalam membangun kepercayaan konsumen di masa pandemi COVID-19. *Commercium.* 2021;4(3):187–198. Available from: <https://doi.org/10.26740/tc.v4i3.43469>
- Tumanggor SB, Alfikri M. Peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien RSUD Dr. Pirngadi Medan. *J Sains Sos Hum.* 2022;6(1):870–879. Available from: <https://doi.org/10.22437/jssh.v6i1.20862>
- Rahmandani AN, Setiyarini T. Strategi marketing *public relations* (push, pull, pass strategy) rumah sakit Islam Surabaya. *J Kajian Ilmu Manaj.* 2022;2(1). Available from: <https://doi.org/10.21107/jkim.v2i1.15511>
- Putri AK, Alzboon MS. *Public relations* strategy in improving the quality of patient service at Adam Talib *Hospital*. *Int J Commun Stud.* 2023;1(1). doi:10.61194/ijcs.v1i1.19
- Muharni I. Strategi humas dalam peningkatan mutu pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang. *J Intelektualita.* 2018;7(1):31–40. Available from: <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i1.2338>
- Rinci LR, Hidayati RK, Sitinah, Fernando J, Sandi F. Peran hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan Primaya *Hospital* Evasari Jakarta. 2022. Available from: <https://media.neliti.com/media/publication/s/532126-none-6665de32.pdf>

2. Bukti komentar reviewer 1 dan 2
21 April 2026



JURNAL MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA (MARSJ)

e-ISSN : 2685-6328
p-ISSN : 6285-6298

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Respati Indonesia

HOME ABOUT USER HOME SEARCH CURRENT ARCHIVES ANNOUNCEMENTS HOME JOURNAL LPPM CONTACT

Home > User > Author > Submissions > #8502 > Review

#8502 Review

SUMMARY REVIEW EDITING

Submission

Authors Wita Elok Rizkia Shanti, Muhammad Brillian Taba, Juni Chudri

Title Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review

Section Articles

Editor Asesor marsj

Peer Review

Round 1

Review Version 8502-21012-1-RV.PDF 2026-04-20

Initiated 2026-04-21

Last modified 2026-05-20

Uploaded file Reviewer A 8502-21437-1-RV.PDF 2026-05-20
Reviewer B 8502-21438-1-RV.PDF 2026-05-20

Editor Decision

Decision Accept Submission 2026-05-20

Notify Editor Editor/Author Email Record No Comments

Editor Version None

Author Version None

Upload Author Version No file chosen



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



00138879 [View My Stats](#)



MENU TAMBAHAN

[Editorial Team](#)

[Peer Reviewers](#)

[Focus and Scope](#)

[Publication Ethics](#)

[Article Template](#)

[Peer Review Process](#)

[Author Guidelines](#)

[Visitor Statistics](#)

USER

You are logged in as...

drjunichudri

[» My Journals](#)

[» My Profile](#)

[» Log Out](#)

AUTHOR

Submissions

[» Active \(0\)](#)

[» Archive \(2\)](#)

[» New Submission](#)

NOTIFICATIONS

[» View \(11 new\)](#)

[» Manage](#)

INDEXED IN :



HUBUNGI KAMI



RECOMMENDED TOOLS :



3. Upload file checklist review oleh reviewer dan editor
decision

20 Mei 2026

REVIEWER FORM
JURNAL MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
INDONESIA

Judul : Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan
Rumah Sakit : *Systematic Review*

Evaluasi Reviewer terhadap Naskah : Naskah mengangkat topik yang **relevan dan aktual** dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan dan komunikasi organisasi. Penggunaan metode *systematic review* dengan pendekatan PRISMA merupakan nilai tambah. Namun, dari sisi metodologis dan ketajaman akademik, artikel masih memerlukan **perbaikan substansial** .

ITEM PENILAIAN	Ya	Tidak	Komentar
Judul			
• Sesuai dengan masalah, tujuan dan memuat variabel utama	√		
Abstrak			
• Kata kunci sesuai dengan variabel/konsep utama	√		<ul style="list-style-type: none"> • Abstrak belum menyebutkan: <ul style="list-style-type: none"> • database yang digunakan • metode sintesis (tematik/naratif) • Hasil masih terlalu umum.
Pendahuluan			
• Mencakup latar belakang secara jelas	√		<ul style="list-style-type: none"> • Alur logis dan sistematis. • Didukung referensi yang cukup. • Menunjukkan pentingnya mutu pelayanan dan peran humas.
• Masalah/tujuan cukup jelas	√		
Bahan dan Metode			
• Rancangan (jenis, masa (waktu), tempat penelitian) jelas	√		
• Teknik pengambilan sampel dan data jelas dan tepat	√		Tambahkan: <ul style="list-style-type: none"> • metode appraisal (misalnya CASP/JBI) • teknik analisis (tematik/naratif) • prosedur seleksi (minimal 2 reviewer)
• Analisis data tepat	√		
Hasil			
• Penyajian dan analisis hasil sesuai	√		<ul style="list-style-type: none"> • Tabel masih deskriptif. • Tidak mencantumkan:

			<ul style="list-style-type: none"> • metode penelitian tiap artikel • kualitas studi • Tidak ada pengelompokan tematik di awal hasil.
• Hasil menjawab penelitian	√		
Pembahasan			
• Pembahasan tidak mengulang hasil	√		
• Selaras dengan lingkup penelitian dan dibandingkan dengan hasil penelitian sejenis	√		<ul style="list-style-type: none"> • Belum terhubung kuat dengan teori. • Belum menghasilkan model konseptual. • Ada sedikit repetisi. • Menjawab tujuan penelitian. • Menyajikan implikasi praktis.
Kesimpulan sesuai	√		

REKOMENDASI REVIEWER*

- () Naskah dapat dimuat tanpa perubahan.
Sudah menurunkan palagiasi
- (√) Naskah dapat dimuat dengan adanya perubahan sesuai evaluasi *Reviewer*.
(Revisi Minor/ ~~Revisi Mayor~~)**
- () Naskah tidak dapat dimuat

*Berikan tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan evaluasi *reviewer*

**Coret salah satu sesuai dengan evaluasi *reviewer*

Jakarta, 20 April 2026

Reviewer 2

REVIEWER FORM
JURNAL MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
INDONESIA

Judul : **Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit :
*Systematic Review***

Evaluasi *Reviewer* terhadap Naskah :

ITEM PENILAIAN	Ya	Tidak	Komentar
Judul			
<ul style="list-style-type: none"> Sesuai dengan masalah, tujuan dan memuat variabel utama 	√		<ul style="list-style-type: none"> Topik jelas dan relevan (humas + mutu pelayanan RS). Menyebutkan metode <i>systematic review</i>, sehingga langsung menunjukkan jenis penelitian.
Abstrak			
<ul style="list-style-type: none"> Kata kunci sesuai dengan variabel/konsep utama 	√		<ul style="list-style-type: none"> Sudah memuat: tujuan, metode, jumlah artikel, hasil utama, dan kesimpulan. Menyebutkan PRISMA → nilai metodologis meningkat. Ringkas dan cukup informatif.
Pendahuluan			
<ul style="list-style-type: none"> Mencakup latar belakang secara jelas 	√		<ul style="list-style-type: none"> Alur logis: mutu pelayanan → faktor → peran humas. Didukung referensi cukup banyak. Ada urgensi penelitian dan gap (variasi implementasi humas).
<ul style="list-style-type: none"> Masalah/tujuan cukup jelas 	√		
Bahan dan Metode			
<ul style="list-style-type: none"> Rancangan (jenis, masa (waktu), tempat penelitian) jelas 	√		
<ul style="list-style-type: none"> Teknik pengambilan sampel dan data jelas dan tepat 	√		<ul style="list-style-type: none"> Sudah menggunakan pendekatan PRISMA ✓ <input type="checkbox"/> Menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> database kata kunci inklusi/eksklusi alur seleksi
<ul style="list-style-type: none"> Analisis data tepat 	√		
Hasil			
<ul style="list-style-type: none"> Penyajian dan analisis hasil sesuai 	√		<ul style="list-style-type: none"> Tabel ringkasan artikel sangat membantu. Menampilkan: <ul style="list-style-type: none"> penulis lokasi

			<ul style="list-style-type: none"> • hasil utama
<ul style="list-style-type: none"> • Hasil menjawab penelitian 	√		
Pembahasan			
<ul style="list-style-type: none"> • Pembahasan tidak mengulang hasil 	√		
<ul style="list-style-type: none"> • Selaras dengan lingkup penelitian dan dibandingkan dengan hasil penelitian sejenis 	√		<ul style="list-style-type: none"> • Analisis sudah tematik dan mendalam: <ul style="list-style-type: none"> • komunikasi • citra • kepuasan pasien • digitalisasi • Ada critical analysis (tidak hanya deskriptif) • Menunjukkan hubungan antar variabel → sangat baik
Kesimpulan sesuai	√		<ul style="list-style-type: none"> • Menjawab tujuan penelitian. • Menunjukkan peran humas secara komprehensif. • Ada implikasi praktis.

REKOMENDASI REVIEWER*

- (√) Naskah dapat dimuat tanpa perubahan.
Sudah menurunkan palagiasi
- () Naskah dapat dimuat dengan adanya perubahan sesuai evaluasi *Reviewer*.
(Revisi Minor/ Revisi Mayor)**
- () Naskah tidak dapat dimuat

*Berikan tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan evaluasi *reviewer*

**Coret salah satu sesuai dengan evaluasi *reviewer*

Jakarta, 20 April 2026

Reviewer 1

Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : *Systematic Review*

Wita Elok Rizkia Shanti¹, Muhammad Brillian Taba², dan Juni Chudri³

^{1,2}Program Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Departemen Fisiologi, Program Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

drjunichudri@trisakti.ac.id

Abstrak (maksimum 250 kata)

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan indikator utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, di mana humas berperan strategis melalui fungsi komunikasi dan pengelolaan informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran humas dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui systematic review berbasis empat dimensi utama. Pencarian literatur dilakukan pada Google Scholar, PubMed, Semantic Scholar, dan ResearchGate (2018–2025). Seleksi artikel mengikuti PRISMA dengan dua reviewer independen, penilaian kualitas menggunakan CASP, dan sintesis dilakukan secara tematik-naratif. Sebanyak 17 artikel dianalisis. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi humas merupakan tema dominan (7/17 studi), terutama dalam penyampaian informasi, penggunaan media digital, dan mediasi komunikasi tenaga kesehatan–pasien. Pengelolaan citra institusi (5/17 studi) berperan dalam membangun kepercayaan publik, namun tidak selalu mencerminkan mutu layanan aktual. Kepuasan pasien (4/17 studi) dipengaruhi oleh akses informasi dan responsivitas layanan, sedangkan integrasi humas dalam manajemen mutu (4/17 studi dimana 1 studi integrasi humas dalam manajemen mutu, 1 study tergabung ke komunikasi humas, dan 2 studi tergabung ke kepuasan pasien) masih terbatas dan belum optimal secara strategis. Analisis menunjukkan bahwa kontribusi humas terhadap mutu pelayanan tidak bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh pemahaman pasien, kepuasan, dan kepercayaan, serta dipengaruhi oleh keterbatasan komunikasi satu arah dan belum optimalnya integrasi manajerial. Kesimpulan menunjukkan bahwa humas berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, namun memerlukan penguatan integrasi dalam manajemen strategis serta pengembangan komunikasi partisipatif berbasis teknologi.

Kata kunci: humas, mutu pelayanan, rumah sakit, komunikasi, kepuasan pasien, citra institusi, manajemen mutu

Abstract

Hospital service quality is a key indicator in improving patient satisfaction and public trust, in which public relations (PR) plays a strategic role through communication and information management functions. This study aims to analyze the role of PR in improving hospital service quality through a systematic review based on four main dimensions. Literature searches were conducted in Google Scholar, PubMed, Semantic Scholar, and ResearchGate (2018–2025). Article selection followed PRISMA guidelines with two independent reviewers, study quality was assessed using CASP, and data were synthesized using a thematic-narrative approach. A total of 17 articles were included. The results indicate that PR communication is the dominant theme (7/17 studies), particularly in information

delivery, digital media utilization, and mediation between healthcare providers and patients. Institutional image management (5/17 studies) contributes to building public trust, although it does not always reflect actual service quality. Patient satisfaction (4/17 studies) is influenced by access to information and service responsiveness, while the integration of PR into quality management (4/17 studies—one focused specifically on integration, one aligned with communication, and two with patient satisfaction) remains limited and not yet strategically optimized. The analysis shows that the contribution of PR to service quality is indirect, mediated by patient understanding, satisfaction, and trust, and influenced by one-way communication practices and suboptimal managerial integration. In conclusion, PR plays an important role in improving hospital service quality; however, it requires stronger integration into strategic management and the development of participatory, technology-based communication.

Keywords : *public relations, service quality, hospital, communication, patient satisfaction, institutional image, quality management*

PENDAHULUAN (11 PT, BOLD)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Secara global, organisasi kesehatan seperti *World Health Organization* menekankan bahwa pelayanan kesehatan harus efektif, aman, berpusat pada pasien, serta tepat waktu.^[1] Mutu pelayanan yang optimal tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor multidimensional, termasuk kualitas komunikasi, interaksi tenaga kesehatan dengan pasien, serta sistem pelayanan yang terintegrasi.^[2-4] Selain itu, kepuasan pasien juga menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit.^[5-7] Penelitian lain menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien dan keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan.^[8,9] Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan pengalaman pasien selama menerima layanan.

Dalam perkembangan sistem pelayanan kesehatan modern, peningkatan mutu tidak lagi bergantung pada pelayanan langsung semata, tetapi juga dipengaruhi oleh inovasi seperti *e-service quality* dan strategi promosi kesehatan berbasis organisasi. Studi menunjukkan bahwa

kualitas layanan berbasis digital berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui kemudahan akses informasi dan layanan.^[10] Selain itu, strategi promosi kesehatan yang terintegrasi serta pendekatan manajemen strategis juga terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.^[11,12]

Dalam konteks tersebut, peran hubungan masyarakat (humas) menjadi semakin penting sebagai penghubung antara rumah sakit dan masyarakat. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi, pembentuk citra institusi, serta pengelola hubungan dengan pasien dan publik. Penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif dapat meningkatkan persepsi mutu pelayanan serta kepuasan pasien.^[8,13] Di tingkat nasional, berbagai studi juga menegaskan bahwa humas berkontribusi signifikan dalam peningkatan mutu pelayanan melalui komunikasi, pelayanan informasi, serta pengelolaan citra institusi.^[14-16]

Namun demikian, implementasi peran humas di berbagai rumah sakit masih menunjukkan variasi, baik dalam fungsi, posisi strategis, maupun dampaknya terhadap mutu pelayanan. Sebagian rumah sakit masih menempatkan humas pada fungsi administratif, sehingga belum optimal dalam mendukung pengambilan keputusan strategis terkait mutu layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi peran humas dan implementasinya di lapangan.

Berdasarkan kajian literatur, peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dapat dipahami melalui suatu model konseptual yang terdiri dari empat dimensi utama, yaitu: (1) komunikasi humas dalam meningkatkan pemahaman pasien, (2) pengelolaan citra institusi dalam membangun kepercayaan publik, (3) kontribusi terhadap kepuasan pasien melalui layanan informasi, dan (4) integrasi humas dalam manajemen mutu rumah sakit. Keempat dimensi ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dalam membentuk mekanisme peningkatan mutu pelayanan. Komunikasi yang efektif menjadi fondasi dalam meningkatkan pemahaman pasien, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan dan kepercayaan, serta diperkuat oleh citra institusi dan integrasi dalam sistem manajemen mutu.

Model konseptual ini menunjukkan bahwa peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit bersifat tidak langsung (*indirect effect*) dan dimediasi oleh faktor persepsi dan pengalaman pasien. Dengan demikian, analisis terhadap peran humas tidak hanya perlu melihat fungsi komunikasi secara terpisah, tetapi juga keterkaitannya dengan citra institusi, kepuasan pasien, dan sistem manajemen mutu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui pendekatan *systematic review* dengan menggunakan keempat dimensi tersebut sebagai kerangka analisis utama.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *systematic review* dengan pendekatan *PRISMA* untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terkait peran hubungan masyarakat (humas) dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan proses penelusuran dan seleksi literatur dilakukan secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi.

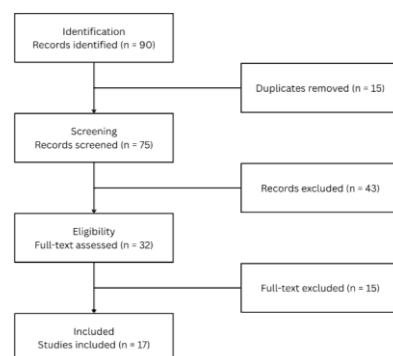
Pencarian literatur dilakukan pada bulan Juli 2025 melalui beberapa database elektronik, yaitu *Google Scholar*, *PubMed*, *Semantic Scholar*, dan *ResearchGate*. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci “humas”, “mutu pelayanan”, “rumah sakit”, “*public relations*”, “*quality service*”, dan “*hospital*” dengan operator

Boolean “AND” dan “*OR*” untuk memperluas sekaligus memfokuskan hasil pencarian.

Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel yang membahas peran humas dalam pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit; (2) berkaitan dengan mutu pelayanan; (3) dipublikasikan pada tahun 2018–2025; (4) berbahasa Indonesia atau Inggris; dan (5) tersedia dalam *full text*. Kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan, duplikasi, serta artikel dengan data yang tidak lengkap.

Proses seleksi artikel dilakukan oleh dua reviewer independen melalui tahapan *PRISMA* yang meliputi identifikasi, *screening*, *eligibility*, dan *included*. Dari 90 artikel yang teridentifikasi, 75 artikel tersisa setelah penghapusan duplikasi. Sebanyak 43 artikel dieliminasi pada tahap *screening*, sehingga 32 artikel ditelaah secara *full text*. Pada tahap *eligibility*, 15 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria, sehingga diperoleh 17 artikel yang dianalisis.

Penilaian kualitas studi dilakukan menggunakan *Critical Appraisal Skills Programme (CASP)* sesuai dengan desain penelitian masing-masing. Analisis data dilakukan secara tematik-naratif melalui proses ekstraksi data, pengkodean, pengelompokan tema, dan sintesis hasil untuk mengidentifikasi pola dan hubungan temuan penelitian.



Gambar 1. Diagram PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Daftar artikel yang di-review

No	Penulis & Karakteristik Studi (Lokasi,	Kesimpulan temuan Studi (Dimensi Tema)

	design penelitian, kualitas studi (CASP))	
1	Fitrajaya MS, et al.[17], RSUD Asy-Syifa, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Strategi humas meningkatkan mutu melalui komunikasi dan publikasi (Komunikasi humas; Integrasi manajemen mutu)
2	Rahmatang, Mutia[18], RSUD Tengku Sulung, kualitatif, kualitas baik (7/10)	PR meningkatkan kualitas informasi layanan yang berdampak pada mutu pelayanan (Komunikasi humas)
3	Sumitro S[19], rumah sakit, kualitatif, kualitas baik (7/10)	PR meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan kesehatan (Komunikasi humas)
4	Lestari E[20], rumah sakit, kualitatif, kualitas sangat baik (9/10)	Humas memediasi komunikasi tenaga kesehatan-pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan (Komunikasi humas)
5	Chairunnisak S[21], RSUD dr. Zainoel Abidin, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi PRO meningkatkan kualitas layanan informasi pasien (Komunikasi humas)
6	Shaleh A, Furrie W[22], Puskesmas Cilincing, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Media sosial meningkatkan akses informasi dan pelayanan (Komunikasi humas)
7	Rinci LR, et al.[23], Primaya Hospital Evasari, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Humas meningkatkan mutu pelayanan melalui komunikasi dan pelayanan pasien (Komunikasi humas)
8	Imran[15], rumah sakit, kualitatif,	Humas meningkatkan reputasi dan citra yang berdampak pada

	kualitas baik (8/10)	kepercayaan dan mutu pelayanan (Pengelolaan citra)
9	Mustaqim[17], RSUD Matraman, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Humas membangun kepercayaan masyarakat yang berdampak pada mutu layanan (Pengelolaan citra)
10	Agustina N, Nurhasanah N[24], RS Siaga Al Munawwarah, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Humas meningkatkan citra rumah sakit melalui komunikasi efektif (Pengelolaan citra)
11	Mirza M[25], Primaya Hospital, studi kasus, kualitas baik (8/10)	Rebranding meningkatkan persepsi kualitas layanan (Pengelolaan citra)
12	Pristyawan YBWS[26], RS Eka Husada, kualitatif, kualitas sangat baik (9/10)	PR meningkatkan kepercayaan pasien pada masa pandemi (Pengelolaan citra)
13	Nofriani R, Kurniadi H[16], RSUD Rokan Hulu, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi humas meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien (Kepuasan pasien; Integrasi manajemen mutu)
14	Tumanggor SB, Alfikri M[27], RSUD Dr. Pirngadi, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Humas berperan langsung dalam peningkatan mutu pelayanan (Kepuasan pasien)
15	Putri AK, Alzboon MS[28], Adam Talib Hospital, kuantitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi PR meningkatkan kualitas pelayanan pasien (Kepuasan pasien; Integrasi manajemen mutu)
16	Muharni I[29], RS Islam Siti Khadijah,	Strategi humas meningkatkan mutu pelayanan melalui

	kualitatif, kualitas cukup (6/10)	komunikasi pasien (Kepuasan pasien)
17	Rahmandani AN, Setiyarini[30], RS Islam Surabaya, kuantitatif, kualitas baik (8/10)	Marketing PR meningkatkan kualitas layanan dan hubungan pasien (Integrasi manajemen mutu)

Hasil *systematic review* ini mengkonfirmasi bahwa peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit mengikuti pola yang terstruktur dalam model konseptual penelitian, yaitu melalui empat dimensi utama: komunikasi humas, pengelolaan citra institusi, kepuasan pasien, dan integrasi dalam manajemen mutu. Keempat dimensi ini menunjukkan bahwa pengaruh humas terhadap mutu pelayanan tidak bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh peningkatan pemahaman pasien, kepercayaan publik, serta pengalaman layanan yang dirasakan pasien. Dengan demikian, pembahasan ini disusun berdasarkan keempat dimensi tersebut untuk menjelaskan mekanisme peran humas secara sistematis dan terintegrasi.

1. Peran komunikasi humas dalam meningkatkan pemahaman pasien.

Dimensi komunikasi humas dalam model konseptual berperan sebagai fondasi utama yang memengaruhi pemahaman pasien sebagai tahap awal dalam mekanisme peningkatan mutu pelayanan. Komunikasi yang jelas, transparan, dan sistematis terbukti mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap layanan serta mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan.^[17,18] Selain itu, komunikasi publik yang terstruktur juga berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan kesehatan.^[19]

Lebih lanjut, humas berperan sebagai mediator komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dalam mengatasi hambatan komunikasi yang berdampak pada kualitas pelayanan.^[20] Pemanfaatan media digital juga memperluas akses informasi kesehatan dan meningkatkan jangkauan komunikasi.^[21,22] Komunikasi yang efektif terbukti tidak hanya meningkatkan

pemahaman pasien, tetapi juga memperbaiki pengalaman pelayanan.^[23] Temuan ini sejalan dengan *health communication theory* yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta didukung oleh bukti empiris yang menunjukkan kontribusinya terhadap mutu pelayanan.^[17,20]

Namun demikian, praktik komunikasi humas masih cenderung satu arah dan kurang partisipatif, sehingga membatasi keterlibatan pasien.^[20,22] Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi, tetapi juga pada interaksi yang dialogis dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, diperlukan transformasi menuju komunikasi dua arah yang responsif melalui pemanfaatan teknologi digital, penguatan edukasi pasien, serta peningkatan kompetensi komunikasi interpersonal tenaga humas guna mendukung peningkatan kualitas layanan.

2. Pengelolaan citra institusi dalam membangun kepercayaan publik

Dimensi pengelolaan citra dalam model konseptual berfungsi sebagai mekanisme yang memperkuat kepercayaan publik terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Citra institusi yang positif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan persepsi kualitas layanan.^[15,17] Strategi komunikasi yang efektif, termasuk *rebranding* dan penguatan identitas institusi, terbukti mampu meningkatkan persepsi kualitas layanan.^[24,25]

Dalam perspektif *relationship management theory*, kepercayaan publik dibangun melalui komunikasi yang konsisten dan hubungan jangka panjang antara organisasi dan masyarakat. Humas berperan penting dalam menjaga kepercayaan ini, terutama dalam situasi krisis seperti pandemi.^[26]

Namun demikian, terdapat kesenjangan antara citra yang dibangun dan mutu layanan aktual. Sejumlah studi menunjukkan bahwa citra lebih berperan dalam membentuk persepsi dibandingkan mencerminkan kualitas layanan yang sebenarnya.^[17,24] Hal ini mengindikasikan adanya gap antara *perceived quality* dan *actual*

quality.^[4,13] Oleh karena itu, pengelolaan citra perlu diselaraskan dengan peningkatan kualitas layanan secara substantif melalui transparansi informasi, audit mutu, dan komunikasi berbasis bukti agar citra yang terbentuk mencerminkan kondisi layanan yang sesungguhnya.

3. Kontribusi terhadap kepuasan pasien melalui layanan informasi

Humas berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui penyediaan layanan informasi yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Studi menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.^[16,28] Selain itu, keterlibatan humas dalam interaksi layanan juga berkontribusi langsung terhadap pengalaman pasien selama proses pelayanan.^[27]

Dalam perspektif *SERVQUAL*, temuan ini berkaitan dengan dimensi *responsiveness* dan *empathy*, di mana humas berperan dalam meningkatkan kecepatan respons dan kualitas interaksi pelayanan. Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pasien dan institusi layanan kesehatan.^[29]

Namun demikian, kontribusi humas terhadap kepuasan pasien tidak bersifat independen, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti kualitas tenaga kesehatan, sistem pelayanan, dan aspek klinis.^[2,5,7] Sejumlah studi menunjukkan bahwa humas berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien, namun tidak berperan sebagai determinan tunggal.^[16,29] Hal ini mengindikasikan bahwa humas lebih berfungsi sebagai enabler yang mendukung peningkatan kepuasan pasien melalui komunikasi dan pelayanan informasi dalam suatu sistem pelayanan kesehatan yang bersifat multidimensional.^[13] Dengan demikian, peran humas dalam kepuasan pasien bersifat komplementer dan bergantung pada efektivitas sistem pelayanan secara keseluruhan, khususnya dalam membentuk pengalaman pasien selama proses pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan pendekatan yang lebih terintegrasi dalam pengelolaan pengalaman pasien, di mana humas tidak hanya berperan dalam penyampaian

informasi, tetapi juga dalam membangun pengalaman layanan yang responsif dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, optimalisasi peran humas dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi dan strategi komunikasi yang berpusat pada pasien. Dalam implementasinya, rumah sakit perlu mengintegrasikan sistem informasi pasien, meningkatkan responsivitas layanan, serta mengembangkan sistem *patient-centered communication* sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

4. Integrasi humas dalam manajemen mutu rumah sakit

Dimensi integrasi manajemen mutu dalam model konseptual berperan sebagai penguat sistemik yang menentukan keberlanjutan peningkatan kualitas layanan. Humas yang terintegrasi dalam manajemen organisasi terbukti meningkatkan efektivitas komunikasi, hubungan pasien, dan kualitas layanan secara keseluruhan.^[17,28] Selain itu, strategi marketing public relations seperti push, pull, dan pass strategy juga berkontribusi dalam memperkuat kualitas layanan.^[30]

Meskipun demikian, sebagian besar studi menunjukkan bahwa peran humas masih bersifat operasional dan belum sepenuhnya terlibat dalam pengambilan keputusan strategis.^[16,27] Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara peran ideal dan implementasi di lapangan.^[12,13] Tanpa integrasi struktural, kontribusi humas terhadap peningkatan mutu pelayanan menjadi terbatas.

Oleh karena itu, diperlukan transformasi organisasi untuk memperkuat posisi humas dalam manajemen strategis. Reposisi humas sebagai bagian dari pengambilan keputusan, perencanaan kebijakan, dan evaluasi mutu menjadi langkah penting dalam memastikan kontribusi optimal terhadap peningkatan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa humas memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu

pelayanan rumah sakit melalui fungsi komunikasi, pengelolaan citra, penyediaan informasi, serta dukungannya dalam sistem manajemen mutu. Peran tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan.

Namun, efektivitas peran humas tidak bersifat langsung dan seragam, melainkan dipengaruhi oleh kualitas strategi komunikasi, tingkat integrasi dalam manajemen rumah sakit, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pasien. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara citra yang dibangun dengan kualitas layanan yang aktual, serta keterbatasan peran humas yang masih bersifat administratif di beberapa rumah sakit.

Dengan demikian, optimalisasi peran humas perlu dilakukan melalui penguatan fungsi strategis, penerapan komunikasi yang partisipatif, integrasi dalam manajemen mutu, serta pemanfaatan teknologi secara tepat. Hal ini penting agar humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai aktor kunci dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang berorientasi pada pasien dan berkelanjutan.

PENUTUP (JIKA ADA)

-

DAFTAR PUSTAKA (11 PT, BOLD)

- World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO; 2020. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950>
- Ahmed S, Tarique KM, Arif I. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *Int J Health Care Qual Assur.* 2017;30(5):477–488. Available from: <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-01-2017-0004>
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health.* 2016;137(2):89–101. Available from: <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Darzi MA, Islam SB, Khursheed SO, Bhat SA. Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS J Manag Res.* 2023;21(1):13–29. Available from: <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025>
- Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J.* 2014;29(1):3–7. Available from: <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and assessment techniques: a systematic review and bibliometric analysis. *Healthcare.* 2023;11(5):639. Available from: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Layli R. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: literature review. *JPTAM.* 2022. Available from: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4153/3734>
- Puspita M, Paramata V. The influence of service quality and patient satisfaction on inpatient loyalty in the hospital service industry. *J Community Health Provision.* 2024;4(2):118–124. Available from: <https://doi.org/10.55885/jchp.v4i2.406>
- Setyawan AK, Isnanto SH. Analysis of service quality on patient satisfaction in hospitals. *Dinasti Int J Digit Bus Manag.* 2024;6(3). Available from: <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v6i3>
- Wati LW, Setyawan AA, Soekiswati S. E-service quality and patient satisfaction: a systematic review. *Indones Health Issue J.* 2025;5(1):1–10.
- Siregar N, Girsang E, Wau H. Strategic hospital health promotion on patient satisfaction through healthcare service quality. *Sci Midwifery.* 2024;12(2):676–685. Available from: <https://doi.org/10.35335/midwifery.v12i2.1527>
- Agustina D, Munawarah VR, Winda. Manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: literature review. *J Kesehat Tambusai.* 2023. Available from:

- <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/14776>
- Gao Q, Zhang B, Zhou Q, Lei C, Wei X, Shi Y. The impact of provider-patient communication skills on primary healthcare quality and patient satisfaction in rural China. *BMC Health Serv Res.* 2024;24(1). Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11020-0>
- Imran M. Peningkatan reputasi dan citra rumah sakit melalui strategi humas. *IKRA-ITH Hum.* 2022;6(3):108–114. Available from: <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2207>
- Nofriani R, Kurniadi H. Strategi humas dan kaitannya dengan peningkatan mutu layanan di rumah sakit umum daerah Kabupaten Rokan Hulu. *J Ris Mhs Dakwah Komun.* 2020;2(1):26–37. Available from: <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v2i2.9565>
- Mustaqim. Peranan humas membangun kepercayaan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Matraman. 2023. Available from: <https://jurnal.uic.ac.id/Lens/article/view/179>
- Fitrajaya MS, Suparman S, Anwar A. Peran strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan RSUD Asy-Syifa Kabupaten Sumbawa Barat. *Pros Semin Nas Manaj Inov.* 2024;7:98–105. Available from: <https://conference.uts.ac.id/index.php/SEM-AI/article/view/1262>
- Rahmatang, Mutia T. Implementasi public relations dalam meningkatkan pelayanan informasi RSUD Tengku Sulung. *J Adm Polit Sos.* 2022;3(1):23–40. Available from: <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.70>
- Sumitro S. The role of public relations in increasing public awareness of health programs and hospital services. *J Indones Sos Teknol.* 2023;4(11):1942–1949. Available from: <https://doi.org/10.59141/jist.v4i11.792>
- Lestari E. Hospital public relations and internal communication barriers between nurses and patients. *J Prof Humas.* 2023.
- Chairunnisak S. Peran dan strategi public relations officer dalam mengoptimalkan layanan informasi RSUD dr. Zainoel Abidin. *Konsensus.* 2025;2(1):208–216. Available from: <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.637>
- Shaleh A, Furrie W. Peran public relations dalam pemanfaatan Instagram sebagai alat publikasi pelayanan masyarakat. *Lugas J Komun.* 2020;4(1):9–16. Available from: <https://doi.org/10.31334/lugas.v4i1.936>
- Rinci LR, Hidayati RK, Sitinah, Fernando J, Sandi F. Peran hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta. 2022. Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/532126-none-6665de32.pdf>
- Agustina N, Nurhasanah N. Optimalisasi peran humas dalam peningkatan citra rumah sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. 2024. Available from: <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3898>
- Mirza M. Strategi public relations dalam rebranding rumah sakit Awal Bros menjadi Primaya Hospital. 2020. Available from: <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/DK/article/view/553>
- Pristyawan YBWS. Strategi public relation RS Eka Husada Gresik dalam membangun kepercayaan konsumen di masa pandemi COVID-19. *Commercium.* 2021;4(3):187–198. Available from: <https://doi.org/10.26740/tc.v4i3.43469>
- Tumanggor SB, Alfikri M. Peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien RSUD Dr. Pirngadi Medan. *J Sains Sos Hum.* 2022;6(1):870–879. Available from: <https://doi.org/10.22437/jssh.v6i1.20862>
- Putri AK, Alzboon MS. Public relations strategy in improving the quality of patient service at Adam Talib Hospital. *Int J Commun Stud.* 2023;1(1). doi:10.61194/ijcs.v1i1.19
- Muharni I. Strategi humas dalam peningkatan mutu pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang. *J Intelektualita.* 2018;7(1):31–40. Available from: <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i1.2338>
- Rahmandani AN, Setiyarini T. Strategi marketing public relations (push, pull, pass strategy) rumah sakit Islam Surabaya. *J Kajian Ilmu Manaj.* 2022;2(1). Available from: <https://doi.org/10.21107/jkim.v2i1.15511>

4. Bukti copyediting artikel dan final copyedit
30 Mei 2026


[Home](#) > [User](#) > [Author](#) > [Submissions](#) > #8502 > **Editing**

#8502 Editing

[SUMMARY](#) [REVIEW](#) [EDITING](#)

Submission

Authors Wita Elok Rizkia Shanti, Muhammad Brillian Taba, Juni Chudri

Title Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review

Section Articles

Editor Asesor marsj

Copyediting

COPYEDIT INSTRUCTIONS

REVIEW METADATA	REQUEST	UNDERWAY	COMPLETE
1. Initial Copyedit File: None	—	—	2026-05-30
2. Author Copyedit File: None <input type="button" value="Choose File"/> No file chosen <input type="button" value="Upload"/>	—	—	
3. Final Copyedit File: None	—	—	2026-05-30

Copyedit Comments No Comments

Layout

Galley Format	FILE	
1. PDF VIEW PROOF	8502-21675-1-PB.PDF	2026-06-11 0
Supplementary Files	FILE	None

Layout Comments No Comments

Proofreading

REVIEW METADATA

REVIEW METADATA	REQUEST	UNDERWAY	COMPLETE
1. Author	—	—	
2. Proofreader	—	—	—
3. Layout Editor	—	—	—

 Proofreading Corrections No Comments [PROOFING INSTRUCTIONS](#)


This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.


 00138882 [View My Stats](#)


MENU TAMBAHAN

[Editorial Team](#)
[Peer Reviewers](#)
[Focus and Scope](#)
[Publication Ethics](#)
[Article Template](#)
[Peer Review Process](#)
[Author Guidelines](#)
[Visitor Statistics](#)

USER

You are logged in as...

drjunichudri
[» My Journals](#)
[» My Profile](#)
[» Log Out](#)

AUTHOR

Submissions

[» Active \(0\)](#)
[» Archive \(2\)](#)
[» New Submission](#)

NOTIFICATIONS

[» View \(11 new\)](#)
[» Manage](#)

INDEXED IN :



HUBUNGI KAMI



RECOMMENDED TOOLS :





JURNAL MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA (MARSİ)

e-ISSN : 2685-6328
p-ISSN : 6285-6298

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Respati Indonesia

HOME ABOUT LOGIN REGISTER SEARCH CURRENT ARCHIVES ANNOUNCEMENTS HOME JOURNAL LPPM CONTACT

Home > Vol 10, No 2 (2026)

Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSİ)

Journal Title **Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSİ)**
E-ISSN **2685-6328**
P-ISSN **2685-6298**
DOI Prefix **10.52643 by Crossref**
Publisher **LPPM Universitas Respati Indonesia**
(Sinta 4) Nomor 230/E/KPT/2022, Mulai dari Volume 6, Nomor 2 Tahun 2022 s/d Volume 11, Nomor 1 Tahun 2027
SK Akreditasi

Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSİ) diterbitkan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM), Universitas Respati Indonesia, Jakarta.

Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSİ) ini terbit 4 kali setiap tahun, yakni pada bulan Februari, April, Agustus dan Oktober.

Penulis yang berminat dapat mengirimkan naskah dengan memperhatikan panduan penulisan. Jika naskah yang dikirim tidak sesuai dengan panduan atau ditulis dengan format yang berbeda, maka naskah tersebut akan **DITOLAK** oleh editor sebelum ditinjau lebih lanjut. Redaksi hanya akan menerima naskah yang sesuai dengan format yang telah ditentukan serta tidak pernah dipublikasikan secara online atau versi cetak sebelumnya.



Vol 10, No 2 (2026): Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSİ)

Table of Contents

Articles

Pengaruh Service Quality Terhadap Revisit Intention Dengan Perceived Value Dan Patient Satisfaction Sebagai Faktor Mediasi DOI : 10.52643/marsi.v10i2.6295	PDF 856 - 876
<i>Dinda Nafatilana, Dewi Sri Surya Wuisan</i>	
Implementasi Clinical Pathway dan Dampaknya terhadap Length of Stay Pasien di Rumah Sakit Indonesia : Tinjauan Literatur DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7357	PDF 877 - 901
<i>Yudhistira Permana, Eddo Leonardo Hartanto, Yoram Yudhatama</i>	
Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu Kabupaten Ende DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7336	PDF 902 - 921
<i>Muhamad Ibrahim Sengadji, Pipit Festi Wiliyanarti, Annisa Nurida</i>	
Pengaruh Inpatient Experience Terhadap Patient's Well-Being: Studi Terhadap Pasien Tuberkulosis Di Rumah Sakit Umum Daerah Di Jakarta DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7456	PDF 922 - 936
<i>Ruth Normalianti Hutapea, Ferdi Antonio</i>	
Scoping Review: Indikator Kinerja Pelayanan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit DOI : 10.52643/marsi.v10i2.6155	PDF 937 - 956
<i>Luh Komang Enggi Lindayani, Puput Oktamianti</i>	
Analisis Implementasi Clinical Pathway Sectio Caesarea sebagai Kendali Mutu dan Biaya di Rumah Sakit: Scoping Review DOI : 10.52643/marsi.v10i2.6286	PDF 957 - 981
<i>Siti Raudatus Solihah, Atik Nurwahyuni</i>	
Analisis Faktor Ketidaklengkapan Pengisian Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) Perawat pada Rawat Inap terhadap Policy Brief RSUD Balaraja Tahun 2025 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7544	PDF 982 - 987



MENU TAMBAHAN

Editorial Team

Peer Reviewers

Focus and Scope

Publication Ethics

Article Template

Peer Review Process

Author Guidelines

Visitor Statistics

USER

Username

Password

Remember me

Login

NOTIFICATIONS

» View
» Subscribe

INDEXED IN :



HUBUNGI KAMI



Siti Mulyatul Rohmah

Peran Komitmen Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7633	PDF 988 - 1003
<i>Trees Nia Sari Widjaja, Tri Astuti, Ridha Aprillah Samsu, Ahimsa Sanggya Hening Bumi, Neshia Adelina Mandala, Vip Paramarta</i>	
Dari Kamar Operasi Sebagai Cost Center Ke Revenue Engine: Kerangka Misi-Volume-Profit Untuk Transformasi Rsgm Militer-Blu DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7874	PDF 1004 - 1017
<i>Slamet Riyadi, Erliany Syaodih, Yani Restiani Widjaja</i>	
Evaluasi Penanganan Klaim Tertunda Rawat Inap Bpjs Kesehatan Di Rs Sentra Medika Cibinong Tahun 2025 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8243	PDF 1018 - 1037
<i>Dian Roshita, Alih Germas Kodyat, Laila Ulfa</i>	
Determinan Penggunaan Media Instagram Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Baiturrahim Jambi Tahun 2026 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8245	PDF 1038 - 1056
<i>Winda Putri Aprinanda, Yuli Prapancha Satar, samingan samingan</i>	
Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Fimediiasi Oleh Perilaku Disiplin (Studi Pada Karyawan Kontrak Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Pusdikkes) DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8261	PDF 1057 - 1082
<i>Made Astintya Sinta Mahastuti, Nurcahyo Andarusito, Achda Ferdians</i>	
Pengaruh Jenjang Karier Dan Reward Terhadap Turnover Yang Di Mediasi Oleh Pencapaian Kerja (Studi Pada Karyawan Tidak Tetap Di Rumah Sakit Pusdikkes) DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8254	PDF 1083 - 1108
<i>Sylvia Muthia Triani, Nurcahyo Andarusito, Achda Ferdians</i>	
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Perawat Dalam Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Di Rsau Dr Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2025 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8476	PDF 1109 - 1127
<i>Sri Sulistyowati, Apri Sunadi, Tinon Ambarini</i>	
Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Rs Bhayangkara Mataram DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8265	PDF 1128 - 1133
<i>Buana Maheswara Harsya Syailendra, Dedy Nugroho, Yuli Prapancha Satar</i>	
Analisis Hubungan Patient Boarding (Lama Tinggal Pasien Di IGD) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Adjidarmo DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8263	PDF 1134 - 1144
<i>Dianahan Dianahan, Purwanti Aminingsih, Costy Pandjaitan</i>	
ANALISIS BEBAN KERJA PERAWAT PELAKSANA DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK RESTU BUNDA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2024 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8467	PDF 1145 - 1170
<i>Regina Effenmeita, Lili Indrawati, Tri Suratmi</i>	
FAKTOR BUDAYA KERJA, BEBAN KERJA, DAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8319	PDF 1171 - 1187
<i>Ria Saputry, Ria Saputry</i>	
Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RSUD Kota Tangerang DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8310	PDF 1188 - 1203
<i>Anis Witanasih, Yuli Prapancha S, Titus Indrayana</i>	
Analisis Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruangan Dalam Meningkatkan Kinerja Perawat Dan Mutu Pelayanan Keperawatan: Literatur Review DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7954	PDF 1204 - 1217
<i>Metilda Metilda, Elsa Agustina, Maria Magdalena D. B, Putri Rohmah A, Salu Aulia, Widya Nurhidayanti</i>	
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Perawat Di Unit Rawat Inap RS Juanda Kuningan DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8330	PDF 1218 - 1234
<i>Dhimas Akbar Mulia, Eka Yoshida, Yanuar Jak</i>	
Pengaruh Efisiensi Perawat Dan Budaya Kerja Terhadap Bor Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8338	PDF 1235 - 1248



RECOMMENDED TOOLS :



Eka Selvia, Nurcahyo Andarusito, Fresley Hutapea

Analisis Faktor Input Throughput Dan Output Yang Mempengaruhi Emergency Department Length of stay (EDLOS) Di RSI Sultan Agung Banjarbaru DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8339	PDF 1249 - 1264
<i>Ibnu Wadud Pujangga</i>	
Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Unit Rawat Inap, Motivasi Kerja Dan Perilaku Caring Terhadap Loyalitas Kerja Perawat Unit Rawat Inap Di Rumah Sakit DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8256	PDF 1265 - 1277
<i>Siti Hamidah</i>	
Pengaruh Beban Kerja, Teknologi Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Optimalisasi SDM dan Dampaknya Terhadap Pendapatan (Studi Pada Unit Farmasi RS Pelamonia) DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8379	PDF 1278 - 1291
<i>Iwan Mustofa Lufie, Dicky Yulius Pangkey, Sakti Brata Ismaya</i>	
Pengaruh Content digital marketing Melalui Media Sosial dan Iklan Berbayar Terhadap Minat Kunjungan Pasien Pada Layanan Unggulan RS Mitra Keluarga Kelapa Gading DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8408	PDF 1292 - 1309
<i>Desi Tandji Bongga, Tri Suratmi, Nurcahyo Andarusito</i>	
Transformasi Alur Layanan Farmasi Pasca Implementasi Iterasi Peresepan Obat Kronis Program BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Badan Pengusahaan Batam DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8342	PDF 1310 - 1323
<i>Muhammad Yanto, Yaya Aria Santosa, Nurhayati Nurhayati</i>	
DETERMINAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KELENGKAPAN PENDOKUMENTASIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSBT PANGKALPINANG TAHUN 2025 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8386	PDF 1324 - 1340
<i>Dia Nopriyana, Sumijatun Sumijatun, Yuli Prapancha Satar</i>	
Analisis Pengaruh Pemasaran Digital Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Karunia Indah Medika Muara Enim Tahun 2025 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8500	PDF 1341 - 1360
<i>Emi Andriyani, Grace Rumengan, Nurminingsih Nurminingsih</i>	
Determinan Yang Berhubungan Persepsi Perawat Terhadap Kepatuhan Penyuntikan Yang Aman dan Pencegahan Pajanan Benda Tajam di Rawat Inap RSAL Dr. Mintoaharjo 2024 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8334	PDF 1361 - 1379
<i>Riamayanti Rajagukguk, Tri Suratmi, Sumidjatun Sumidjatun</i>	
Analisis Hubungan Persepsi Perawat Tentang Rekam Medis Elektronik (Rme), Dukungan Manajemen Dan Dokumentasi Keperawatan Dengan Kecepatan Proses Klaim BPJS DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8413	PDF 1380 - 1397
<i>Kasih Vicky Nataly Samsir, Lili Indrawati, Laila Ulfa</i>	
Determinan Yang Berhubungan Dengan Mutu Layanan Keperawatan Rumah Sakit DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8412	PDF 1398 - 1415
<i>Marshall Christopher Waworuntu, Lili Indrawati, Yuli Prapanca</i>	
Pendekatan Lean Hospital untuk Mengidentifikasi Waste Kritis dalam Penanganan Kegawatdaruratan di Instalasi Rawat Jalan RSU An Ni'mah DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8321	PDF 1416 - 1432
<i>Rizqiana Arum Sari, Aliefety Putu Garnida, Samingan Samingan</i>	
Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS Humana Prima Bandung DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8478	PDF 1433 - 1444
<i>Nuzulul Ary Setiawan, Alih Germas Kodyat, Tinon Ambarini</i>	
Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Gizi (Sim Gizi) Di Rumah Sakit Restu Kasih: Tantangan Dan Strategi Optimalisasi DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8474	PDF 1445 - 1459
<i>Chandra Chandra, Atik Kridawati, Grace Rumengan</i>	
Analisis Kelengkapan Resume Rekam Medis Dengan Hasil Klaim Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit X Tipe B Jakarta DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8506	PDF 1460 - 1475
<i>Muhammad Yahya Shobirin, Eka Yoshida, Ahdun Trigono</i>	
Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan Dengan Burnout Di Rumah Sakit Adam Talib Cikunir DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8510	PDF 1476 - 1488
<i>Inne Bunga Heliana, Cicilia Widiyaningsih, Sundoyo Sundoyo</i>	

Hubungan Kepatutan Penggunaan Formularium Rumah Sakit Terhadap Peningkatan Efisiensi Biaya Pembelian Obat Di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta PDF
1489 - 1520

DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8513

Lintang Trisno Murti, Alih Germas Kodyat, Yeny Sulistyowati

Determinan Yang Berhubungan Dengan Etos Kerja Perawat Di RS Advent Bandar Lampung Tahun 2024 PDF
1521 - 1538

DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8501

Nova Josephin, Tri Suratmi, Grace Rumengan

Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review PDF
1539 - 1552

DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8502

Wita Elok Rizkia Shanti, Muhammad Brilliant Taba, Juni Chudri

Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng PDF
1553 - 1570

DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8477

Alfajri Febri Nugraha, Ignatius David Anthony Danusiswanta, Raihan Raharjo, Juni Chudri

Marketing Mix Untuk Chronic Care: Dari Episodic Service Ke Relationship-Based Strategy PDF
1571 - 1582

DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8475

Amy Shientiarizki, Baiq Yulia Handayani, Maulianur Rizki, Wachyu Sulistiadi

Analisis Kesiapan Akreditasi Klinik Melalui Pengembangan Instrumen Audit Internal Berbasis Potensi Fraud: Studi Evaluatif Di Klinik Nuhrintama PDF
1583 - 1596

DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8587

Astari Pratiwi Nuhrintama, Harleily Mayuni Baharsyah, Nurul Mukhlisa, Nurridha Sasmitha

Clinical Governance Implementation Strategies in Improving Accreditation Standard Compliance at Central Surgical Installations: A Literature Review PDF
1597 - 1613

DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8490

Putra Imanullah, Benny Hosiana Tumbelaka

Strategi Segmentasi Pasien Berbasis Kepercayaan Terhadap Integritas Klinis Dalam Menghadapi Fenomena Defensive Medicine Di Rumah Sakit PDF
1614 - 1631

DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8487

Maya Pramudita, wahyu Nur Chalamsah Setiawan, Afra Humaira, Wachyu Sulistiadi



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



00138873 View My Stats



JURNAL MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA (MARSII)

e-ISSN : 2685-6328
p-ISSN : 6285-6298

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Respati Indonesia

[HOME](#) [ABOUT](#) [USER HOME](#) [SEARCH](#) [CURRENT](#) [ARCHIVES](#) [ANNOUNCEMENTS](#) [HOME JOURNAL](#) [LPPM](#) [CONTACT](#)

Home > Archives > **Vol 10, No 2 (2026)**

Vol 10, No 2 (2026)

Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)

DOI: <https://doi.org/10.52643/marsi.v10i2>

Table of Contents

Articles

- | | |
|---|--------------------|
| Pengaruh Service Quality Terhadap Revisit Intention Dengan Perceived Value Dan Patient Satisfaction Sebagai Faktor Mediasi
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.6295
<i>Dinda Nafatilana, Dewi Sri Surya Wuisan</i> | PDF
856 - 876 |
| Implementasi Clinical Pathway dan Dampaknya terhadap Length of Stay Pasien di Rumah Sakit Indonesia : Tinjauan Literatur
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7357
<i>Yudhistira Permana, Eddo Leonardo Hartanto, Yoram Yudhatama</i> | PDF
877 - 901 |
| Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu Kabupaten Ende
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7336
<i>Muhamad Ibrahim Sengadji, Pipit Festi Wiliyanarti, Annisa Nurida</i> | PDF
902 - 921 |
| Pengaruh Inpatient Experience Terhadap Patient's Well-Being: Studi Terhadap Pasien Tuberkulosis Di Rumah Sakit Umum Daerah Di Jakarta
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7456
<i>Ruth Normalianti Hutapea, Ferdi Antonio</i> | PDF
922 - 936 |
| Scoping Review: Indikator Kinerja Pelayanan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.6155
<i>Luh Komang Enggi Lindayani, Puput Oktamianti</i> | PDF
937 - 956 |
| Analisis Implementasi Clinical Pathway Sectio Caesarea sebagai Kendali Mutu dan Biaya di Rumah Sakit: Scoping Review
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.6286
<i>Siti Raudatus Solihah, Atik Nurwahyuni</i> | PDF
957 - 981 |
| Analisis Faktor Ketidaklengkapan Pengisian Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) Perawat pada Rawat Inap terhadap Policy Brief RSUD Balaraja Tahun 2025
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7544
<i>Siti Mulyatul Rohmah</i> | PDF
982 - 987 |
| Peran Komitmen Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7633
<i>Trees Nia Sari Widjaja, Tri Astuti, Ridha Aprillah Samsu, Ahimsa Sanggya Hening Bumi, Neshia Adelina Mandala, Vip Paramarta</i> | PDF
988 - 1003 |
| Dari Kamar Operasi Sebagai Cost Center Ke Revenue Engine: Kerangka Misi-Volume-Profit Untuk Transformasi Rsgm Militer-Blu
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7874
<i>Slamet Riyadi, Erliany Syaodih, Yani Restiani Widjaja</i> | PDF
1004 - 1017 |
| Evaluasi Penanganan Klaim Tertunda Rawat Inap Bpjs Kesehatan Di Rs Sentra Medika Cibinong Tahun 2025
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8243
<i>Dian Roshita, Alih Germas Kodyat, Laila Ulfa</i> | PDF
1018 - 1037 |
| Determinan Penggunaan Media Instagram Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Baiturrahim Jambi Tahun 2026
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8245
<i>Winda Putri Aprinanda, Yuli Prapancha Satar, samingan samingan</i> | PDF
1038 - 1056 |



MENU TAMBAHAN

[Editorial Team](#)

[Peer Reviewers](#)

[Focus and Scope](#)

[Publication Ethics](#)

[Article Template](#)

[Peer Review Process](#)

[Author Guidelines](#)

[Visitor Statistics](#)

USER

You are logged in as...

drjunichudri

- » [My Journals](#)
- » [My Profile](#)
- » [Log Out](#)

NOTIFICATIONS

- » [View \(11 new\)](#)
- » [Manage](#)

INDEXED IN :



HUBUNGI KAMI



<p>Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Fimediiasi Oleh Perilaku Disiplin (Studi Pada Karyawan Kontrak Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Pusdikkes) DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8261 <i>Made Astintya Sinta Mahastuti, Nurcahyo Andarusito, Achda Ferdians</i></p>	PDF 1057 - 1082
<p>Pengaruh Jenjang Karier Dan Reward Terhadap Turnover Yang Di Mediasi Oleh Pencapaian Kerja (Studi Pada Karyawan Tidak Tetap Di Rumah Sakit Pusdikkes) DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8254 <i>Sylvia Muthia Triani, Nurcahyo Andarusito, Achda Ferdians</i></p>	PDF 1083 - 1108
<p>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Perawat Dalam Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Di Rsau Dr Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2025 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8476 <i>Sri Sulistyowati, Apri Sunadi, Tinon Ambarini</i></p>	PDF 1109 - 1127
<p>Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Rs Bhayangkara Mataram DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8265 <i>Buana Maheswara Harsya Syailendra, Dedy Nugroho, Yuli Prapancha Satar</i></p>	PDF 1128 - 1133
<p>Analisis Hubungan Patient Boarding (Lama Tinggal Pasien Di IGD) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Adjidarmo DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8263 <i>Dianahan Dianahan, Purwanti Aminingsih, Costy Pandjaitan</i></p>	PDF 1134 - 1144
<p>ANALISIS BEBAN KERJA PERAWAT PELAKSANA DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK RESTU BUNDA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2024 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8467 <i>Regina Effenmeita, Lili Indrawati, Tri Suratmi</i></p>	PDF 1145 - 1170
<p>FAKTOR BUDAYA KERJA, BEBAN KERJA, DAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8319 <i>Ria Saputry, Ria Saputry</i></p>	PDF 1171 - 1187
<p>Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RSUD Kota Tangerang DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8310 <i>Anis Witaniasih, Yuli Prapancha S, Titus Indrayana</i></p>	PDF 1188 - 1203
<p>Analisis Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruangn Dalam Meningkatkan Kinerja Perawat Dan Mutu Pelayanan Keperawatan: Literatur Review DOI : 10.52643/marsi.v10i2.7954 <i>Metilda Metilda, Elsa Agustina, Maria Magdalena D. B, Putri Rohmah A, Salu Aulia, Widya Nurhidayanti</i></p>	PDF 1204 - 1217
<p>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Perawat Di Unit Rawat Inap RS Juanda Kuningan DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8330 <i>Dhimas Akbar Mulia, Eka Yoshida, Yanuar Jak</i></p>	PDF 1218 - 1234
<p>Pengaruh Efisiensi Perawat Dan Budaya Kerja Terhadap Bor Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8338 <i>Eka Selvia, Nurcahyo Andarusito, Fresley Hutapea</i></p>	PDF 1235 - 1248
<p>Analisis Faktor Input Throughput Dan Output Yang Mempengaruhi Emergency Department Length of stay (EDLOS) Di RSI Sultan Agung Banjarbaru DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8339 <i>Ibnu Wadud Pujangga</i></p>	PDF 1249 - 1264
<p>Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Unit Rawat Inap, Motivasi Kerja Dan Perilaku Caring Terhadap Loyalitas Kerja Perawat Unit Rawat Inap Di Rumah Sakit DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8256 <i>Siti Hamidah</i></p>	PDF 1265 - 1277
<p>Pengaruh Beban Kerja, Teknologi Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Optimalisasi SDM dan Dampaknya Terhadap Pendapatan (Studi Pada Unit Farmasi RS Pelamonia) DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8379 <i>Iwan Mustofa Lufie, Dicky Yulius Pangkey, Sakti Brata Ismaya</i></p>	PDF 1278 - 1291
<p>Pengaruh Content digital marketing Melalui Media Sosial dan Iklan Berbayar Terhadap Minat Kunjungan Pasien Pada Layanan Unggulan RS Mitra Keluarga Kelapa Gading DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8408 <i>Desi Tandi Bongga, Tri Suratmi, Nurcahyo Andarusito</i></p>	PDF 1292 - 1309



RECOMMENDED TOOLS :



Transformasi Alur Layanan Farmasi Pasca Implementasi Iterasi Peresepan Obat Kronis Program BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Badan Pengusahaan Batam DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8342	PDF 1310 - 1323
<i>Muhammad Yanto, Yaya Aria Santosa, Nurhayati Nurhayati</i>	
DETERMINAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KELENGKAPAN PENDOKUMENTASIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSBT PANGKALPINANG TAHUN 2025 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8386	PDF 1324 - 1340
<i>Dia Nopriyana, Sumijatun Sumijatun, Yuli Prapancha Satar</i>	
Analisis Pengaruh Pemasaran Digital Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Karunia Indah Medika Muara Enim Tahun 2025 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8500	PDF 1341 - 1360
<i>Emi Andriyani, Grace Rumengan, Nurminingsih Nurminingsih</i>	
Determinan Yang Berhubungan Persepsi Perawat Terhadap Kepatuhan Penyuntikan Yang Aman dan Pencegahan Pajanan Benda Tajam di Rawat Inap RSAL Dr. Mintohardjo 2024 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8334	PDF 1361 - 1379
<i>Riamayanti Rajagukguk, Tri Suratmi, Sumidjatun Sumidjatun</i>	
Analisis Hubungan Persepsi Perawat Tentang Rekam Medis Elektronik (Rme), Dukungan Manajemen Dan Dokumentasi Keperawatan Dengan Kecepatan Proses Klaim BPJS DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8413	PDF 1380 - 1397
<i>Kasih Vicky Nataly Samosir, Lili Indrawati, Laila Ulfa</i>	
Determinan Yang Berhubungan Dengan Mutu Layanan Keperawatan Rumah Sakit DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8412	PDF 1398 - 1415
<i>Marshall Christopher Waworuntu, Lili Indrawati, Yuli Prapanca</i>	
Pendekatan Lean Hospital untuk Mengidentifikasi Waste Kritis dalam Penanganan Kegawatdaruratan di Instalasi Rawat Jalan RSU An Ni'mah DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8321	PDF 1416 - 1432
<i>Rizqiana Arum Sari, Allefety Putu Garnida, Samingan Samingan</i>	
Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS Humana Prima Bandung DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8478	PDF 1433 - 1444
<i>Nuzulul Ary Setiawan, Alih Germas Kodyat, Tinon Ambarini</i>	
Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Gizi (Sim Gizi) Di Rumah Sakit Restu Kasih: Tantangan Dan Strategi Optimalisasi DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8474	PDF 1445 - 1459
<i>Chandra Chandra, Atik Kridawati, Grace Rumengan</i>	
Analisis Kelengkapan Resume Rekam Medis Dengan Hasil Klaim Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit X Tipe B Jakarta DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8506	PDF 1460 - 1475
<i>Muhammad Yahya Shobirin, Eka Yoshida, Ahdun Trigono</i>	
Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan Dengan Burnout Di Rumah Sakit Adam Talib Cikunir DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8510	PDF 1476 - 1488
<i>Inne Bunga Heliana, Cicilia Widiyaningsih, Sundoyo Sundoyo</i>	
Hubungan Kepatuhan Penggunaan Formularium Rumah Sakit Terhadap Peningkatan Efisiensi Biaya Pembelian Obat Di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8513	PDF 1489 - 1520
<i>Lintang Trisno Murti, Alih Germas Kodyat, Yeny Sulistyowati</i>	
Determinan Yang Berhubungan Dengan Etos Kerja Perawat Di RS Advent Bandar Lampung Tahun 2024 DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8501	PDF 1521 - 1538
<i>Nova Josephin, Tri Suratmi, Grace Rumengan</i>	
Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8502	PDF 1539 - 1552
<i>Wita Elok Rizkia Shanti, Muhammad Brillian Taba, Juni Chudri</i>	
Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8477	PDF 1553 - 1570
<i>Alfajri Febri Nugraha, Ignatius David Anthony Danusiswanta, Raihan Raharjo, Juni Chudri</i>	
Marketing Mix Untuk Chronic Care: Dari Episodic Service Ke Relationship-Based Strategy DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8475	PDF 1571 - 1582
<i>Amv Shientinrizki Raini Yulia Handayani Maulianur Rizki Wachyu Sulistiadi</i>	

Analisis Kesiapan Akreditasi Klinik Melalui Pengembangan Instrumen Audit Internal Berbasis Potensi Fraud: Studi Evaluatif Di Klinik Nuhrintama PDF
1583 - 1596
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8587

Astari Pratiwi Nuhrintama, Harleily Mayuni Baharsyah, Nurul Mukhlisa, Nurridha Sasmitha

Clinical Governance Implementation Strategies in Improving Accreditation Standard Compliance at Central Surgical Installations: A Literature Review PDF
1597 - 1613
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8490

Putra Imanullah, Benny Hosiana Tumbelaka

Strategi Segmentasi Pasien Berbasis Kepercayaan Terhadap Integritas Klinis Dalam Menghadapi Fenomena Defensive Medicine Di Rumah Sakit PDF
1614 - 1631
DOI : 10.52643/marsi.v10i2.8487

Maya Pramudita, wahyu Nur Chalamsah Setiawan, Afra Humaira, Wachyu Sulistiadi



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



00138874 View My Stats



JURNAL MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA (MARSII)

e-ISSN : 2685-6328
p-ISSN : 6285-6298

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Respati Indonesia

HOME ABOUT LOGIN REGISTER SEARCH CURRENT ARCHIVES ANNOUNCEMENTS HOME JOURNAL LPPM CONTACT

Home > About the Journal > Editorial Team

Editorial Team

Editorial-in-chief

Cicilia Windiyangsih, Universitas Respati Indonesia, Indonesia

Editorial Board

Sri Rahayu, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr Hamka, Indonesia
Yeny Sulistyowati, Universitas Respati Indonesia, Indonesia
Dicky Dewanto Tjatur Rahardjo, Universitas Respati Indonesia, Indonesia
Rachmad Rachmad, Universitas Respati Indonesia
Arif Haryana, Universitas Respati Indonesia

Assistant Editor

Ign Erik Sapta Yanuar, Universitas Respati Indonesia, Indonesia
Srikandi Wibowoweni, Universitas Respati Indonesia, Indonesia



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



00138873 View My Stats



MENU TAMBAHAN

[Editorial Team](#)

[Peer Reviewers](#)

[Focus and Scope](#)

[Publication Ethics](#)

[Article Template](#)

[Peer Review Process](#)

[Author Guidelines](#)

[Visitor Statistics](#)

USER

Username

Password

Remember me

NOTIFICATIONS

» [View](#)
» [Subscribe](#)

INDEXED IN :



HUBUNGI KAMI





RECOMMENDED TOOLS :





JURNAL MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA (MARSII)

e-ISSN : 2685-6328
p-ISSN : 6285-6298

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Respati Indonesia

- HOME
- ABOUT
- LOGIN
- REGISTER
- SEARCH
- CURRENT
- ARCHIVES
- ANNOUNCEMENTS
- HOME JOURNAL
- LPPM
- CONTACT

Home > About the Journal > **People**

People

Peer Reviewers

Gemala Rabi'ah Hatta, Universitas Respati Indonesia, Indonesia

Agusdini Banun Saptaningsih, Kemenkes, Indonesia

Wahyu Indianti, Universitas Indonesia (UI), Indonesia

Sandra Fikawati, Universitas Esa Unggul, Indonesia

Agus Rahadian Rahim, Kemenkes, Indonesia

Dadan Yogaswara, Universitas Indonesia, Indonesia



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



00138873 View My Stats



MENU TAMBAHAN

[Editorial Team](#)

[Peer Reviewers](#)

[Focus and Scope](#)

[Publication Ethics](#)

[Article Template](#)

[Peer Review Process](#)

[Author Guidelines](#)

[Visitor Statistics](#)

USER

Username

Password

Remember me

NOTIFICATIONS

» [View](#)

» [Subscribe](#)

INDEXED IN :



HUBUNGI KAMI





RECOMMENDED TOOLS :



Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : *Systematic Review*

Wita Elok Rizkia Shanti¹, Muhammad Brilliant Taba², dan Juni Chudri³

^{1,2}Program Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Departemen Fisiologi, Program Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

drjunichudri@trisakti.ac.id

Abstrak

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan indikator utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, di mana humas berperan strategis melalui fungsi komunikasi dan pengelolaan informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran humas dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui *systematic review* berbasis empat dimensi utama. Pencarian literatur dilakukan pada Google Scholar, PubMed, Semantic Scholar, dan ResearchGate (2018–2025). Seleksi artikel mengikuti PRISMA dengan dua reviewer independen, penilaian kualitas menggunakan CASP, dan sintesis dilakukan secara tematik-naratif. Sebanyak 17 artikel dianalisis. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi humas merupakan tema dominan (7/17 studi), terutama dalam penyampaian informasi, penggunaan media digital, dan mediasi komunikasi tenaga kesehatan–pasien. Pengelolaan citra institusi (5/17 studi) berperan dalam membangun kepercayaan publik, namun tidak selalu mencerminkan mutu layanan aktual. Kepuasan pasien (4/17 studi) dipengaruhi oleh akses informasi dan responsivitas layanan, sedangkan integrasi humas dalam manajemen mutu (4/17 studi dimana 1 studi integrasi humas dalam manajemen mutu, 1 study tergabung ke komunikasi humas, dan 2 studi tergabung ke kepuasan pasien) masih terbatas dan belum optimal secara strategis. Analisis menunjukkan bahwa kontribusi humas terhadap mutu pelayanan tidak bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh pemahaman pasien, kepuasan, dan kepercayaan, serta dipengaruhi oleh keterbatasan komunikasi satu arah dan belum optimalnya integrasi manajerial. Kesimpulan menunjukkan bahwa humas berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, namun memerlukan penguatan integrasi dalam manajemen strategis serta pengembangan komunikasi partisipatif berbasis teknologi.

Kata kunci: humas, mutu pelayanan, rumah sakit, komunikasi, kepuasan pasien, citra institusi, manajemen mutu

Abstract

Hospital service quality is a key indicator in improving patient satisfaction and public trust, in which public relations (PR) plays a strategic role through communication and information management functions. This study aims to analyze the role of PR in improving hospital service quality through a *systematic review* based on four main dimensions. Literature searches were conducted in Google Scholar, PubMed, Semantic Scholar, and ResearchGate (2018–2025). Article selection followed PRISMA guidelines with two independent reviewers, study quality was assessed using CASP, and data were synthesized using a thematic-narrative approach. A total of 17 articles were included. The results indicate that PR communication is

the dominant theme (7/17 studies), particularly in information delivery, digital media utilization, and mediation between healthcare providers and patients. Institutional image management (5/17 studies) contributes to building public trust, although it does not always reflect actual service quality. Patient satisfaction (4/17 studies) is influenced by access to information and service responsiveness, while the integration of PR into quality management (4/17 studies—one focused specifically on integration, one aligned with communication, and two with patient satisfaction) remains limited and not yet strategically optimized. The analysis shows that the contribution of PR to service quality is indirect, mediated by patient understanding, satisfaction, and trust, and influenced by one-way communication practices and suboptimal managerial integration. In conclusion, PR plays an important role in improving hospital service quality; however, it requires stronger integration into strategic management and the development of participatory, technology-based communication.

Keywords : public relations, service quality, hospital, communication, patient satisfaction, institutional image, quality management

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Secara global, organisasi kesehatan seperti *World Health Organization* menekankan bahwa pelayanan kesehatan harus efektif, aman, berpusat pada pasien, serta tepat waktu.^[1] Mutu pelayanan yang optimal tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor multidimensional, termasuk kualitas komunikasi, interaksi tenaga kesehatan

dengan pasien, serta sistem pelayanan yang terintegrasi.^[2-4] Selain itu, kepuasan pasien juga menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit.^[5-7] Penelitian lain menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien dan keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan.^[8,9] Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan pengalaman pasien selama menerima layanan.

Dalam perkembangan sistem pelayanan kesehatan modern, peningkatan mutu tidak lagi bergantung pada pelayanan langsung semata, tetapi juga dipengaruhi oleh inovasi seperti *e-service quality* dan

strategi promosi kesehatan berbasis organisasi. Studi menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis digital berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui kemudahan akses informasi dan layanan.^[10] Selain itu, strategi promosi kesehatan yang terintegrasi serta pendekatan manajemen strategis juga terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.^[11,12]

Dalam konteks tersebut, peran hubungan masyarakat (humas) menjadi semakin penting sebagai penghubung antara rumah sakit dan masyarakat. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi, pembentuk citra institusi, serta pengelola hubungan dengan pasien dan publik. Penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif dapat meningkatkan persepsi mutu pelayanan serta kepuasan pasien.^[8,13] Di tingkat nasional, berbagai studi juga menegaskan bahwa humas berkontribusi signifikan dalam peningkatan mutu pelayanan melalui komunikasi, pelayanan informasi, serta pengelolaan citra institusi.^[14-16]

Namun demikian, implementasi peran humas di berbagai rumah sakit masih menunjukkan variasi, baik dalam fungsi, posisi strategis, maupun dampaknya terhadap mutu pelayanan. Sebagian rumah sakit masih menempatkan humas pada fungsi administratif, sehingga belum optimal dalam mendukung pengambilan keputusan strategis terkait mutu layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi peran humas dan implementasinya di lapangan.

Berdasarkan kajian literatur, peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dapat dipahami melalui suatu model konseptual yang terdiri dari empat dimensi utama, yaitu: (1) komunikasi humas dalam meningkatkan pemahaman pasien, (2) pengelolaan citra institusi dalam membangun kepercayaan publik, (3) kontribusi terhadap kepuasan pasien melalui layanan informasi, dan (4) integrasi humas dalam manajemen mutu rumah sakit. Keempat dimensi ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dalam membentuk mekanisme peningkatan mutu pelayanan. Komunikasi yang efektif menjadi fondasi dalam meningkatkan pemahaman pasien, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan

dan kepercayaan, serta diperkuat oleh citra institusi dan integrasi dalam sistem manajemen mutu.

Model konseptual ini menunjukkan bahwa peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit bersifat tidak langsung (*indirect effect*) dan dimediasi oleh faktor persepsi dan pengalaman pasien. Dengan demikian, analisis terhadap peran humas tidak hanya perlu melihat fungsi komunikasi secara terpisah, tetapi juga keterkaitannya dengan citra institusi, kepuasan pasien, dan sistem manajemen mutu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui pendekatan *systematic review* dengan menggunakan keempat dimensi tersebut sebagai kerangka analisis utama.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *systematic review* dengan pendekatan *PRISMA* untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terkait peran hubungan masyarakat (humas) dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan proses penelusuran dan seleksi literatur dilakukan

secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi.

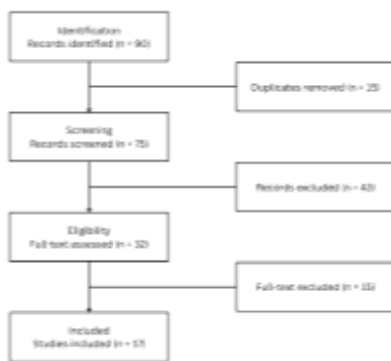
Pencarian literatur dilakukan pada bulan Juli 2025 melalui beberapa database elektronik, yaitu *Google Scholar*, *PubMed*, *Semantic Scholar*, dan *ResearchGate*. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci “humas”, “mutu pelayanan”, “rumah sakit”, “*public relations*”, “*quality service*”, dan “*hospital*” dengan operator *Boolean* “*AND*” dan “*OR*” untuk memperluas sekaligus memfokuskan hasil pencarian.

Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel yang membahas peran humas dalam pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit; (2) berkaitan dengan mutu pelayanan; (3) dipublikasikan pada tahun 2018–2025; (4) berbahasa Indonesia atau Inggris; dan (5) tersedia dalam *full text*. Kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan, duplikasi, serta artikel dengan data yang tidak lengkap.

Proses seleksi artikel dilakukan oleh dua reviewer independen melalui tahapan *PRISMA* yang meliputi identifikasi, *screening*, *eligibility*, dan *included*. Dari 90 artikel yang teridentifikasi, 75 artikel

tersisa setelah penghapusan duplikasi. Sebanyak 43 artikel dieliminasi pada tahap *screening*, sehingga 32 artikel ditelaah secara full text. Pada tahap *eligibility*, 15 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria, sehingga diperoleh 17 artikel yang dianalisis.

Penilaian kualitas studi dilakukan menggunakan *Critical Appraisal Skills Programme (CASP)* sesuai dengan desain penelitian masing-masing. Analisis data dilakukan secara tematik-naratif melalui proses ekstraksi data, pengkodean, pengelompokan tema, dan sintesis hasil untuk mengidentifikasi pola dan hubungan temuan penelitian.



Gambar 1. Diagram PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Daftar artikel yang di-review

No	Penulis &	Kesimpulan temuan
----	-----------	-------------------

	Karakteristik Studi (Lokasi, design penelitian, kualitas studi (CASP))	Studi (Dimensi Tema)
1	Fitrajaya MS, et al.[17], RSUD Asy-Syifa, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Strategi humas meningkatkan mutu melalui komunikasi dan publikasi (Komunikasi humas; Integrasi manajemen mutu)
2	Rahmatang, Mutia[18], RSUD Tengku Sulung, kualitatif, kualitas baik (7/10)	PR meningkatkan kualitas informasi layanan yang berdampak pada mutu pelayanan (Komunikasi humas)
3	Sumitro S[19], rumah sakit, kualitatif, kualitas baik (7/10)	PR meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan kesehatan (Komunikasi humas)
4	Lestari E[20], rumah sakit, kualitatif, kualitas sangat baik (9/10)	Humas memediasi komunikasi tenaga kesehatan-pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan

		(Komunikasi humas)	RSUD	kepercayaan
5	Chairunnisak S[21], RSUD dr. Zainoel Abidin, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi PRO meningkatkan kualitas layanan informasi pasien (Komunikasi humas)	Matraman, kualitatif, kualitas baik (7/10)	masyarakat yang berdampak pada mutu layanan (Pengelolaan citra)
6	Shaleh A, Furrie W[22], Puskesmas Cilincing, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Media sosial meningkatkan akses informasi dan pelayanan (Komunikasi humas)	10 Agustina N, Nurhasanah N[24], RS Siaga Al Munawwarah, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Humas meningkatkan citra rumah sakit melalui komunikasi efektif (Pengelolaan citra)
7	Rinci LR, et al.[23], Primaya Hospital Evasari, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Humas meningkatkan mutu pelayanan melalui komunikasi dan pelayanan pasien (Komunikasi humas)	11 Mirza M[25], Primaya Hospital, studi kasus, kualitas baik (8/10)	Rebranding meningkatkan persepsi kualitas layanan (Pengelolaan citra)
8	Imran[15], rumah sakit, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Humas meningkatkan reputasi dan citra yang berdampak pada kepercayaan dan mutu pelayanan (Pengelolaan citra)	12 Pristyawan YBWS[26], RS Eka Husada, kualitatif, kualitas sangat baik (9/10)	PR meningkatkan kepercayaan pasien pada masa pandemi (Pengelolaan citra)
9	Mustaqim[17],	Humas membangun	13 Nofriani R, Kurniadi H[16], RSUD Rokan Hulu, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi humas meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien (Kepuasan pasien; Integrasi manajemen mutu)

14	Tumanggor SB, Alfikri M[27], RSUD Dr. Pirngadi, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Humas berperan langsung dalam peningkatan mutu pelayanan (Kepuasan pasien)
15	Putri AK, Alzboon MS[28], Adam Talib Hospital, kuantitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi PR meningkatkan kualitas pelayanan pasien (Kepuasan pasien; Integrasi manajemen mutu)
16	Muharni I[29], RS Islam Siti Khadijah, kualitatif, kualitas cukup (6/10)	Strategi humas meningkatkan mutu pelayanan melalui komunikasi pasien (Kepuasan pasien)
17	Rahmandani AN, Setiyarini[30], RS Islam Surabaya, kuantitatif, kualitas baik (8/10)	Marketing PR meningkatkan kualitas layanan dan hubungan pasien (Integrasi manajemen mutu)

Hasil *systematic review* ini mengkonfirmasi bahwa peran humas dalam meningkatkan

mutu pelayanan rumah sakit mengikuti pola yang terstruktur dalam model konseptual penelitian, yaitu melalui empat dimensi utama: komunikasi humas, pengelolaan citra institusi, kepuasan pasien, dan integrasi dalam manajemen mutu. Keempat dimensi ini menunjukkan bahwa pengaruh humas terhadap mutu pelayanan tidak bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh peningkatan pemahaman pasien, kepercayaan publik, serta pengalaman layanan yang dirasakan pasien. Dengan demikian, pembahasan ini disusun berdasarkan keempat dimensi tersebut untuk menjelaskan mekanisme peran humas secara sistematis dan terintegrasi.

1. Peran komunikasi humas dalam meningkatkan pemahaman pasien.

Dimensi komunikasi humas dalam model konseptual berperan sebagai fondasi utama yang memengaruhi pemahaman pasien sebagai tahap awal dalam mekanisme peningkatan mutu pelayanan. Komunikasi yang jelas, transparan, dan sistematis terbukti mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap layanan serta mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan.^[17,18] Selain itu,

komunikasi publik yang terstruktur juga berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan kesehatan.^[19]

Lebih lanjut, humas berperan sebagai mediator komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dalam mengatasi hambatan komunikasi yang berdampak pada kualitas pelayanan.^[20] Pemanfaatan media digital juga memperluas akses informasi kesehatan dan meningkatkan jangkauan komunikasi.^[21,22] Komunikasi yang efektif terbukti tidak hanya meningkatkan pemahaman pasien, tetapi juga memperbaiki pengalaman pelayanan.^[23] Temuan ini sejalan dengan health communication theory yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta didukung oleh bukti empiris yang menunjukkan kontribusinya terhadap mutu pelayanan.^[17,20]

Namun demikian, praktik komunikasi humas masih cenderung satu arah dan kurang partisipatif, sehingga membatasi keterlibatan pasien.^[20,22] Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi, tetapi juga pada interaksi yang dialogis dan berorientasi pada pasien. Oleh

karena itu, diperlukan transformasi menuju komunikasi dua arah yang responsif melalui pemanfaatan teknologi digital, penguatan edukasi pasien, serta peningkatan kompetensi komunikasi interpersonal tenaga humas guna mendukung peningkatan kualitas layanan.

2. Pengelolaan citra institusi dalam membangun kepercayaan publik

Dimensi pengelolaan citra dalam model konseptual berfungsi sebagai mekanisme yang memperkuat kepercayaan publik terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Citra institusi yang positif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan persepsi kualitas layanan.^[15,17] Strategi komunikasi yang efektif, termasuk *rebranding* dan penguatan identitas institusi, terbukti mampu meningkatkan persepsi kualitas layanan.^[24,25]

Dalam perspektif relationship management theory, kepercayaan publik dibangun melalui komunikasi yang konsisten dan hubungan jangka panjang antara organisasi dan masyarakat. Humas berperan penting dalam menjaga

kepercayaan ini, terutama dalam situasi krisis seperti pandemi.^[26]

Namun demikian, terdapat kesenjangan antara citra yang dibangun dan mutu layanan aktual. Sejumlah studi menunjukkan bahwa citra lebih berperan dalam membentuk persepsi dibandingkan mencerminkan kualitas layanan yang sebenarnya.^[17,24] Hal ini mengindikasikan adanya gap antara *perceived quality* dan *actual quality*.^[4,13] Oleh karena itu, pengelolaan citra perlu diselaraskan dengan peningkatan kualitas layanan secara substantif melalui transparansi informasi, audit mutu, dan komunikasi berbasis bukti agar citra yang terbentuk mencerminkan kondisi layanan yang sesungguhnya.

3. Kontribusi terhadap kepuasan pasien melalui layanan informasi

Humas berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui penyediaan layanan informasi yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Studi menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.^[16,28] Selain itu, keterlibatan humas dalam interaksi layanan juga berkontribusi

langsung terhadap pengalaman pasien selama proses pelayanan.^[27]

Dalam perspektif *SERVQUAL*, temuan ini berkaitan dengan dimensi *responsiveness* dan *empathy*, di mana humas berperan dalam meningkatkan kecepatan respons dan kualitas interaksi pelayanan. Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pasien dan institusi layanan kesehatan.^[29]

Namun demikian, kontribusi humas terhadap kepuasan pasien tidak bersifat independen, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti kualitas tenaga kesehatan, sistem pelayanan, dan aspek klinis.^[2,5,7] Sejumlah studi menunjukkan bahwa humas berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien, namun tidak berperan sebagai determinan tunggal.^[16,29] Hal ini mengindikasikan bahwa humas lebih berfungsi sebagai enabler yang mendukung peningkatan kepuasan pasien melalui komunikasi dan pelayanan informasi dalam suatu sistem pelayanan kesehatan yang bersifat multidimensional.^[13] Dengan demikian,

peran humas dalam kepuasan pasien bersifat komplementer dan bergantung pada efektivitas sistem pelayanan secara keseluruhan, khususnya dalam membentuk pengalaman pasien selama proses pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan pendekatan yang lebih terintegrasi dalam pengelolaan pengalaman pasien, di mana humas tidak hanya berperan dalam penyampaian informasi, tetapi juga dalam membangun pengalaman layanan yang responsif dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, optimalisasi peran humas dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi dan strategi komunikasi yang berpusat pada pasien. Dalam implementasinya, rumah sakit perlu mengintegrasikan sistem informasi pasien, meningkatkan responsivitas layanan, serta mengembangkan sistem *patient-centered communication* sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

4. Integrasi humas dalam manajemen mutu rumah sakit

Dimensi integrasi manajemen mutu dalam model konseptual berperan sebagai penguat sistemik yang menentukan keberlanjutan peningkatan kualitas layanan. Humas yang terintegrasi dalam manajemen organisasi terbukti meningkatkan efektivitas komunikasi, hubungan pasien, dan kualitas layanan secara keseluruhan.^[17,28] Selain itu, strategi marketing public relations seperti push, pull, dan pass strategy juga berkontribusi dalam memperkuat kualitas layanan.^[30]

Meskipun demikian, sebagian besar studi menunjukkan bahwa peran humas masih bersifat operasional dan belum sepenuhnya terlibat dalam pengambilan keputusan strategis.^[16,27] Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara peran ideal dan implementasi di lapangan.^[12,13] Tanpa integrasi struktural, kontribusi humas terhadap peningkatan mutu pelayanan menjadi terbatas.

Oleh karena itu, diperlukan transformasi organisasi untuk memperkuat posisi humas dalam manajemen strategis. Reposisi humas sebagai bagian dari pengambilan keputusan, perencanaan kebijakan, dan evaluasi mutu menjadi

langkah penting dalam memastikan kontribusi optimal terhadap peningkatan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa humas memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui fungsi komunikasi, pengelolaan citra, penyediaan informasi, serta dukungannya dalam sistem manajemen mutu. Peran tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan.

Namun, efektivitas peran humas tidak bersifat langsung dan seragam, melainkan dipengaruhi oleh kualitas strategi komunikasi, tingkat integrasi dalam manajemen rumah sakit, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pasien. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara citra yang dibangun dengan kualitas layanan yang aktual, serta keterbatasan peran humas yang masih bersifat administratif di beberapa rumah sakit.

Dengan demikian, optimalisasi peran humas perlu dilakukan melalui penguatan fungsi

strategis, penerapan komunikasi yang partisipatif, integrasi dalam manajemen mutu, serta pemanfaatan teknologi secara tepat. Hal ini penting agar humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai aktor kunci dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang berorientasi pada pasien dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO; 2020. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950>
- Ahmed S, Tarique KM, Arif I. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *Int J Health Care Qual Assur*. 2017;30(5):477–488. Available from: <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-01-2017-0004>
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. 2016;137(2):89–101. Available from:

- <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Darzi MA, Islam SB, Khursheed SO, Bhat SA. Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS J Manag Res.* 2023;21(1):13–29. Available from: <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025>
- Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J.* 2014;29(1):3–7. Available from: <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and assessment techniques: a systematic review and bibliometric analysis. *Healthcare.* 2023;11(5):639. Available from: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Layli R. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: literature review. *JPTAM.* 2022. Available from: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4153/3734>
- Puspita M, Paramata V. The influence of service quality and patient satisfaction on inpatient loyalty in the hospital service industry. *J Community Health Provision.* 2024;4(2):118–124. Available from: <https://doi.org/10.55885/jchp.v4i2.406>
- Setyawan AK, Isnanto SH. Analysis of service quality on patient satisfaction in hospitals. *Dinasti Int J Digit Bus Manag.* 2024;6(3). Available from: <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v6i3>
- Wati LW, Setyawan AA, Soekiswati S. E-service quality and patient satisfaction: a systematic review. *Indones Health Issue J.* 2025;5(1):1–10.
- Siregar N, Girsang E, Wau H. Strategic hospital health promotion on patient satisfaction through healthcare service quality. *Sci Midwifery.* 2024;12(2):676–685. Available from: <https://doi.org/10.35335/midwifery.v12i2.1527>
- Agustina D, Munawarah VR, Winda. Manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: literature review. *J Kesehat Tambusai.* 2023. Available from: <https://journal.universitaspahlawan>.

- [ac.id/index.php/jkt/article/view/14776](https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI)
Gao Q, Zhang B, Zhou Q, Lei C, Wei X, Shi Y. The impact of provider-patient communication skills on primary healthcare quality and patient satisfaction in rural China. *BMC Health Serv Res.* 2024;24(1). Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11020-0>
- Imran M. Peningkatan reputasi dan citra rumah sakit melalui strategi humas. *IKRA-ITH Hum.* 2022;6(3):108–114. Available from: <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2207>
- Nofriani R, Kurniadi H. Strategi humas dan kaitannya dengan peningkatan mutu layanan di rumah sakit umum daerah Kabupaten Rokan Hulu. *J Ris Mhs Dakwah Komun.* 2020;2(1):26–37. Available from: <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v2i2.9565>
- Mustaqim. Peranan humas membangun kepercayaan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Matraman. 2023. Available from: <https://jurnal.uic.ac.id/Lens/article/view/179>
- Fitrajaya MS, Suparman S, Anwar A. Peran strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan RSUD Asy-Syifa Kabupaten Sumbawa Barat. *Pros Semin Nas Manaj Inov.* 2024;7:98–105. Available from: <https://conference.uts.ac.id/index.php/SEMAI/article/view/1262>
- Rahmatang, Mutia T. Implementasi public relations dalam meningkatkan pelayanan informasi RSUD Tengku Sulung. *J Adm Polit Sos.* 2022;3(1):23–40. Available from: <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.70>
- Sumitro S. The role of public relations in increasing public awareness of health programs and hospital services. *J Indones Sos Teknol.* 2023;4(11):1942–1949. Available from: <https://doi.org/10.59141/jjist.v4i11.792>
- Lestari E. Hospital public relations and internal communication barriers between nurses and patients. *J Prof Humas.* 2023.
- Chairunnisak S. Peran dan strategi public relations officer dalam mengoptimalkan layanan informasi RSUD dr. Zainoel Abidin. *Konsensus.* 2025;2(1):208–216. Available from:

- <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.637>
- Shaleh A, Furrie W. Peran public relations dalam pemanfaatan Instagram sebagai alat publikasi pelayanan masyarakat. *Lugas J Komun.* 2020;4(1):9–16. Available from: <https://doi.org/10.31334/lugas.v4i1.936>
- Rinci LR, Hidayati RK, Sitinah, Fernando J, Sandi F. Peran hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta. 2022. Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/532126-none-6665de32.pdf>
- Agustina N, Nurhasanah N. Optimalisasi peran humas dalam peningkatan citra rumah sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. 2024. Available from: <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3898>
- Mirza M. Strategi public relations dalam rebranding rumah sakit Awal Bros menjadi Primaya Hospital. 2020. Available from: <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/DK/article/view/553>
- Pristyawan YBWS. Strategi public relation RS Eka Husada Gresik dalam membangun kepercayaan konsumen di masa pandemi COVID-19. *Commercium.* 2021;4(3):187–198. Available from: <https://doi.org/10.26740/tc.v4i3.43469>
- Tumanggor SB, Alfikri M. Peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien RSUD Dr. Pirngadi Medan. *J Sains Sos Hum.* 2022;6(1):870–879. Available from: <https://doi.org/10.22437/jssh.v6i1.20862>
- Putri AK, Alzboon MS. Public relations strategy in improving the quality of patient service at Adam Talib Hospital. *Int J Commun Stud.* 2023;1(1). doi:10.61194/ijcs.v1i1.19
- Muharni I. Strategi humas dalam peningkatan mutu pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang. *J Intelektualita.* 2018;7(1):31–40. Available from: <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i1.2338>
- Rahmandani AN, Setiyarini T. Strategi marketing public relations (push, pull, pass strategy) rumah sakit Islam Surabaya. *J Kajian Ilmu Manaj.* 2022;2(1). Available from: <https://doi.org/10.21107/jkim.v2i1.15511>

Turnitin.Library

PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT

📄 Artikel Jurnal 1

Document Details

Submission ID

trn:oid::3618:136070108

Submission Date

Apr 22, 2026, 8:26 AM GMT+7

Download Date

Apr 22, 2026, 8:40 AM GMT+7

File Name

rev_PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT – LR (1).docx

File Size

4.5 MB

9 Pages

3,423 Words

24,856 Characters




11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 10 words)

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 6%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 10% Internet sources
- 6% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	ejournal.sisfokomtek.org	1%
2	Internet	psppjournals.org	<1%
3	Publication	Ahmad Kharis. "Harmoni Komunikasi Pengembangan Masyarakat melalui Peran ...	<1%
4	Internet	bmchealthservres.biomedcentral.com	<1%
5	Internet	jurnal.uinsu.ac.id	<1%
6	Internet	www.frontiersin.org	<1%
7	Internet	studiorum.org.mk	<1%
8	Internet	e-journal.trisakti.ac.id	<1%
9	Internet	jst.publikasiindonesia.id	<1%
10	Internet	jurnal.unismuhpalu.ac.id	<1%
11	Internet	karger.com	<1%

12	Publication	Rakhmawati Wulan Yulianti, Imron, M Tohirin. "Manajemen Sekolah Menyenang...	<1%
13	Internet	jurnal.payungnegeri.ac.id	<1%
14	Internet	ojs.stiami.ac.id	<1%
15	Publication	Dian Rudy Yana, Indah Riwayat. "Potensi Sel Punca dalam Regenerasi Tulang: Pe...	<1%
16	Internet	urj.uin-malang.ac.id	<1%
17	Internet	ejournal.unisnu.ac.id	<1%
18	Internet	jurnal.unimus.ac.id	<1%
19	Internet	media.neliti.com	<1%
20	Internet	pelatihan-repo.umj.ac.id	<1%
21	Internet	zagan.unizar.es	<1%
22	Internet	e-journal.iahn-gdepudja.ac.id	<1%
23	Internet	journal.ilmudata.co.id	<1%

Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : *Systematic Review*

Wita Elok Rizkia Shanti¹, Muhammad Brillian Taba², dan Juni Chudri³

^{1,2}Program Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Departemen Fisiologi, Program Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

drjunichudri@trisakti.ac.id

Abstrak (maksimum 250 kata)

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan indikator utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, di mana humas berperan strategis melalui fungsi komunikasi dan pengelolaan informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran humas dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui systematic review berbasis empat dimensi utama. Pencarian literatur dilakukan pada Google Scholar, PubMed, Semantic Scholar, dan ResearchGate (2018–2025). Seleksi artikel mengikuti PRISMA dengan dua reviewer independen, penilaian kualitas menggunakan CASP, dan sintesis dilakukan secara tematik-naratif. Sebanyak 17 artikel dianalisis. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi humas merupakan tema dominan (7/17 studi), terutama dalam penyampaian informasi, penggunaan media digital, dan mediasi komunikasi tenaga kesehatan–pasien. Pengelolaan citra institusi (5/17 studi) berperan dalam membangun kepercayaan publik, namun tidak selalu mencerminkan mutu layanan aktual. Kepuasan pasien (4/17 studi) dipengaruhi oleh akses informasi dan responsivitas layanan, sedangkan integrasi humas dalam manajemen mutu (4/17 studi dimana 1 studi integrasi humas dalam manajemen mutu, 1 study tergabung ke komunikasi humas, dan 2 studi tergabung ke kepuasan pasien) masih terbatas dan belum optimal secara strategis. Analisis menunjukkan bahwa kontribusi humas terhadap mutu pelayanan tidak bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh pemahaman pasien, kepuasan, dan kepercayaan, serta dipengaruhi oleh keterbatasan komunikasi satu arah dan belum optimalnya integrasi manajerial. Kesimpulan menunjukkan bahwa humas berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, namun memerlukan penguatan integrasi dalam manajemen strategis serta pengembangan komunikasi partisipatif berbasis teknologi.

Kata kunci: humas, mutu pelayanan, rumah sakit, komunikasi, kepuasan pasien, citra institusi, manajemen mutu

Abstract

Hospital service quality is a key indicator in improving patient satisfaction and public trust, in which public relations (PR) plays a strategic role through communication and information management functions. This study aims to analyze the role of PR in improving hospital service quality through a systematic review based on four main dimensions. Literature searches were conducted in Google Scholar, PubMed, Semantic Scholar, and ResearchGate (2018–2025). Article selection followed PRISMA guidelines with two independent reviewers, study quality was assessed using CASP, and data were synthesized using a thematic-narrative approach. A total of 17 articles were included. The results indicate that PR communication is the dominant theme (7/17 studies), particularly in information

delivery, digital media utilization, and mediation between healthcare providers and patients. Institutional image management (5/17 studies) contributes to building public trust, although it does not always reflect actual service quality. Patient satisfaction (4/17 studies) is influenced by access to information and service responsiveness, while the integration of PR into quality management (4/17 studies—one focused specifically on integration, one aligned with communication, and two with patient satisfaction) remains limited and not yet strategically optimized. The analysis shows that the contribution of PR to service quality is indirect, mediated by patient understanding, satisfaction, and trust, and influenced by one-way communication practices and suboptimal managerial integration. In conclusion, PR plays an important role in improving hospital service quality; however, it requires stronger integration into strategic management and the development of participatory, technology-based communication.

Keywords : *public relations, service quality, hospital, communication, patient satisfaction, institutional image, quality management*

PENDAHULUAN (11 PT, BOLD)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Secara global, organisasi kesehatan seperti *World Health Organization* menekankan bahwa pelayanan kesehatan harus efektif, aman, berpusat pada pasien, serta tepat waktu.^[1] Mutu pelayanan yang optimal tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor multidimensional, termasuk kualitas komunikasi, interaksi tenaga kesehatan dengan pasien, serta sistem pelayanan yang terintegrasi.^[2-4] Selain itu, kepuasan pasien juga menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit.^[5-7] Penelitian lain menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien dan keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan.^[8,9] Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan pengalaman pasien selama menerima layanan.

Dalam perkembangan sistem pelayanan kesehatan modern, peningkatan mutu tidak lagi bergantung pada pelayanan langsung semata, tetapi juga dipengaruhi oleh inovasi seperti *e-service quality* dan strategi promosi kesehatan berbasis organisasi. Studi menunjukkan bahwa

kualitas layanan berbasis digital berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui kemudahan akses informasi dan layanan.^[10] Selain itu, strategi promosi kesehatan yang terintegrasi serta pendekatan manajemen strategis juga terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.^[11,12]

Dalam konteks tersebut, peran hubungan masyarakat (humas) menjadi semakin penting sebagai penghubung antara rumah sakit dan masyarakat. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi, pembentuk citra institusi, serta pengelola hubungan dengan pasien dan publik. Penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif dapat meningkatkan persepsi mutu pelayanan serta kepuasan pasien.^[8,13] Di tingkat nasional, berbagai studi juga menegaskan bahwa humas berkontribusi signifikan dalam peningkatan mutu pelayanan melalui komunikasi, pelayanan informasi, serta pengelolaan citra institusi.^[14-16]

Namun demikian, implementasi peran humas di berbagai rumah sakit masih menunjukkan variasi, baik dalam fungsi, posisi strategis, maupun dampaknya terhadap mutu pelayanan. Sebagian rumah sakit masih menempatkan humas pada fungsi administratif, sehingga belum optimal dalam mendukung pengambilan keputusan strategis terkait mutu layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi peran humas dan implementasinya di lapangan.

Berdasarkan kajian literatur, peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dapat dipahami melalui suatu model konseptual yang terdiri dari empat dimensi utama, yaitu: (1) komunikasi humas dalam meningkatkan pemahaman pasien, (2) pengelolaan citra institusi dalam membangun kepercayaan publik, (3) kontribusi terhadap kepuasan pasien melalui layanan informasi, dan (4) integrasi humas dalam manajemen mutu rumah sakit. Keempat dimensi ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dalam membentuk mekanisme peningkatan mutu pelayanan. Komunikasi yang efektif menjadi fondasi dalam meningkatkan pemahaman pasien, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan dan kepercayaan, serta diperkuat oleh citra institusi dan integrasi dalam sistem manajemen mutu.

Model konseptual ini menunjukkan bahwa peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit bersifat tidak langsung (*indirect effect*) dan dimediasi oleh faktor persepsi dan pengalaman pasien. Dengan demikian, analisis terhadap peran humas tidak hanya perlu melihat fungsi komunikasi secara terpisah, tetapi juga keterkaitannya dengan citra institusi, kepuasan pasien, dan sistem manajemen mutu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui pendekatan *systematic review* dengan menggunakan keempat dimensi tersebut sebagai kerangka analisis utama.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *systematic review* dengan pendekatan *PRISMA* untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terkait peran hubungan masyarakat (humas) dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan proses penelusuran dan seleksi literatur dilakukan secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi.

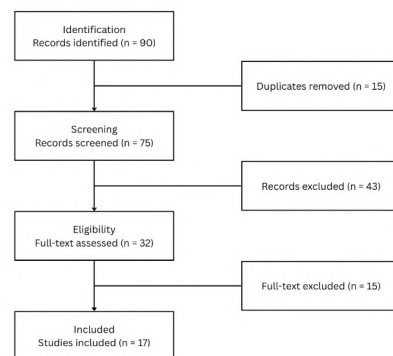
Pencarian literatur dilakukan pada bulan Juli 2025 melalui beberapa database elektronik, yaitu *Google Scholar*, *PubMed*, *Semantic Scholar*, dan *ResearchGate*. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci “humas”, “mutu pelayanan”, “rumah sakit”, “*public relations*”, “*quality service*”, dan “*hospital*” dengan operator

Boolean “AND” dan “OR” untuk memperluas sekaligus memfokuskan hasil pencarian.

Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel yang membahas peran humas dalam pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit; (2) berkaitan dengan mutu pelayanan; (3) dipublikasikan pada tahun 2018–2025; (4) berbahasa Indonesia atau Inggris; dan (5) tersedia dalam *full text*. Kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan, duplikasi, serta artikel dengan data yang tidak lengkap.

Proses seleksi artikel dilakukan oleh dua reviewer independen melalui tahapan *PRISMA* yang meliputi identifikasi, *screening*, *eligibility*, dan *included*. Dari 90 artikel yang teridentifikasi, 75 artikel tersisa setelah penghapusan duplikasi. Sebanyak 43 artikel dieliminasi pada tahap *screening*, sehingga 32 artikel ditelaah secara *full text*. Pada tahap *eligibility*, 15 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria, sehingga diperoleh 17 artikel yang dianalisis.

Penilaian kualitas studi dilakukan menggunakan *Critical Appraisal Skills Programme (CASP)* sesuai dengan desain penelitian masing-masing. Analisis data dilakukan secara tematik-naratif melalui proses ekstraksi data, pengkodean, pengelompokan tema, dan sintesis hasil untuk mengidentifikasi pola dan hubungan temuan penelitian.



Gambar 1. Diagram PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Daftar artikel yang di-review

No	Penulis & Karakteristik Studi (Lokasi,	Kesimpulan temuan Studi (Dimensi Tema)
----	--	--

13

23

12

15

	design penelitian, kualitas studi (CASP))	
1	Fitrajaya MS, et al.[17], RSUD Asy-Syifa, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Strategi humas meningkatkan mutu melalui komunikasi dan publikasi (Komunikasi humas; Integrasi manajemen mutu)
2	Rahmatang, Mutia[18], RSUD Tengku Sulung, kualitatif, kualitas baik (7/10)	PR meningkatkan kualitas informasi layanan yang berdampak pada mutu pelayanan (Komunikasi humas)
3	Sumitro S[19], rumah sakit, kualitatif, kualitas baik (7/10)	PR meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan kesehatan (Komunikasi humas)
4	Lestari E[20], rumah sakit, kualitatif, kualitas sangat baik (9/10)	Humas memediasi komunikasi tenaga kesehatan-pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan (Komunikasi humas)
5	Chairunnisak S[21], RSUD dr. Zainoel Abidin, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi PRO meningkatkan kualitas layanan informasi pasien (Komunikasi humas)
6	Shaleh A, Furrie W[22], Puskesmas Cilincing, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Media sosial meningkatkan akses informasi dan pelayanan (Komunikasi humas)
7	Rinci LR, et al.[23], Primaya Hospital Evasari, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Humas meningkatkan mutu pelayanan melalui komunikasi dan pelayanan pasien (Komunikasi humas)
8	Imran[15], rumah sakit, kualitatif,	Humas meningkatkan reputasi dan citra yang berdampak pada

	kualitas baik (8/10)	kepercayaan dan mutu pelayanan (Pengelolaan citra)
9	Mustaqim[17], RSUD Matraman, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Humas membangun kepercayaan masyarakat yang berdampak pada mutu layanan (Pengelolaan citra)
10	Agustina N, Nurhasanah N[24], RS Siaga Al Munawwarah, kualitatif, kualitas baik (8/10)	Humas meningkatkan citra rumah sakit melalui komunikasi efektif (Pengelolaan citra)
11	Mirza M[25], Primaya Hospital, studi kasus, kualitas baik (8/10)	Rebranding meningkatkan persepsi kualitas layanan (Pengelolaan citra)
12	Pristyawan YBWS[26], RS Eka Husada, kualitatif, kualitas sangat baik (9/10)	PR meningkatkan kepercayaan pasien pada masa pandemi (Pengelolaan citra)
13	Nofriani R, Kurniadi H[16], RSUD Rokan Hulu, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi humas meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien (Kepuasan pasien; Integrasi manajemen mutu)
14	Tumanggor SB, Alfikri M[27], RSUD Dr. Pirngadi, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Humas berperan langsung dalam peningkatan mutu pelayanan (Kepuasan pasien)
15	Putri AK, Alzboon MS[28], Adam Talib Hospital, kuantitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi PR meningkatkan kualitas pelayanan pasien (Kepuasan pasien; Integrasi manajemen mutu)
16	Muharni I[29], RS Islam Siti Khadijah,	Strategi humas meningkatkan mutu pelayanan melalui

	kualitatif, kualitas cukup (6/10)	komunikasi pasien (Kepuasan pasien)
17	Rahmandani AN, Setiyarini[30], RS Islam Surabaya, kuantitatif, kualitas baik (8/10)	Marketing PR meningkatkan kualitas layanan dan hubungan pasien (Integrasi manajemen mutu)

Hasil *systematic review* ini mengkonfirmasi bahwa peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit mengikuti pola yang terstruktur dalam model konseptual penelitian, yaitu melalui empat dimensi utama: komunikasi humas, pengelolaan citra institusi, kepuasan pasien, dan integrasi dalam manajemen mutu. Keempat dimensi ini menunjukkan bahwa pengaruh humas terhadap mutu pelayanan tidak bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh peningkatan pemahaman pasien, kepercayaan publik, serta pengalaman layanan yang dirasakan pasien. Dengan demikian, pembahasan ini disusun berdasarkan keempat dimensi tersebut untuk menjelaskan mekanisme peran humas secara sistematis dan terintegrasi.

1. Peran komunikasi humas dalam meningkatkan pemahaman pasien.

Dimensi komunikasi humas dalam model konseptual berperan sebagai fondasi utama yang memengaruhi pemahaman pasien sebagai tahap awal dalam mekanisme peningkatan mutu pelayanan. Komunikasi yang jelas, transparan, dan sistematis terbukti mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap layanan serta mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan.^[17,18] Selain itu, komunikasi publik yang terstruktur juga berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan kesehatan.^[19]

Lebih lanjut, humas berperan sebagai mediator komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dalam mengatasi hambatan komunikasi yang berdampak pada kualitas pelayanan.^[20] Pemanfaatan media digital juga memperluas akses informasi kesehatan dan meningkatkan jangkauan komunikasi.^[21,22] Komunikasi yang efektif terbukti tidak hanya meningkatkan

pemahaman pasien, tetapi juga memperbaiki pengalaman pelayanan.^[23] Temuan ini sejalan dengan health communication theory yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta didukung oleh bukti empiris yang menunjukkan kontribusinya terhadap mutu pelayanan.^[17,20]

Namun demikian, praktik komunikasi humas masih cenderung satu arah dan kurang partisipatif, sehingga membatasi keterlibatan pasien.^[20,22] Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi, tetapi juga pada interaksi yang dialogis dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, diperlukan transformasi menuju komunikasi dua arah yang responsif melalui pemanfaatan teknologi digital, penguatan edukasi pasien, serta peningkatan kompetensi komunikasi interpersonal tenaga humas guna mendukung peningkatan kualitas layanan.

2. Pengelolaan citra institusi dalam membangun kepercayaan publik

Dimensi pengelolaan citra dalam model konseptual berfungsi sebagai mekanisme yang memperkuat kepercayaan publik terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Citra institusi yang positif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan persepsi kualitas layanan.^[15,17] Strategi komunikasi yang efektif, termasuk *rebranding* dan penguatan identitas institusi, terbukti mampu meningkatkan persepsi kualitas layanan.^[24,25]

Dalam perspektif relationship management theory, kepercayaan publik dibangun melalui komunikasi yang konsisten dan hubungan jangka panjang antara organisasi dan masyarakat. Humas berperan penting dalam menjaga kepercayaan ini, terutama dalam situasi krisis seperti pandemi.^[26]

Namun demikian, terdapat kesenjangan antara citra yang dibangun dan mutu layanan aktual. Sejumlah studi menunjukkan bahwa citra lebih berperan dalam membentuk persepsi dibandingkan mencerminkan kualitas layanan yang sebenarnya.^[17,24] Hal ini mengindikasikan adanya gap antara *perceived quality* dan *actual*

quality.^[4,13] Oleh karena itu, pengelolaan citra perlu diselaraskan dengan peningkatan kualitas layanan secara substantif melalui transparansi informasi, audit mutu, dan komunikasi berbasis bukti agar citra yang terbentuk mencerminkan kondisi layanan yang sesungguhnya.

3. Kontribusi terhadap kepuasan pasien melalui layanan informasi

Humas berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui penyediaan layanan informasi yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Studi menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.^[16,28] Selain itu, keterlibatan humas dalam interaksi layanan juga berkontribusi langsung terhadap pengalaman pasien selama proses pelayanan.^[27]

Dalam perspektif *SERVQUAL*, temuan ini berkaitan dengan dimensi *responsiveness* dan *empathy*, di mana humas berperan dalam meningkatkan kecepatan respons dan kualitas interaksi pelayanan. Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pasien dan institusi layanan kesehatan.^[29]

Namun demikian, kontribusi humas terhadap kepuasan pasien tidak bersifat independen, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti kualitas tenaga kesehatan, sistem pelayanan, dan aspek klinis.^[2,5,7] Sejumlah studi menunjukkan bahwa humas berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien, namun tidak berperan sebagai determinan tunggal.^[16,29] Hal ini mengindikasikan bahwa humas lebih berfungsi sebagai enabler yang mendukung peningkatan kepuasan pasien melalui komunikasi dan pelayanan informasi dalam suatu sistem pelayanan kesehatan yang bersifat multidimensional.^[13] Dengan demikian, peran humas dalam kepuasan pasien bersifat komplementer dan bergantung pada efektivitas sistem pelayanan secara keseluruhan, khususnya dalam membentuk pengalaman pasien selama proses pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan pendekatan yang lebih terintegrasi dalam pengelolaan pengalaman pasien, di mana humas tidak hanya berperan dalam penyampaian

informasi, tetapi juga dalam membangun pengalaman layanan yang responsif dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, optimalisasi peran humas dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi dan strategi komunikasi yang berpusat pada pasien. Dalam implementasinya, rumah sakit perlu mengintegrasikan sistem informasi pasien, meningkatkan responsivitas layanan, serta mengembangkan sistem *patient-centered communication* sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

4. Integrasi humas dalam manajemen mutu rumah sakit

Dimensi integrasi manajemen mutu dalam model konseptual berperan sebagai penguat sistemik yang menentukan keberlanjutan peningkatan kualitas layanan. Humas yang terintegrasi dalam manajemen organisasi terbukti meningkatkan efektivitas komunikasi, hubungan pasien, dan kualitas layanan secara keseluruhan.^[17,28] Selain itu, strategi marketing public relations seperti push, pull, dan pass strategy juga berkontribusi dalam memperkuat kualitas layanan.^[30]

Meskipun demikian, sebagian besar studi menunjukkan bahwa peran humas masih bersifat operasional dan belum sepenuhnya terlibat dalam pengambilan keputusan strategis.^[16,27] Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara peran ideal dan implementasi di lapangan.^[12,13] Tanpa integrasi struktural, kontribusi humas terhadap peningkatan mutu pelayanan menjadi terbatas.

Oleh karena itu, diperlukan transformasi organisasi untuk memperkuat posisi humas dalam manajemen strategis. Reposisi humas sebagai bagian dari pengambilan keputusan, perencanaan kebijakan, dan evaluasi mutu menjadi langkah penting dalam memastikan kontribusi optimal terhadap peningkatan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa humas memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu

pelayanan rumah sakit melalui fungsi komunikasi, pengelolaan citra, penyediaan informasi, serta dukungannya dalam sistem manajemen mutu. Peran tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan.

Namun, efektivitas peran humas tidak bersifat langsung dan seragam, melainkan dipengaruhi oleh kualitas strategi komunikasi, tingkat integrasi dalam manajemen rumah sakit, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pasien. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara citra yang dibangun dengan kualitas layanan yang aktual, serta keterbatasan peran humas yang masih bersifat administratif di beberapa rumah sakit.

Dengan demikian, optimalisasi peran humas perlu dilakukan melalui penguatan fungsi strategis, penerapan komunikasi yang partisipatif, integrasi dalam manajemen mutu, serta pemanfaatan teknologi secara tepat. Hal ini penting agar humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai aktor kunci dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang berorientasi pada pasien dan berkelanjutan.

PENUTUP (JIKA ADA)

-

DAFTAR PUSTAKA (11 PT, BOLD)

World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO; 2020. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950>

Ahmed S, Tarique KM, Arif I. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *Int J Health Care Qual Assur.* 2017;30(5):477–488. Available from: <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-01-2017-0004>

Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health.* 2016;137(2):89–101. Available from:

<https://doi.org/10.1177/1757913916634136>

Darzi MA, Islam SB, Khurshed SO, Bhat SA. Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS J Manag Res.* 2023;21(1):13–29. Available from: <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025>

Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J.* 2014;29(1):3–7. Available from: <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>

Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and assessment techniques: a systematic review and bibliometric analysis. *Healthcare.* 2023;11(5):639. Available from: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>

Layli R. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: literature review. *JPTAM.* 2022. Available from: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4153/3734>

Puspita M, Paramata V. The influence of service quality and patient satisfaction on inpatient loyalty in the hospital service industry. *J Community Health Provision.* 2024;4(2):118–124. Available from: <https://doi.org/10.55885/jchp.v4i2.406>

Setyawan AK, Isnanto SH. Analysis of service quality on patient satisfaction in hospitals. *Dinasti Int J Digit Bus Manag.* 2024;6(3). Available from: <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v6i3>

Wati LW, Setyawan AA, Soekiswati S. E-service quality and patient satisfaction: a systematic review. *Indones Health Issue J.* 2025;5(1):1–10.

Siregar N, Girsang E, Wau H. Strategic hospital health promotion on patient satisfaction through healthcare service quality. *Sci Midwifery.* 2024;12(2):676–685. Available from: <https://doi.org/10.35335/midwifery.v12i2.1527>

Agustina D, Munawarah VR, Winda. Manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: literature review. *J Kesehat Tambusai.* 2023. Available from:

- 14 18
6
1
1
1
1
17
20
9
5
5
- <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/14776>
- Gao Q, Zhang B, Zhou Q, Lei C, Wei X, Shi Y. The impact of provider-patient communication skills on primary healthcare quality and patient satisfaction in rural China. *BMC Health Serv Res.* 2024;24(1). Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11020-0>
- Imran M. Peningkatan reputasi dan citra rumah sakit melalui strategi humas. *IKRA-ITH Hum.* 2022;6(3):108–114. Available from: <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2207>
- Nofriani R, Kurniadi H. Strategi humas dan kaitannya dengan peningkatan mutu layanan di rumah sakit umum daerah Kabupaten Rokan Hulu. *J Ris Mhs Dakwah Komun.* 2020;2(1):26–37. Available from: <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v2i2.9565>
- Mustaqim. Peranan humas membangun kepercayaan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Matraman. 2023. Available from: <https://jurnal.uic.ac.id/Lens/article/view/179>
- Fitrajaya MS, Suparman S, Anwar A. Peran strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan RSUD Asy-Syifa Kabupaten Sumbawa Barat. *Pros Semin Nas Manaj Inov.* 2024;7:98–105. Available from: <https://conference.uts.ac.id/index.php/SEMAl/article/view/1262>
- Rahmatang, Mutia T. Implementasi public relations dalam meningkatkan pelayanan informasi RSUD Tengku Sulung. *J Adm Polit Sos.* 2022;3(1):23–40. Available from: <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.70>
- Sumitro S. The role of public relations in increasing public awareness of health programs and hospital services. *J Indones Sos Teknol.* 2023;4(11):1942–1949. Available from: <https://doi.org/10.59141/jist.v4i11.792>
- Lestari E. Hospital public relations and internal communication barriers between nurses and patients. *J Prof Humas.* 2023.
- Chairunnisak S. Peran dan strategi public relations officer dalam mengoptimalkan layanan informasi RSUD dr. Zainoel Abidin. *Konsensus.* 2025;2(1):208–216. Available from: <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.637>
- Shaleh A, Furrie W. Peran public relations dalam pemanfaatan Instagram sebagai alat publikasi pelayanan masyarakat. *Lugas J Komun.* 2020;4(1):9–16. Available from: <https://doi.org/10.31334/lugas.v4i1.936>
- Rinci LR, Hidayati RK, Sitinah, Fernando J, Sandi F. Peran hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta. 2022. Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/532126-none-6665de32.pdf>
- Agustina N, Nurhasanah N. Optimalisasi peran humas dalam peningkatan citra rumah sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. 2024. Available from: <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3898>
- Mirza M. Strategi public relations dalam rebranding rumah sakit Awal Bros menjadi Primaya Hospital. 2020. Available from: <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/DK/article/view/553>
- Pristyawan YBWS. Strategi public relation RS Eka Husada Gresik dalam membangun kepercayaan konsumen di masa pandemi COVID-19. *Commercium.* 2021;4(3):187–198. Available from: <https://doi.org/10.26740/tc.v4i3.43469>
- Tumanggor SB, Alfikri M. Peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien RSUD Dr. Pirngadi Medan. *J Sains Sos Hum.* 2022;6(1):870–879. Available from: <https://doi.org/10.22437/jssh.v6i1.20862>
- Putri AK, Alzboon MS. Public relations strategy in improving the quality of patient service at Adam Talib Hospital. *Int J Commun Stud.* 2023;1(1). doi:10.61194/ijcs.v1i1.19
- Muharni I. Strategi humas dalam peningkatan mutu pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang. *J Intelektualita.* 2018;7(1):31–40. Available from: <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i1.2338>
- Rahmandani AN, Setiyarini T. Strategi marketing public relations (push, pull, pass strategy) rumah sakit Islam Surabaya. *J Kajian Ilmu Manaj.* 2022;2(1). Available from: <https://doi.org/10.21107/jkim.v2i1.15511>

