

LAMPIRAN I : Cover Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)

p-ISSN : 2685-6298

e-ISSN : 2685-6328


JURNAL MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA (MARSI)

Volume 10 No. 1 Februari Tahun 2026



MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA
UNIVERSITAS RESPATI INDONESIA

LAMPIRAN II : Daftar Isi Edisi Terbit Manuskrip Publikasi “Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review”



JURNAL

MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA (MARSII)

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Regency Indonesia

V. 10.1 2024-2025
P-ISSN: 4303-4296

Home > Archives > Vol 10, No 2 (2024)

Vol 10, No 2 (2024)

Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)

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

Table of Contents

Articles

Pengaruh Service Quality Terhadap Revisi Intention Dengan Perceived Value Dan Patient Satisfaction Sebagai Faktor Mediasi DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8295 Dinda Najibunnis, Devi Sri Saryo Mukti	856 - 876
Implementasi Clinical Pathway dan Dampaknya terhadap Length of Stay Pasien di Rumah Sakit Indonesia : Tinjauan Literatur DOI: 10.52643/marsii.v10i2.7257 Nurbakia Permana, Edis Leonardus Hamono, Yoran Kubarana	877 - 921
Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS di Puskesmas Kota Batu Kabupaten Ende DOI: 10.52643/marsii.v10i2.7236 Mukhammad Ibrahim Sengaji, Ajah Feni Willyanari, Anisa Nuraida	922 - 921
Pengaruh Impatient Experience Terhadap Patient's Well-Being: Studi Terhadap Pasien Tuberkulosis Di Rumah Sakit Umum Daerah Di Jakarta DOI: 10.52643/marsii.v10i2.7456 Ruth Herminiani Kusnaga, Anis Ananda	922 - 936
Scoping Review: Indikator Kinerja Pelayanan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8155 Luh Komang Rizki Wahyuni, Agustin Oktiani	937 - 956
Analisis Implementasi Clinical Pathway Sectio Caesarea sebagai Kendali Mutu dan Biaya di Rumah Sakit: Scoping Review DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8286 Siti Roudhotul Solikhah, Arik Nurwahyuni	957 - 981
Analisis Faktor Keterlambatan Pengisian Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) Perawat pada Rawat Inap terhadap Policy Brief RSUD Balaraja Tahun 2025 DOI: 10.52643/marsii.v10i2.7544 Siti Mujayati Rahmah	982 - 987
Peran Komitmen Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit DOI: 10.52643/marsii.v10i2.7633 Treni Nis Gani Widiqqa, Tri Nurul, Rizka Aprilah Samu, Alvinus Ganggo Hwang Bumi, Neko Adhika Mardiana, Igi Paramita	988 - 1003
Dari Kamar Operasi Sebagai Cost Center Ke Revenue Engine: Kerangka Mid-Volume-Profit Untuk Transformasi Ragen Millenial-Riba DOI: 10.52643/marsii.v10i2.7874 Gamer Ajayati, Erlony Sycardhi, Nani Restara Widjaja	1004 - 1037
Evaluasi Penanganan Klaim Tertunda Rawat Inap Rujukan Kesehatan Di Re Sentra Medika Cibinong Tahun 2025 DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8243 Dian Rochita, Aki Gemma Khotijah, Laila Lijba	1038 - 1037
Determinan Penggunaan Media Instagram Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Suburabahi Jambi Tahun 2025 DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8245 Minda Puri Aprinanda, Nuli Propancho Sator, samingan samingan	1038 - 1056
Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Remedial Oleh Perilaku Disiplin (Studi Pada Karyawan Kontrak Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Puskidkita) DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8261 Mafri Astriyana Siro Maheswari, Nurulhilya Andarwati, Achda Firdians	1057 - 1082
Pengaruh Jenjang Karier Dan Reward Terhadap Turnover Yang Di Mediasi Oleh Pencapaian Kerja (Studi Pada Karyawan Tetap Tetap Di Rumah Sakit Puskidkita) DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8254 Sykha Nurha Tiara, Nurulhilya Andarwati, Achda Firdians	1083 - 1108
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Perawat Dalam Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Di Ruang Dr Gannan Antarkita Jakarta Tahun 2025 DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8476 Sri Sulistyawati, April Sanadi, Triana Ambiani	1109 - 1127
Analisis Hubungan Beban Perawatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Ra Sragiparama Mataram DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8265 Bucana Maheswara Harjo Syaikhinda, Dedy Najrotha, Nuli Propancho Sator	1128 - 1133
Analisis Hubungan Patient Suarding (Lama Tinggal Pasien Di IGD) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Raud Dr. Aji Darmo DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8263 Dianahat Dandanan, Nurwantri Aningsih, Cesty Anandjati	1134 - 1144
ANALISIS BEBAN KERJA PERAWAT PELAKSANA DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK RUSTU BUNDA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2024 DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8467 Regina Djenneta, Lili Indrawati, Tri Susanti	1145 - 1170
FAKTOR BUDAYA KERJA, BEBAN KERJA, DAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8219 Rio Saputra, Rio Saputra	1171 - 1187
Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RSUD Kota Tangerang DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8219 Aris Wikanah, Nuli Propancho S, Titus Indragone	1188 - 1203
Analisis Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruangan Dalam Meningkatkan Kinerja Perawat Dan Mutu Pelayanan Keperawatan: Literatur Review DOI: 10.52643/marsii.v10i2.7954 Melinda Melinda, Dha Agustina, Maria Mgaldano D, J, Puri Retnarah A, Sulu Aulia, Widyia Nurhidayanti	1204 - 1217
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Perawat Di Unit Rawat Inap RS Janda Kuningan DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8236 Dhimitri Akbar Mulya, Rio Yachid, Yanuar Jali	1218 - 1236
Pengaruh Efisiensi Perawat Dan Budaya Kerja Terhadap Bor Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Parli Waluyo Surakarta DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8238 Ria Selvia, Nurulhilya Andarwati, Fawaly Hutaga	1235 - 1248
Analisis Faktor Input Throughput Dan Output Yang Mempengaruhi Emergency Department Length of stay (EDLOS) Di RSI Sultan Agung Banjarbaru DOI: 10.52643/marsii.v10i2.8239 Ibu Hafid Pujiyoga	1249 - 1264

EDITORIAL

Editorial Team

Peer Reviewers

Focus and Scope

Publication Ethics

Article Template

Peer Review Process

Author Guidelines

Victor Statistics

LOG IN

Username:

Password:


Remember me


NOTIFICATIONS


+ View

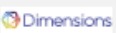
+ Subscribe

INDEXING IN:






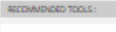





LINKING KAMI



RECOMMENDED TOOLS:







Pengaruh Kepemimpinan Transformatif Kepala Unit Rawat Inap, Motivasi Kerja Dan Perilaku Caring Terhadap Loyalitas Kerja Perawat Unit Rawat Inap Di Rumah Sakit DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8256	1205 - 1277	PCP
SN Almasidah		
Pengaruh Beban Kerja, Teknologi Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Optimalisasi SGM dan Dampaknya Terhadap Penobatan (Studi Pada Unit Farmasi RS Pelamoran) DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8379	1278 - 1291	PCP
Iwan Murnaji Lufri, Dicky Kalut Pangky, Sakti Broto Arsoyo		
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/imsi.v1i10.8408	1292 - 1309	PCP
Deni Tandi Bangga, Tri Suranti, Nurcahyo Andarubito		
Transformasi Alur Layanan Farmasi Pasca Implementasi Ibarat Perseapan Obat Kronis Program BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Badan Penguasaan Batam DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8342	1310 - 1323	PCP
Muhammad Noto, Naja Akis Santosa, Nurhayati Nurhayati		
DETERMINAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KELENGKAPAN PENDOKUMENTASIAN AGUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSBT PANGKALPINANG TAHUN 2025 DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8386	1324 - 1340	PCP
Dia Nopriyana, Suryatjan Suryatjan, Full Propancha Sator		
Analisis Pengaruh Pemasaran Digital Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Karunia Indah Medika Muara Ulin Tahun 2025 DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8500	1341 - 1360	PCP
Eri Andriyani, Ghoz Rumengas, Murniastegih Nurningsih		
Determinan Yang Berhubungan Persepsi Perawat Terhadap Kepatuhan Penyuntikan Yang Aman dan Pencegahan Pajanan Benzal Tjam di Rawat Inap RSAL Dr. Mintohardjo 2024 DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8334	1361 - 1379	PCP
Romyanti Rajagukuk, Tri Sutrisni, Sumidjatan Sumidjatan		
Analisis Hubungan Persepsi Perawat Tentang Belanja Medik Elektronik (Erm), Dukungan Manajemen Dan Dokumentasi Keperawatan Dengan Kecepatan Proses Klaim BPJS DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8413	1380 - 1397	PCP
Kasih Wicky Naryaly Samsis, Lili Indrawati, Lella Ulfah		
Determinan Yang Berhubungan Dengan Mutu Layanan Keperawatan Rumah Sakit DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8412	1398 - 1415	PCP
Marshall Christopher Mbowenutu, Lili Indrawati, Full Propancha		
Pendekatan Lean Hospital untuk Mengidentifikasi Waste kritis dalam Pemasangan Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan RSU An Nirmah DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8321	1416 - 1432	PCP
Rupiana Anum Sari, Alifhy Putu Garuda, Samijon Samijon		
Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS Humana Prima Bandung DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8478	1433 - 1444	PCP
Nuzul Ary Setiawan, Alif Gemma Kodyat, Titus Ambasari		
Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Gizi (Sim Gizi) Di Rumah Sakit Ratu Kasih: Tantangan Dan Strategi Optimalisasi DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8474	1445 - 1459	PCP
Chandra Chandra, Anli Kridawati, Ghoz Rumengas		
Analisis Kelengkapan Resume Rekam Medis Dengan Hasil Klaim Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit X Tipe B Jakarta DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8506	1460 - 1475	PCP
Muhammad Hobya Shabirin, Riz Yohida, Abdul Trigono		
Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan Dengan Burnout Di Rumah Sakit Adam Talib Cikurir DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8510	1476 - 1488	PCP
Irene Burgo Heliano, Ciclio Widayastegih, Sundhya Sundhya		
Hubungan Kepatuhan Penggunaan Formulir Rumah Sakit Terhadap Penjualan Efisien Biaya Pembelian Obat Di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8513	1489 - 1520	PCP
Lintang Triana Murti, Alif Gemma Kodyat, Hany Sulistyawan		
Determinan Yang Berhubungan Dengan Etos Kerja Perawat Di RS Advent Bandar Lampung Tahun 2024 DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8591	1521 - 1538	PCP
Nova Josephin, Tri Suranti, Ghoz Rumengas		
Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8502	1539 - 1552	PCP
Mira Rizki Rizki Shari, Muhammad Anilhan Tabu, Juni Chudri		
Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan di Poli Kebidanan Radjak Hospital Cengkareng DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8477	1553 - 1570	PCP
AfRi Rani Nugraha, Ignatius David Anthony Danuwatama, Raihan Raharjo, Juni Chudri		
Marketing Mix Untuk Chronic Care: Dari Episodic Service ke Relationship-Based Strategy DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8475	1571 - 1582	PCP
Amy Shintariki, Diky Yulia Hestiyani, Mubandara Rizki, Mochy Sulistad		
Analisis Keselapaan Kredensial Klinik Melalui Pengembangan Instrumen Audit Internal Berbasis Potensi Fraud: Studi Evaluatif Di Klinik Nuhrihizama DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8567	1583 - 1596	PCP
Azzah Pratiwi Nuhrihizama, Hafidhy Mayuri Baharyah, Nurul Muhihita, Nurridha Sorahita		
Clinical Governance Implementation Strategies in Improving Accreditation Standard Compliance at Central Surgical Installations: A Literature Review DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8490	1597 - 1613	PCP
Putra Inanulita, Ansy Hestiano Tumbeloko		
Strategi Segmentasi Pasien Berbasis Kepercayaan Terhadap Integritas Klinik Dalam Menghadapi Fenomena Defensive Medicine Di Rumah Sakit DOI : 10.52643/imsi.v1i10.8487	1614 - 1631	PCP
Maja Promutha, wahyu Nur Chalmah Setiawan, Afifa Hamidra, Mochy Sulistad		



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



statcounter.com

LAMPIRAN III : Editorial Team



JURNAL
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT INDONESIA (MARSJ)
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Respati Indonesia

ISSN : 2087-4328
E-ISSN : 2089-4294

HOME ABOUT LOGIN REGISTER SEARCH CURRENT ARCHIVE ANNOUNCEMENTS HOME JOURNAL LPM CONTACT

Home > About the Journal > Editorial Team

Editorial Team

Editorial-in-chief
Cecilia Windyaningsih, Universitas Respati Indonesia, Indonesia

Editorial Board
Sri Rahayu, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Indonesia
Weny Sulistyowati, Universitas Respati Indonesia, Indonesia
Dicky Dewanto Tjatur Rahardjo, Universitas Respati Indonesia, Indonesia
Rachmad Rachmad, Universitas Respati Indonesia
Anif Haryana, Universitas Respati Indonesia

Assistant Editor
Ign Erik Septa Yansuar, Universitas Respati Indonesia, Indonesia
Srikandi Wibowosanti, Universitas Respati Indonesia, Indonesia


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


View My Stats

BERTAMBAH
Editorial Team
Peer Reviewers
Focus and Scope
Publication Ethics
Article Template
Peer Review Process
Author Guidelines
Visitor Statistics

USER
Username: @jurnalhsj
Password: *****
 Remember me
Login

NOTIFICATIONS
View
Subscribe

INDEXED IN:





HUBUNGI KAMI


RECOMMENDED TOOLS:




LAMPIRAN IV : Manuskrip Publikasi “Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Systematic Review”

Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSJ)
Vol. 10 No 2, April 2026

E-ISSN : 2865-6583
P-ISSN : 2868-6298

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.

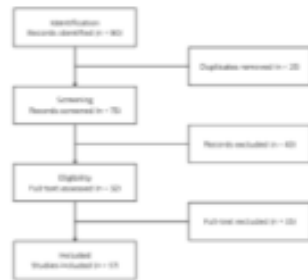
Pencarian literatur dilakukan pada bulan Juli 2025 melalui beberapa database elektronik, yaitu *Google Scholar*, *PubMed*, *Semantic Scholar*, dan *ResearchGate*. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci "humas", "mutu pelayanan", "rumah sakit", "*public relations*", "*quality service*", dan "*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)			
5	Chairunnisak S[21], RSUD dr. Zainoel Abidin, kualitatif, kualitas baik (7/10)	Strategi PRO meningkatkan kualitas layanan informasi pasien (Komunikasi humas)		RSUD Matraman, kualitatif, kualitas baik (7/10)	kepercayaan 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 AI 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 Pristyanawati, 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/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/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/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>

LAMPIRAN V : Bukti Turnitin



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	bmhealthservres.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	jist.publikasiindonesia.id	<1%
10	Internet	jurnal.unismuhpalu.ac.id	<1%
11	Internet	karger.com	<1%

12	Publication	Rakhmawati Wulan Yuliarti, 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 Riwayati. "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.

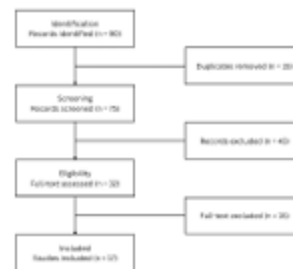
Pencarian literatur dilakukan pada bulan Juli 2025 melalui beberapa database elektronik, yaitu *Google Scholar*, *PubMed*, *Semantic Scholar*, dan *ResearchGate*. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci "humas", "mutu pelayanan", "rumah sakit", "public relations", "quality service", dan "hospital"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

elayanan 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:

- 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>