

# **PERANAN HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR MINGGU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

**Annisa Ramadhani**

## **Abstrak**

Dunia Humas telah memasuki era kompetisi, adanya persaingan usaha yang semakin ketat sebagai dampak dari globalisasi membuat peranan dari seorang praktisi Humas sangat dibutuhkan bagi instansi. Selain itu, terdapat faktor lain dimana pembentukan, pemeliharaan dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting, karena kepercayaan masyarakat akan menjadi kunci keunggulan bersaing. Terlebih lagi bagi instansi yang baru beroperasi, tentunya rasa kepercayaan masyarakat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan Humas RSUD Pasar Minggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui kegiatan seminar kesehatan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi, teori humas, teori peranan humas, teori manajemen humas dan teori kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan Humas di RSUD Pasar Minggu telah terlaksana sesuai dengan prosedur instansi, yang dinilai dari cara mengkoordinir setiap kegiatan atau program yang ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga menggambarkan bahwa kegiatan atau program yang dijalankan cukup berhasil, hal ini terlihat dari dapat diterimanya setiap kegiatan atau program yang diselenggarakan kepada publik atau masyarakatnya.

**Kata Kunci:** Peranan, Humas dan Meningkatkan Kuliatas Pelayanan

# **THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL PASAR MINGGU IN INCREASING QUALITY OF SERVICE**

**Annisa Ramadhani**

## **Abstract**

The world of public relations has entered the era of competition, the existence of an increasingly tight business competition as the impact from globalization making the role of a public relations practitioner is needed for agencies. In addition, there are other factors which the establishment, maintenance and improvement of service quality to be very important, because public confidence will be a key competitive advantage. Especially for new establishments that operate, certainly a sense of trust society is urgently needed to improve the quality of service. The purpose of this research is to know the role of public relations in the RSUD Pasar Minggu in improving service quality through a health seminar. The theory used is a communication theory, theory, theory of public relations public relations role, the public relation management theory and the theory of service quality. The methods used in this research is qualitative, descriptive methods. While the techniques of data collection in this research is the interview. The results of this research show that the role of public relations in the RSUD Pasar Minggu has carried out in accordance with the procedures of agencies, which rated the way coordinating any activity or program which is shown to improve the quality of service. The results of the study also illustrates that the activity or program being run quite successfully, it can be seen from the admissibility of any activity or program organized to the public or the people.

**Keywords:** The role of public relations, and increase quality of service