

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT MEGA BUANA PALOPO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN BPJS KESEHATAN

Mega buana palopo hospital public relations communication strategy in improving primary service to patients BPJS health

Fitria Ramli¹, Ma'rufi², Zamli³, Nurhikmah⁴

¹ Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana Palopo*

^{2,3} Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana Palopo

⁴ STIKes Graha Edukasi Makassar

*E-mail: fitto631@gmail.com, Marufi.ilyas@gmail.com,

zamlizam2019@gmail.com, nurhikmah@grahaedukasi.ac.id

ABSTRAK

Humas Rumah Sakit Mega Buana Palopo perlu strategi komunikasi yang efektif untuk memberikan pelayanan prima terhadap pasien. Maka dari itu Rumah Sakit Mega Buana perlu memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan tepat. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Strategi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pengunjung yang dating kerumah sakit mega buana palopo. Metode penelitian deskriptif kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. dengan total informan sebanyak 4 orang Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Dengan hasil penelitian ini yaitu dengan memberikan pelayanan berkualitas adalah dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pengunjung dengan menggunakan metode 3s (senyum,salam,sapa) dan menentukan standard pelayanan yang konsumen inginkan adalah dengan memberikan pelayan yang prima sesuai yang diinginkan pengunjung selalu membantu dalam segi pendaftaran dan ramah dalam memberikan pelayanan. Strategi komunikasi dengan memberikan penghargaan kepada karyawan merupakan kewajiban untuk memberikan pelayanan prima yang diterapkan kepada semua karyawan tanpa harus di beri penghargaan karena itu sudah menjadi kewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien yang berkunjung

Kata kunci:Strategi Komunikasi, Humas, Pelayanan Prima, Pasien BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Mega Buana Palopo Hospital Public Relations needs to have an effective communication strategy to provide excellent service to visitors. Therefore, Mega Buana Hospital needs to have the ability to provide quality, fast and precise services. The aim of this research is to determine the public relations communication strategy in improving excellent service to visitors who come to Mega Buana Palopo Hospital. Qualitative descriptive research method with data collection techniques carried out by means of interviews, observation and documentation. with a total of 4 informants. The data analysis technique in the research used qualitative descriptive analysis methods. With the results of this research, namely by providing quality service is by providing the best possible service to visitors using the 3s method (smile, greeting, greet) and determining the standard of service that consumers want is by providing excellent service according to what visitors want, always helping in terms of registration. and friendly in providing service. The communication strategy of giving awards to employees is an obligation to provide excellent service which is applied to all employees without having to be given awards because it is an obligation to provide excellent service to visiting patients

Keywords : communication strategy, public relations, excellent service, BPJS health patients.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsurnya kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1995. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan pembentukan badan penyelenggaraan yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepersertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta (Nurjanah et al., 2018).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Kenyataan yang terjadi pada saat ini adalah sebagian besar dari masyarakat masih mengeluhkan kinerja dari pelayanan masih dianggap kurang memuaskan sehingga masyarakat kurang berminat untuk menjadi peserta bagian BPJS. Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, dan penuh rasa tanggung jawab.

Rumah Sakit Mega Buana Palopo adalah salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang diresmikan pada tanggal 28 november 2016, dan sudah 6 tahun berdiri yang diresmikan oleh Drs. HM. Judas Amir, MH. Gedung Rumah Sakit Mega Buana Palopo pada awal berdirinya hanya berkapasitas 25 kamar di bangunan gedung 4 lantai. Seiring dengan kemajuan dan perkembangan layanan kesehatan di Rumah Sakit Mega Buana Palopo maka seluruh karyawan di tuntut untuk memberikan pelayanan prima, selalu senyum sapa dan selama agar pasien yang di rawat di

Rumah Sakit Mega Buana Palopo merasa nyaman dan terjaga. Oleh karena itu, peranan Humas sangat penting untuk melakukan strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Mega Buana Palopo.

Sebelumnya peneliti melakukan pra riset ke RS Mega Buana pada Maret 2024, peneliti melakukan pengamatan terhadap pelayanan kesehatan di RS Mega Buana sedang memiliki beberapa masalah dalam memberikan pelayanan pada pasien pengguna BPJS kesehatan. Dimana seharusnya pelayanan dalam menangani pasien tidaklah berbeda antara pengguna jaminan dan pribadi. Permasalahan yang muncul yaitu adanya keluhan dari beberapa pasien BPJS terhadap kecepatan petugas dalam melayani sehingga pasien perlu menunggu lama dalam menerima pelayanan sedangkan untuk yang non BPJS keluhan seperti ini jarang ditemui. Ini menyebabkan pasien belum merasakan pelayanan yang memuaskan di Rumah Sakit Mega Buana. Untuk terus meningkatkan kemampuan pelayanan para petugas Rumah Sakit Mega Buana dapat menumbuhkan dedikasi kepada masyarakat. Komunikasi adalah bagian dari kegiatan Humas Rumah Sakit Mega Buana dalam penentuan pelayanan dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan pasien BPJS kesehatan.(Riyadh, 2023).

Humas rumah sakit dapat dikatakan memiliki peran strategis sebagai fasilitator yang harus mampu menjembatani kemampuan pelayanan rumah sakit dengan harapan masyarakat. Rumah Sakit Mega Buana menjadi suatu rumah sakit rujukan yang cangkupannya cukup luas pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menunjang kebutuhan dasar masyarakat dalam melayani dengan tulus dan santun untuk kenyamanan para pasien

Jadi dapat disimpulkan bahwa humas atau public relations merupakan suatu komponen penting yang harus dimiliki oleh setiap organisasi, lembaga atau perusahaan sebagai penjembatan dan mengatur segala

bentuk komunikasi yang nantinya akan menimbulkan saling pengertian antara suatu lembaga dan khalayaknya.(Cahyani, 2019).

Permasalahan dalam pelayanan publik sering terjadi di rumah sakit sehingga memicu amarah pasien yang merasa tidak diberikan pelayanan dengan baik seperti bersikap ramah saat berkomunikasi pada saat melakukan antrian pelayanan. Selain itu, adapun keluhan pasien yang resah dan menunggu obat yang susah didapatkan. Hal ini tidak dapat dipungkiri sebab pasien yang berdatangan sangat padat untuk melakukan pengobatan di rumah sakit bahkan pada hari senin hingga kamis dikarenakan waktu pendaftaran yang diberlakukan oleh rumah sakit cukup lama dibandingkan hari lainnya. Dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan yang tersedia belum dapat memenuhi harapan masyarakat sehingga membentuk opini publik dan memunculkan keluhan atau complain yang biasanya disampaikan secara langsung kepada tenaga kesehatan(Syariah & Ilmu, n.d.),

Pelayanan kesehatan yang baik dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau pasien. Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan pelayanan jasa yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar(Elicia, 2020).

Di samping itu, strategi komunikasi sebagai upaya humas rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pihak internal maupun eksternal. Kemampuan humas tersebut sebagai komunikator yang dapat mempengaruhi perilaku dalam suatu masyarakat baik internal maupun eksternal yang menjadi tujuan seorang humas rumah sakit dalam membangun citra positif dan kepuasan pelanggan(Syariah & Ilmu, n.d.).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul penelitian “Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Mega Buana Palopo Dalam

Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan”

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif, Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mega Buana kota Palopo pada bulan april sampai dengan juni 2024. Informan dalam penelitian ini akan dipilih secara purposive sebanyak 2 orang pasien BPJS Kesehatan. Metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan Dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulation analysis (analisis triangulasi) yaitu menganalisis jawaban subyek penelitian dengan meneliti autentisitasnya berdasarkan data empiris yang ada. Analisis data menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitatif

HASIL PENELITIAN

1. Memberikan pelayanan berkualitas

Strategi komunikasi yang di lakukan dalam meningkatkan pelayan prima adalah strategi komunikasi efektif agar pasien dapat memahami dan menerima apa yang telah disampaikan oleh petugas, agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Pelayanan akan berhasil jika semua karyawan di rumah sakit memberikan pelayanan yang cepat, tepat serta tidak membeda-bedakan pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Berikut ini adalah hal yang diungkapkan oleh informan tentang pelayanan yang di berikan di rumah sakit adalah sebagai berikut :

“iya ibu semua karyawan sudah berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan selalu menggunakan Standar Operasional pelayanan dengan 3S, senyum salam dan sapa”(R)

“iya bu, saya selaku penanggung jawab humas melakukan program pembuatan akta dan kk untuk pasien yang seudah melahirka di rumah sakit tanpa memungut biaya sedikitpun.”

“Menurut saya kami sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan prima kepada semua pasien dan tidak membedakan pasien BPJS Kesehatan, Asuransi atau punpasien umum”

“Meunurut saya suda, karena setiap pasien BPJS selalu dibantu dalam pendaftaran pasien dan memberikan pelayanan yang baik “iya bu, sudah berusaha melayani dengan cepat dan tepat serta menerapkan 3S menumbuhkan budaya dan melayani dengan sepenuh hati”(AH)

“Memberikan pelatihan kepada karyawan serta menerapkan 3S menumbuhkan budaya dan melayani dengan sepenuh hati”

Berikut ini adalah beberapa hal yang diungkapkan oleh informan tentang pelayanan yang di berikan di rumah sakit:

“Pelayanannya baik bu, Tanggapan ibu tentang pelayanan di rumah sakit ini begemna bu? “ saya merasa puas sama pelayanan di rumah sakit ini bu karena petugasnya ramah.

“Iya bu, Saya tidak memiliki hambatan selama saya berobat di rumah sakit ni”

“Saya sangat puas dengan pelayanan yang di berikan kepada saya, selama saya berkunjung di rumah sakit ini”

“Disini pelayanannya bagus bu, tapi masih ada sedikit lama di pelayanan administrasi pendaftarannya, tapi sudah cukup puas dan petugasnya lumayan ramah”

“iyabu,pelayanannya bagus, menyampaikan informasi dengan jelas, tapi untuk kita peserta BPJS sebelum bertemu dengan dekter saya harus menunggu beberapa menit untuk melakukan sidik jari agar jaminannya bisa di terbitkan karna itu persyaratan BPJS”

“kalo pasien yang umum untuk pendaftarannya tidak begitu lama di karena tidak sidik jari, setelah mendaftar langsung menunggu pangilan untuk selanjutnya di tensi bu, kalau pasien BPJS itu sdh di daftar menunggu lagi untuk melakukansidik jari, setelah itu baru di menunggu lagi untuk di tensi.

Berdasarkan jawaban-jawaban dari informan dapat diketahui bahwa pelayanan yang di berikan di rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang baik, cepat, ramah dan mereka merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dan berkomunikasi yang efektif agar pasien dapat menerima apa yang di sampaikan dengan baik

2. Menentukan standard pelayanan yang konsumen inginkan

Strategi komunikasi yang dilakukan untuk menentukan standard pelayanan yang konsumen inginkan di rumah sakit mega buana dengan memberikan pelayanan prima, maka ditanyakan beberapa pertanyaan tentang pelayanan yang mudah dan tepat pada pasien BPJS sesuai standard pelayanan

“Menurut saya kami sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan prima kepada semua pasien dan tidak membedakan pasien BPJS Kesehatan, Asuransi ataupun pasien umum”(R)

“Iya bu, disini kami menyediakan kotak saran tiap unit agar pasien/ pengunjung dapat menulis keluhannya dan tiap bulannya saya megecek isidari keluhan pengunjung,”

“Meunurut saya suda, karena setiap pasien BPJS selalu dibantu dalam pendaftaran pasien dan memberikan pelayanan yang baik”(AH)

Berikut ini adalah beberapa hal yang diungkapkan oleh informan tentang pelayanan yang di berikan di rumah sakit:

“menurut saya bu, Saya sudah mendapatkan pelayana yang baik tidak memiliki hambatan selama saya berobat di rumah sakit ini, karna petugasnya ramah dan murah senyum”(IR)

“iya bu Selama saya berkunjung di rumah sakit ini bu saya tidak memiliki hambatan sama sekali, malahan saya sering di bantu dalam segi pendaftaran, petugas rumah sakit sdh memberikan pelayanan sesuai yang kami inginkan bu.(W)”

“Saya berkunjung kerumah sakit ini sekali seminggu, dan saya senang dating karna tiap ketemu petugasnya semua pada senyum”

“Pelayana yang di berikan kepada saya cukup cepat dan petugasnya ramah”

Dari beberapa jawaban dari informan di atas ketahui bahwa rumah sakit mega buana sudah memberikan pelayanan prima dan tidak pernah memiliki hambatan selama berkunjung ke rumah sakit dan petugas rumah sakit selalu membantu dalam hal pendaftaran, ramah dalam memberikan pelayanan, petugas rumah sakit sudah memberikan pelayan yang mereka inginkan.

3. Memberikan penghargaan kepada karyawan yang telah berkontribusi

Beberapa informan mengenai penghargaan kepada karyawan yang telah berkontribusi, pelayanan prima merupakan kewajiban yang harus di terapkan di semua karyawan agar pelangga merasa nyaman. Berikut ini adalah hal yang diungkapkan oleh informan adalah sebagai berikut :

Kami tidak memberikan penghargaan kepada karyawan yang memberikan pelayanan prima kepada pasien karena pelayanan prima merupakan kewajiban yang harus di terapkan di semua karyawan agar pasien nyaman dengan pelayanan yang diberikan”(R)

“Tidak, karena pelayanan prima merupakan kewajiban yang harus di terapkan di semua karyawan agar pasien nyaman dengan pelayanan yang diberikan”(AH)

“Kalau menurut saya, semua karyawan yang ada di rumah sakit ini sudah semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang prima.

Berikut ini adalah beberapa hal yang diungkapkan oleh informan tentang penghargaan yang di berikan kepada karyawan yang memberikan pelayanan prima:

“Petugas rumah sakit itu harus memberikan pelayanan yang baik bu, tanpa di berikan penghargaan mereka harus melayani dengan sepenuh hati, karena kami juga senang jika petugasnya ramah selalu dan selalu senyum”

“kalo petuganya cepat, ramah meberikan pelayanan saya juga merasa nyaman datang berobat disini.

Dari beberapa jawaban dari informan di atas ketahui bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang diwajibkan untuk di terapkan semua karyawan rumah sakit agar pasien meras nyaman dengan pelayan yang di berikan tanpa harus di berikan suatu penghargaan karena itu sudah menjadi kewajiban yang harus di dilakukan dengan meberikan pelayan yang prima komunikasi kepada pasien akan semakin baik

PEMBAHASAN

Strategi komunikasi yang dilakukan seorang humas di rumah sakit mega buana dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS kesehatan adalah strategi komunikasi yang efektif agar pasien dapat memahami apa yang di sampaikan dan dapat di terima dengan baik dan memberikan pelayanan prima kepada pengunjung dengan menerapkan 3s (senyum,salam,sapa) dan melakuka komunikasi yang efektif untuk melancarkan komunikasi antara pasien dan petugas yang memberikan penjelasan atau informasi agar jelas apa yang disampaikan kepada pasien agar pasien mengerti dan paham. Rumah sakit mega buana juga harus memiliki standard pelayanan agar pelayanan semakin berkualitas, dan pasien nyaman dating kerumah sakit untuk berobat, rumah sakit memberikan pelayan sesuai dengan standard operasional pelayanan yang ada di rumah sakit.

Humas merupakan kependekan dari “hubungan masyarakat”. Humas yaitu kegiatan komunikasi khusus yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam upaya penyebaran informasi sesuai tujuan yang dilakukan.(cutlip 2000).Adapun strategi promosi humas rumah sakit melakukan program pembuatan aktake lahiran untuk pasien yang berdomisili palopo, untuk membantu pembuatan aktake lahiran dan pembuatan KK khususnya bayi baru lahir di rumah sakit, sekaligus melakukan pengimputan pembuatan BPJS bayi baru lahir, agar keluarga pasien tidak perlu lagi kekantor dukcapil atau BPJS untuk melakukan pengurusan.Dimana seorang humas/marketing melakukan promosi tentang program yang dilakukan agar pasien/pengunjungmengetahui, dan mereka tertarik dengan program yang dilakukan, karena sudah mempermudah untuk pengurusan agar pasien semakin nyaman dengan pelayanan yang di berikan, dan menyampaikan pesan kepada pengunjung dengan bahasa yang baik agar pasien paham

dengan apa yang sudah di sampaikan oleh petugas humas.

Petugas humas rumah sakit juga memantau perkembangan pelayanan yang di berikan oleh petugas administrasi pendaftaran pasien untuk tidak membeda-bedakan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS maupun pasien umum dan asuransi, dimana pasien umum itu pelayanannya cepat dikarenakan tidak perlu lagi melakukan sidik jari, sedangkan pasien BPJS kesehatan harus melakukan sidik jari agar jaminan bisa di terbitkan. Maka dari itu pelayanan peserta BPJS harus menunggu beberapa menit setelah pendaftaran dikarenakan harus melakukan sidik jari terlebih dahulu sebelum melakukan pemeriksaan oleh dokter.

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa nonverbal secara baik. Menurut Jalaluddin dalam bukunya Psikologi Komunikasi (2008:13)

Maka dari itu rumah sakit mega buana menjalankan strategi komunikasi yang efektif agar pasien dapat memahami dan menerima apa yang telah di sampaikan oleh petugas rumah sakit, agar komunikasi antara petugas dan pasien berjalan dengan baik, dan pasien nyaman saat diberikan informasi.

Strategi komunikasi yang baik adalah strategi yang dapat menetapkan atau menempatkan posisi seseorang secara tepat dalam komunikasi dengan lawan komunikasinya, sehingga dapat mencapai tujuan komunikasi yang telah ditetapkan. Menurut Onong Uchjana Effendy, strategi adalah perencanaan atau planning dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan yang hanya dapat dicapai melalui taktik

operasional. Sebuah strategi komunikasi hendaknya mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan khalayak sasaran. Strategi komunikasi mendefinisikan khalayak sasaran, berbagai tindakan yang akan dilakukan, mengatakan bagaimana khalayak sasaran akan memperoleh manfaat berdasarkan sudut pandangnya, dan bagaimana khalayak sasaran yang lebih besar dapat dijangkau secara lebih efektif. Strategi merupakan suatu perencanaan kegiatan yang komprehensif yang menentukan petunjuk dan pengarahan yang kritis terhadap pengalokasian sumber daya untuk mencapai sasaran jangka panjang organisasi. (Komunikasi et al., 2020).

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama dengan informan diketahui bahwa petugas rumah sakit mega buana sudah memberikan pelayanan prima kepada pasien yang berkunjung di rumah sakit, serta dapat berkomunikasi dengan efektif agar komunikasi berjalan dengan baik, dimana petugas rumah sakit, memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat. Yang paling penting selalu menerapkan 3s (senyum, sapa dan salam) agar pasien merasa nyaman saat berkunjung, tidak membeda-bedakan pasien BPJS, asuransi maupun pasien umum serta melayani dengan sepenuh hati sesuai standar operasional pelayanan yang ada di rumah sakit. Dan menjalankan program humas dengan membantu dalam pembuatan akta kelahiran bayi baru lahir, kk (kartu keluarga) dan pengimputan BPJS bayi baru lahir

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Strategi komunikasi humas yang dilakukan dirumah sakit Memberikan pelayan prima kepada pasien sesuai dengan standar operasional pelayanan, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan petugas rumah sakit. Strategi komunikasi humas yang dilakukan dirumah sakit tanpa memberikan penghargaan kepada karyawan

yang berkontribusi dalam memberikan pelayanan prima

Saran

Diharapkan pegawai rumah sakit melaksanakan pelayanan sepenuhnya yang mengacu pada standar operasional pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga tidak ada pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dan pelayanan dapat berjalan dengan maksimal karena SOP yang diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andora, E. E. Y. (2023). *Strategi Komunikasi Humas Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung*. 5962. <http://repository.uin suska.ac.id/73611/1/SKRIPSI GABUNGAN.Pdf>
- Cahyani, A. M. (2019). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Melalui Media Sosial. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–105.
- Elicia, W. S. (2020). *Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS Kesehatan*. 1–54.
- Furqoni, M. (2021). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 70.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2017). *No Title*. 12–18.
- Komunikasi, S., Relations, T., Pekanbaru, S. K. A., Meningkatkan, D., Prima, P., Tenant, K., Oktaviandi, B., Komunikasi, P. S., Dakwah, F., Komunikasi, D. A. N., Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2020). *Strategi komunikasi tenant relations mal ska pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima kepada tenant*. 3879.
- Kost, K. M., & Sataloff, R. T. (2018). *Voice disorders in the elderly. Clinics in Geriatric Medicine*. 3(2), 191–203.
- Maluku, H. P. (2009). *Pelayanan kesehatan di rumah sakit umum dr. haulussy provinsi maluku*. 1–12.
- Marzuki. (2019). *Yayasan lembaga pendidikan islam (Ylpi) Riau Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Komunikasi*. 1–86. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/1845>
- Musliadi, M. (2020). Strategi Komunikasi Strategi Komunikasi Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Umum (Studi Kasus Rumah Sakit Sultan DG. Radja Bulukumba). *RETORIKA : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 2(1), 1–22. <https://doi.org/10.47435/retorika.v2i1.155>
- Nurjanah, D., Karim, A., & Fikry, M. (2018). Strategi Humas BPJS Kesehatan Dalam Penanganan keluhan Terhadap Pelayanan BPJS Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie. *Ilmu Komunikasi*, 6(4), 273–284.
- Pratama, I. Y., Hermawati, T., Studi, P., Komunikasi, I., & Maret, U. S. (n.d.). *Strategi komunikasi humas pemerintah kota tangerang*.
- Riyadh, M. (2023). *Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)*. 5331.
- Safitri, B. V., Bakti, I., & Hafiar, H. (2019). Profesi humas rumah sakit: antara profesionalisme dan humanisme. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 4(1), 47. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i1.16502>
- Silvia, F. (2012). *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar II*. 1–12.
- Taufiqi, A., Zaki, H. A., & Setiawati, D. (2023). Analisis Strategi Komunikasi Dalam Penerapan Pelayanan Prima Di RSUD Dr Soedono Madiun. *E-Proceeding of Management*, 10(1), 415–420.
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111–117.
- Dwimawanti. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nanda. (2021). Kualitas Pelayanan, Tujuan, Fungsi dan Ukuran atau dimensi KualitasPelayanan. Kmerce .