

Peran dan Strategi *Public Relations Officer* (PRO) dalam Mengoptimalkan Layanan Informasi RSUD dr. Zainoel Abidin di Banda Aceh

Syarifah Chairunnisak

Universitas Malikussaleh, Indonesia

Alamat: Jl. Kampus Unimal Bukit Indah, Blang Pulo, Kec. Muara Satu, Kota Lhokseumawe, Aceh, 24355.

Korespondensi penulis: syarifahchairunnisak@unimal.ac.id

Abstract. *Quality information services in hospitals is an important element in increasing patient satisfaction and the image of the institution. The Public Relations Officer (PRO) plays a strategic role in managing communication between the hospital and the public. This research aims to explore the strategies implemented by PROs in improving the quality of information services at RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. The public relations officer (PRO) strategy used is determining problems, compiling and planning work programs, taking action and communicating as well as evaluating work programs in hospitals and reviewed through strategic planning in the field of Public Relations by Cutlip-Center-Broom. The research method used was descriptive with a qualitative approach between PROs and several hospital employees, patients and patient families. The results of the investigation revealed that the strategies used by PRO RSUDZA and health services ranged from identifying problems, planning, to compiling work programs, such as online registration, electronic pharmacies (e-pharmacies), and community complaint centers. In addition, PRO RSUDZA deployed staff from the Hospital Health Counseling Service (PKRS) to carry out outreach and communication to inform the public about RSUDZA services and the availability of the RSUDZA tabloid newspaper "Lam Haba". PRO RSUDZA evaluates the work program carried out at the hospital. Obstacles faced by PRO RSUDZA include miscommunication and residents' complaints about long queues at registration and drug distribution counters. PRO RSUDZA's efforts aim to carry out all planned work programs to improve the quality of information services at RSUDZA Banda Aceh.*

Keywords: *Public Relations Officer, Information Services, Communication Strategy.*

Abstrak : Pelayanan informasi yang berkualitas di rumah sakit merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan citra institusi. *Public Relations Officer* (PRO) memegang peranan yang strategis dalam mengelola komunikasi antara rumah sakit dengan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi yang diterapkan oleh PRO dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Strategi *public relations officer* (PRO) yang digunakan adalah menentukan masalah, menyusun dan merencanakan program kerja, melakukan tindakan dan berkomunikasi serta mengevaluasi program kerja di rumah sakit dan dikaji melalui perencanaan strategi di bidang Humas oleh Cutlip-Center-Broom. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif antara PRO dengan beberapa karyawan rumah sakit, pasien dan keluarga pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, strategi yang digunakan PRO RSUDZA dan layanan kesehatan mulai dari mengidentifikasi permasalahan, merencanakan, hingga menyusun program kerja, seperti pendaftaran online, apotek elektronik (e-apotek), dan pusat pengaduan masyarakat. Selain itu, PRO RSUDZA mengerahkan staf dari Layanan Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) untuk melakukan sosialisasi dan komunikasi guna menginformasikan kepada masyarakat tentang layanan RSUDZA dan ketersediaan koran tabloid RSUDZA "Lam Haba". PRO RSUDZA mengevaluasi program kerja yang dijalankan di rumah sakit. Kendala yang dihadapi PRO RSUDZA antara lain miskomunikasi dan keluhan warga tentang antrian panjang di loket pendaftaran dan distribusi obat. Usaha PRO RSUDZA bertujuan untuk melaksanakan seluruh program kerja yang direncanakan guna meningkatkan mutu pelayanan informasi di RSUDZA Banda Aceh.

Kata Kunci: Public Relations Officer, Layanan Informasi, Strategi Komunikasi.

1. LATAR BELAKANG

Lembaga dan Instansi memiliki berbagai macam fasilitas berbeda yang tersedia untuk masyarakat umum, banyak lembaga dan instansi bersaing untuk menarik perhatian publik terhadap fasilitas yang mereka tawarkan. Dari berbagai kemudahan dan terobosan baru yang dikembangkan oleh lembaga ini, lembaga ini akan dinilai sebagai lembaga terbaik oleh

Received: November 30, 2024; Revised: Desember 30, 2024; Accepted: Januari 27, 2025;

Online Available: Februari 03, 2025;

masyarakat. Semakin banyak perusahaan dan lembaga yang muncul, baik di sektor nirlaba maupun sektor berorientasi laba. Mereka terus-menerus mengambil langkah berbeda dan mengubah berbagai hal untuk membuat lembaga atau instansi tersebut lebih diperhatikan oleh masyarakat luas.

Organisasi atau perusahaan membutuhkan fungsi humas, kegiatan kehumasan dapat dilaksanakan dalam berbagai situasi. Walaupun prinsip-prinsip humas berlaku untuk seluruh jenis organisasi atau perusahaan, namun pekerjaan atau tugas praktisi humas dapat bervariasi tergantung pada situasi yaitu jenis organisasi atau perusahaan dimana praktisi humas bekerja. Organisasi atau perusahaan terbagi atas dua jenis, dilihat dari tujuan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan, yaitu organisasi profit dan organisasi nonprofit (Morissan, 2008:85).

Organisasi atau lembaga yang bergerak di bidang kesehatan dan berupaya terus menerus menjaga mutu layanannya adalah organisasi atau lembaga nirlaba. Karena tingginya minat masyarakat terhadap isu perawatan kesehatan, maka kualitas layanan yang diberikan difasilitas perawatan kesehatan harus terus dipertahankan. Hal ini dikarenakan banyaknya pengaduan pelayanan terhadap fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, rumah bersalin, apotek, dan tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, fisioterapis, ahli gizi, humas, petugas, dan tenaga lainnya.

Keberadaan rumah sakit penting bagi masyarakat karena kesehatan merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari. Pada saat yang sama, pergi ke rumah sakit itu penting karena tidak ada seorang pun yang suka pergi ke rumah sakit. Sebagai institusi kesehatan yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat, rumah sakit harus memberikan pelayanan bermutu tinggi sesuai standar yang ditetapkan dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Situasi atau kondisi yang terkait dengan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah bahwa peningkatan mutu pelayanan pada lembaga nirlaba seperti rumah sakit sangatlah penting. Rumah sakit adalah fasilitas perawatan kesehatan di mana masalah medis menjadi sumber keluhan dan aduan dari pasien dan masyarakat. Penyebab munculnya pengaduan dari masyarakat biasanya adalah kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh tenaga medis rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni pasien.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang mampu memuaskan setiap pengguna pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat dan dikelola berdasarkan standar profesi dan kode etik yang ditetapkan. Setiap orang menilai kualitas suatu layanan berdasarkan kriteria dan karakteristik yang berbeda. Masyarakat dan pasien menganggap layanan yang bermutu adalah layanan yang memenuhi kebutuhan mereka, staf

rumah sakit memberikan perawatan tepat waktu dan tanggap, menyembuhkan penyakit, dan memperlambat perkembangan penyakit.

Pandangan pasien atau masyarakat ini sangat penting, dikarenakan pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang kembali untuk berobat. Dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan pasien. Pasien atau masyarakat sering menganggap bahwa dimensi efektivitas, akses, hubungan antar manusia, kesinambungan, dan kenyamanan sebagai suatu dimensi dari kualitas pelayanan yang sangat penting (Pohan, 2007:14).

Peran *Public Relations Officer* (PRO) dalam mengoptimalkan layanan informasi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin (RSUDZA) Banda Aceh. Dikarenakan RSUDZA merupakan rumah sakit rujukan utama bagi seluruh rumah sakit kabupaten/kota yang ada di Provinsi Aceh. RSUDZA mempunyai Sub. Bagian Komunikasi Informasi dan Kerja Sama yang berfungsi sebagai humas yang memiliki peranan yang besar dalam mengatasi masalah pelayanan secara keseluruhan baik secara hubungan internal, maupun hubungan eksternal di RSUDZA Banda Aceh.

Humas RSUDZA mengkoordinasikan bidang pelayanan medis yang bertanggung jawab dalam mengatasi masalah-masalah pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, serta segala keluhan pasien ataupun keluarga pasien pada ruang pengaduan masyarakat yang telah disediakan oleh RSUDZA Banda Aceh. Pelayanan informasi di RSUDZA Banda Aceh menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman pasien dan keluarga pasien. Informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses tidak hanya membantu pasien dan keluarga pasien dalam mengambil keputusan, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit. *Public Relations Officer* (PRO) merupakan jembatan komunikasi antara pihak rumah sakit dengan publik yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tantangan utama dalam pelayanan informasi dalam keragaman kebutuhan pasien, keterbatasan sumber daya, sering terjadinya *miskomunikasi* antara pihak rumah sakit dengan pasien maupun keluarga pasien, serta ketidakseragaman komunikasi antara sesama karyawan rumah sakit. Dalam konteks ini, PRO dituntut untuk menerapkan strategi yang inovatif dan adaptif guna menjawab kebutuhan informasi pasien dan keluarga pasien. Khususnya, pelayanan berbasis elektronik seperti informasi mengenai elektronik farmasi (e-farmasi), ruang pengaduan masyarakat dan sosialisasi mengenai pendaftaran online menjadi aspek penting yang perlu dikembangkan.

Pentingnya mengetahui strategi apa yang dilakukan oleh petugas humas RSUDZA Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas layanan informasi. RSUDZA Banda Aceh merupakan rumah sakit umum dengan peringkat teratas dalam hal pelayanan, sarana dan prasarana, serta pemberdayaan segi pengobatan harus jauh lebih baik dari rumah sakit lainnya. Namun, masalah pelayanan terkadang masih ada saja permasalahan yang timbul, seperti pelayanan yang lamban, adanya penumpukan pasien berobat di beberapa poli rawat jalan seperti poli bedah dan poli syaraf, serta antrian yang sangat panjang pada saat pendaftaran dan pengambilan obat. Beberapa permasalahan tersebut akan memberikan dampak mendasar terhadap kesan baik dan kualitas pelayanan rumah sakit.

2. KAJIAN TEORITIS

Peran dan Strategi PRO dalam Layanan Informasi

Menurut Menurut Grunig dan Hunt (1984), PRO memiliki peran utama dalam mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya. Dalam konteks rumah sakit, PRO berfungsi sebagai mediator untuk menyampaikan informasi yang relevan dan mengedukasi masyarakat. Studi oleh Hidayat dan Nugroho (2017) menyebutkan bahwa PRO yang aktif menggunakan media digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan informasi.

Pentingnya Kualitas Layanan di Rumah Sakit

Kualitas pelayanan adalah usaha pemerintah untuk membangun kepuasan pengguna layanan dengan memberikan layanan yang baik (Hasugian, 2020). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) menekankan pentingnya efisiensi, keandalan, dan responsivitas dalam layanan digital. Penelitian Kurniawan dan Suryani (2019) menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online dan elektronik farmasi dapat mengurangi waktu tunggu pasien secara signifikan.

Sosialisasi dan Evaluasi Layanan

Berdasarkan teori UTAUT (Venkatesh et al., 2012), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh sosialisasi dan edukasi yang efektif. PRO bertugas memberikan informasi dan edukasi secara berkelanjutan kepada pasien tentang manfaat layanan digital untuk meningkatkan pengetahuan teknologi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara holistik bermaksud untuk memahami hal apa yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu perilaku, persepsi, motivasi, maupun tindakannya, dan secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Sehingga dalam penelitian kualitatif ini

bukan hanya sekedar penyajian data apa adanya melainkan juga berusaha menginterpretasikan korelasi sebagai faktor yang ada yang berlaku meliputi sudut pandang atau proses yang sedang berlangsung (Moleong, 2009:6). Penelitian ini dilaksanakan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh yang beralamat di Jalan Tgk. Moh. Daud Beureueh No. 108, Bandar Baru, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh 24415. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi metode yaitu mencari data yang sama untuk digunakan dalam beberapa metode yang berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan sebagainya. Data didapat dari Kepala Seksi Spesialisistik dan Rujukan Bidang Pelayanan Medis, satu orang pasien dan satu orang keluarga pasien.

4. HASIL PENELITIAN

Peran dan Strategi *Public Relations Officer* (PRO) dalam Mengoptimalkan Layanan Informasi RSUD dr. Zainoel Abidin di Banda Aceh

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, peneliti mendeskripsikan peran atau strategi PRO dalam mengoptimalkan layanan informasi sesuai dengan teori Cutlip & Center yaitu: adalah menentukan masalah, menyusun dan merencanakan program kerja, melakukan tindakan dan berkomunikasi serta mengevaluasi program kerja.

Peran dari *public relations officer* Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan rumah sakit.
2. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari rumah sakit kepada publik dan menyalurkan opini publik pada pihak RSUDZA Banda Aceh.
3. Melayani publik dan memberikan nasehat kepada pimpinan rumah sakit untuk kepentingan umum.
4. Membina hubungan secara harmonis antara rumah sakit dengan publik, baik publik internal maupun eksternal.

Beberapa peran PRO yang terdapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa peran umum humas yaitu menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga atau organisasi dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi masyarakat dalam upaya menciptakan iklim pendapat opini publik yang menguntungkan organisasi.

Strategi *public relations officer* merupakan suatu alat yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada pasien. Dalam penelitian ini, PRO RSUDZA Banda Aceh menggunakan empat strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi sebagai rumah sakit rujukan utama (*top referral*) bagi masyarakat dalam mendapatkan akses kesehatan, ke empat strateginya adalah:

a. Menentukan Masalah

Strategi pertama yang dilakukan Humas (PRO) RSUDZA Banda Aceh adalah mengidentifikasi permasalahan umum yang kerap terjadi di rumah sakit. Sebagai praktisi PR, PRO RSUDZA perlu memahami situasi dan permasalahan terkini sebelum menyusun program kerja. Sebelum RSUDZA PRO dapat menyusun program kerja, perlu diketahui titik tolak permasalahannya.

Permasalahan yang sering dijumpai adalah di loket pendaftaran, dimana terjadinya antrian yang panjang, dikarenakan masyarakat belum mengetahui adanya sistem pendaftaran secara *online*. Tidak hanya itu, pada poli-poli rawat jalan tertentu terjadi penumpukan pasien yang disebabkan oleh berbeda-bedanya keluhan pasien sehingga membutuhkan waktu lama untuk memeriksa pasien tersebut. Dan permasalahan yang sering terjadi juga adalah penumpukan pasien terjadi di loket pengambilan obat, dikarenakan semua resep dilakukan secara *online* dari berbagai poli rawat jalan dan resep tersebut keluar di rentang waktu yang hampir bersamaan.

b. Merencanakan dan Menyusun Program Kerja

Humas telah menentukan masalah apa yang terjadi di RSUDZA, PRO mempunyai perencanaan dan program-program yang diberikan kepada rumah sakit agar permasalahan-permasalahan tersebut dapat terselesaikan. Bentuk konsistensi PRO adalah mempersiapkan program kerja tersebut secara cermat agar dapat memberikan hasil nyata kepada masyarakat maupun rumah sakit. Perencanaan strategi humas penting untuk membangun komunikasi efektif dan mencapai tujuan organisasi. Tanpa rencana, program humas menjadi tidak terarah dan berpotensi gagal. Perlu strategi perencanaan berbasis desentralisasi dan analisis lingkungan internal-eksternal (Maryam et al, 2016).

Salah satu program dari PRO adalah menyediakan ruang pengaduan masyarakat. Dimana diruangan tersebut masyarakat dapat menyampaikan keluhan kesahnyanya terhadap layanan yang

diberikan oleh RSUDZA, baik itu dari dokter, perawat, layanan informasi, dan sebagainya. Selain ruang pengaduan, program yang dijalankan adalah registrasi pendaftaran secara *online* agar tidak tertumpuknya pasien di ruang pendaftaran dan tersedia beberapa loket yang menangani pendaftar melalui *online*, serta elektronik farmasi (e-farmasi) dimana pasien setelah melakukan pemeriksaan bisa langsung menunggu di tempat pengambilan obat tanpa harus membawa resepnya lagi. Program-program yang diberikan oleh humas RSUDZA seperti program registrasi *online* pada saat pasien mendaftar dan program e-farmasi untuk pengambilan obat, humas RSUDZA mempunyai program mandiri yang bekerja sama dengan Dinas Kesehatan dan instansi-instansi kesehatan lainnya seperti BPJS, JASARAHARJA, JAMSOSTEK, dan lain-lain yang berfungsi sebagai ruang pengaduan bersama bagi pasien yang sedang berobat.

c. Melakukan Tindakan dan Berkomunikasi

PRO RSUDZA Banda Aceh memilih saluran komunikasi untuk menyampaikan pesannya kepada publik berupa tatap muka maupun melalui media khusus seperti tabloid, website dan lain-lain. Cara lain yang lebih personal adalah melalui pertemuan publik, pidato, seminar, yang kerap kali digunakan untuk menyampaikan pesannya kepada publik internal rumah sakit.

Sebagai humas RSUDZA Banda Aceh melakukan kerjasama dengan berbagai instansi-instansi kesehatan mengenai asuransi kesehatan sangatlah penting dan dengan Pemerintah Aceh untuk mendapatkan data kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Banda Aceh dengan tujuan mempersingkat waktu tunggu pasien. *Public relations officer* RSUDZA Banda Aceh juga melakukan kerja sama dengan koran Serambi Indonesia untuk mengeluarkan tabloid RSUDZA yang didapatkan secara gratis ketika masyarakat membeli Koran Serambi Indonesia di mana saja agar masyarakat dapat mengenal lebih dekat lagi mengenai apa saja yang ada di rumah sakit tersebut.

d. Mengevaluasi Program Kerja

Strategi yang terakhir yang dilakukan oleh *public relations officer* RSUDZA Banda Aceh adalah mengevaluasi permasalahan dan program-program yang ada di rumah sakit. Setiap tahapan evaluasi program memberikan peranannya terhadap peningkatan, pemahaman serta menambah informasi untuk menilai efektivitas program. Program kehumasan merupakan proses yang berkelanjutan mirip seperti suatu lingkaran (siklus).

Public relations officer RSUDZA dalam mengevaluasi program melakukan kerjasamanya baik dengan internal publik maupun eksternal publik seperti, lembaga-lembaga di luar rumah

sakit atau lembaga-lembaga yang didampingi oleh Ombustman, dan mendengarkan masukan-masukan dari masyarakat dengan harapan mendapatkan hal-hal positif terhadap pengaduan-pengaduan yang diberikan oleh masyarakat.

5. KESIMPULAN

Strategi PRO dalam mengoptimalkan layanan informasi di RSUDZA Banda Aceh berhasil meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Dengan mengidentifikasi masalah, merencanakan program kerja yang relevan, dan melakukan sosialisasi serta evaluasi berkelanjutan, PRO mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi rumah sakit lain yang menghadapi tantangan serupa.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh *public relations officer* dan petugas rumah RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi adalah Sumber Daya Manusia rumah sakit yang masih kurang, terutama pada loket pendaftaran dan banyaknya masyarakat yang tidak tahu akan prosedur-prosedur rumah sakit apabila pasien ingin berobat dan informasi-informasi atas layanan-layanan serta fasilitas yang diberikan oleh RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, sehingga banyak terjadinya kesalahpahaman komunikasi antara pasien dengan petugas kesehatan dan pengaduan-pengaduan dari masyarakat baik pasien atau keluarga pasien.

Upaya-upaya yang dilakukan *public relations officer* RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh adalah memberitahukan informasi-informasi dan layanan-layanan yang ada di rumah sakit seperti tersedianya petugas Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) yang memberikan penyuluhan tentang layanan-layanan yang ada di rumah sakit, pelayanan medis yang sigap membantu rujukan pasien, menyediakan ruang pusat pengaduan masyarakat bagi pasien atau keluarga pasien yang ingin menyampaikan keluhannya agar terhindar dari terjadinya kesalahpahaman komunikasi dan adanya tabloid rumah sakit yaitu tabloid RSUDZA *Lam Haba* kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui lebih banyak informasi-informasi tentang RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

DAFTAR REFERENSI

- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart, and Winston.
- Hasugian, G. G., Hendrayani, Y., & Handayani, L. (2020). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik 4.0 di Badan Kepegawaian Negara*. Jurnal Pustaka Komunikasi, 3(2), 167–178. <http://repository.uin-suska.ac.id/26950/>
- Hidayat, S., & Nugroho, S. (2017). *Strategi Public Relations dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit melalui Media Sosial*. Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro, 15(2), 89–102.
- Kurniawan, R., & Suryani, I. (2019). *Analisis Pengelolaan Umpan Balik Pasien untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Swasta*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 22(3), 67–80.
- Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. (2016). *Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang)*. Wacana Jurnal of Social and Humanity Studies, 19(2). <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2016.019.02.3>
- Moleong, L.J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2008). *Manajemen Public Relations: Strategi menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research, 7(3), 213–233.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. MIS Quarterly, 36(1), 157–178.