

ABSTRAK

Meningkatnya tuntutan masyarakat kepada rumah sakit untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan cepat, ramah, dan professional, secara tidak langsung membuat *frontliner* rumah sakit memiliki peran sebagai humas yang semakin signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas pada *frontliner* Rumah Sakit Oetomo dalam meningkatkan *service excellence*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan interpretatif melalui pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini mengimplikasikan model peran PR yang digunakan oleh Dozier & Broom dalam Rochmaniah dengan tiga sub-analisis meliputi *expert prescriber*, *communication facilitator*, serta *problem solving facilitator* serta teori *excellence* dengan sub analisis *two way symmetrical* dan *two way asymmetrical*. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa peran PR pada *frontliner* RS Oetomo berusaha memahami kebutuhan pasien, berupaya berinteraksi dengan menggunakan kompetensi komunikasi serta tetap menerapkan manajemen *complain* dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Selanjutnya, usaha *frontliner* dalam membangun hubungan timbal balik dan saling pengertian adalah dengan membangun hubungan pada pasien dan keluarga tanpa menghilangkan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Komunikasi dua arah, Peran Hubungan Masyarakat, Petugas Garis Depan, Pelayanan Prima, RS Oetomo,