BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit Oetomo merupakan rumah sakit pertama di Kabupaten Bandung yang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) untuk memberikan pelayanan kependudukan terintegrasi bagi pasien yang ingin mengurus berkas-berkas kependudukan seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan lain-lain. Pelayanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya pasien RS Oetomo, karena mereka tidak perlu kesulitan memikirkan urusan administrasi. Hal ini dikuatkan dengan hasil pra penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan pasien yang pernah berkunjung ke RS Oetomo.

Pelayanan RS Oetomo dapat dikatakan unggul dalam skala rumah sakit di Kabupaten Bandung. “Saat pertama datang ke RS Oetomo, petugas keamanan langsung mengarahkan untuk mengambil nomor antrian, dan proses menunggu tidak memakan waktu lama bahkan hingga ke bagian administrasi. Petugasnya juga ramah, informatif dan enak diajak ngobrol” (Narasumber L, 2024). Hal ini diperjelas oleh narasumber M yang mengatakan bahwa “Pelayanan informasi yang diberikan jelas dan *sat-set.* Saat masuk, satpam langsung mengarahkan untuk menunggu masuk ke ruangan konsultasi dan tidak ada kebingungan dalam alur proses pelayanannya” ungkap narasumber M kepada penulis pada saat melakukan wawancara pra penelitian. Berdasarkan kutipan di atas, secara keseluruhan pengalaman kedua narasumber menunjukkan bahwa pelayanan di RS Oetomo cukup efisien, *professional*, cepat dan didukung oleh staf yang komunikatif. Hal tersebut juga dapat memberikan gambaran, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan publik atau jasa dapat berdampak pada kesan dan pengalaman masyarakat.

Meningkatnya tuntutan masyarakat kepada rumah sakit untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas, cepat, ramah, dan professional, secara tidak langsung membuat *frontliner* rumah sakit memiliki peran sebagai humas yang semakin signifikan. Oleh karena itu, pada penelitian ini *frontliner* rumah sakit ditujukan kepada petugas seperti satpam, *customer service*, dan

pendaftaran/*administration*. *Frontliner* memegang andil yang cukup besar dalam pembentukan citra, karena jika seorang *frontliner* menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik serta sungguh-sungguh, maka dapat meningkatkan citra perusahaan. Namun, jika *frontliner* bersikap kurang baik, maka citra pun akan tercemar(Widodo & Hariyanto, 2023). Hal ini dapat dilihat dari sudut pandang industri kesehatan seperti rumah sakit yang berfokus pada pelayanan publik. *Frontliner* staff sebagai sumber daya manusia (SDM) yang menjadi ujung tombak perusahaan, sangat berperan dalam pelayanan(Reni Dewi & Asmawati Siri, 2016). *Frontliner* seperti satpam, *customer service*, resepsionis, dan administrasi adalah orang pertama yang berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dengan pasien dan pengunjung, sehingga interaksi dan komunikasi dalam proses pelayanan prima (*service excellence)* sangat penting untuk membentuk citra rumah sakit yang baik di hadapan publik. Oleh karena itu, *frontliner* harus memprioritaskan *hospitality* yang baik dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan agar rumah sakit dapat mencapai tujuannya dalam memberikan *service excellence* kepada pasien.

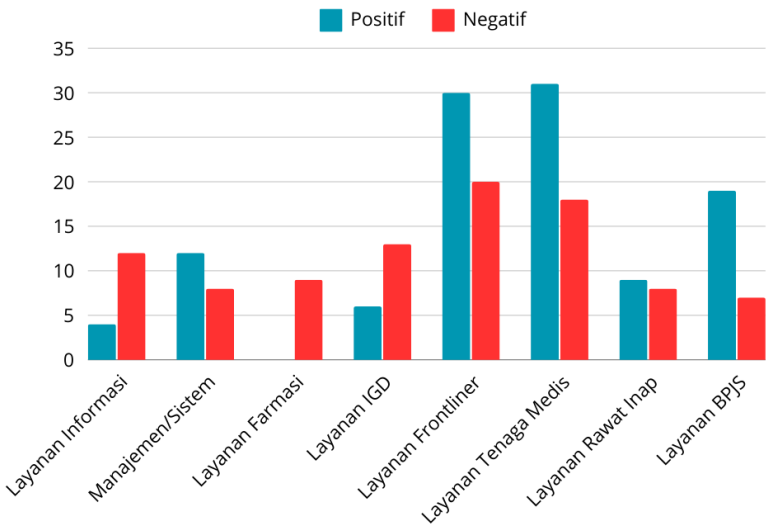
Sebagai pelaksana pelayanan publik yang harus mengutamakan *hospitality*, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat diukur oleh beberapa cara, salah satunya adalah melalui tingkat kepuasan. *Frontliner* sebagai ‘gerbang’ dari pelayanan merupakan posisi kritis di rumah sakit, karena interaksi awal proses pelayanan kesehatan di rumah sakit dilakukan oleh *frontliner* dari sebuah ‘siklus pelayanan’ yang dapat terbentuk dari bagaimana organisasi tersebut mengelola *frontliner*nya(Ariany Ria et al., 2018). Masyarakat saat ini yang semakin pintar dan kritis dalam mengungkapkan pengalaman yang diterima, harus lebih diperhatikan, melihat potensi resiko banyaknya keluhan pada bidang pelayanan dan laporan negatif yang bisa saja menyebar di internet. Oleh karena itu, pelaksana pelayanan publik diharapkan dapat selalu memperbaiki *service* yang dapat berpengaruh pada kredibilitas dan kepuasan *customer*, terutama di rumah sakit.

Service excellence adalah bagian dari *customer relations* yang berfokus pada *first impression* (kesan pertama), karena kesan yang muncul pertama kali sulit untuk dihilangkan dan pihak *customer* akan menilai kredibilitas suatu organisasi dari penampilan dan perilaku(Usman et al., 2021). Jika sebuah organisasi dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mengatasi permasalahan dan keluhan, maka perusahaan tersebut telah memiliki pelayanan prima yang mampu

memberikan kepuasan, kenyamanan serta loyalitas kepada masyarakat, sehingga mereka yakin dengan kualitas pelayanan tersebut dan akan berkunjung Kembali (Taufiqi et al., 2023). Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan harus memberikan *service excellence* dengan memikirkan tiga konsep utama dari *service excellence,* yakni *attitude* dalam bentuk sikap yang ramah dan tanggung jawab, *attention* dalam bentuk empati kepada pasien, dan *action* dalam bentuk pemberian pelayanan yang maksimal (Rohayani et al., dalam Prakoso. A, 2023).

Terdapat dorongan tambahan selain tiga konsep utama pelayanan yang menjadi faktor utama terbentuknya rumah sakit demi memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan kesehatan, yaitu dengan berlomba-lomba memberikan fasilitas modern terkini, kualitas yang unggul, petugas yang ramah, tenaga medis yang professional, dan layanan prima, sehingga dapat bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Komunikasi efektif dari petugas rumah sakit dalam menyampaikan informasi dan pelayanan, merepresentasikan rumah sakit yang berkualitas dan professional, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan reputasi dan tingkat kepuasan pasien.

Pada ulasan Google Review mengenai RS Oetomo, penulis mengumpulkan masing-masing 62 ulasan pasien atau pengunjung dari segi positif dan negatif. Hasil data menunjukkan bahwa terdapat 8 kategori *mentions* yang paling banyak digunakan oleh pasien setelah mengunjungi RS Oetomo, meliputi layanan informasi (Kejelasan, Kecepatan), manajemen atau sistem, layanan farmasi, layanan IGD, layanan *frontliner*, layanan tenaga medis, layanan rawat inap dan layanan BPJS. Layanan informasi mendapatkan 4 *mention* positif dan 12 *mention* negatif, Manajemen/sistem mendapat 12 *mention* positif dan 8 *mention* negatif, layanan farmasi mendapat 0 *mention* positif dan 9 *mention* negatif, layanan IGD mendapatkan 6 *mention* positif dan 13 *mention* negatif, layanan *frontliner* mendapat 30 *mention* positif dan 20 *mention negatif,* layanan tenaga medis mendapat 31 *mention* positif dan 18 *mention* negatif, layanan rawat inap mendapat 9 *mention* positif dan 8 *mention* negatif, dan yang terakhir layanan BPJS yang mendapatkan 19 *mention* positif dan 7 *mention* negatif.

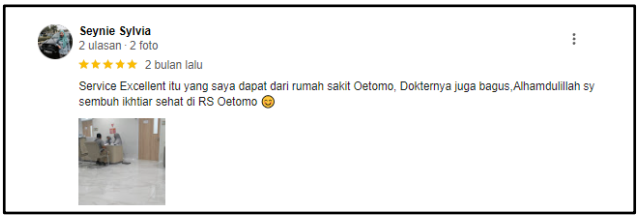


Gambar 1. 1 *Mention* Ulasan Google Mengenai Layanan RS Oetomo

Kategori yang memiliki rentang perbandingan cukup jauh ada pada ulasan mengenai Tenaga medis, Layanan farmasi, Layanan BPJS dan Layanan *frontliner*. Dapat dilihat bahwa pada layanan tenaga medis, RS Oetomo memiliki respon positif lebih banyak dengan membahas mengenai keramahan, dan interaksi yang baik terhadap pasien. Layanan farmasi tidak memiliki respon positif namun terdapat ulasan negatif yang membahas mengenai waktu menunggu obat yang cukup lama, layanan BPJS memiliki dominasi respon positif karena tidak adanya kesenjangan pemberian fasilitas dan sikap terhadap pasien umum maupun BPJS. Selanjutnya kategori ulasan yang dapat disorot sesuai dengan penelitian ini adalah mengenai layanan *frontliner* yang mendapatkan ulasan positif lebih banyak mengenai kecepatan, alur pelayanan yang jelas, serta *frontliner* yang informatif dan membantu hingga proses konsultasi.

Gambar 1. 2 Ulasan Google Positif RS Oetomo

Gambar 1. 3 Ulasan Google Positif RS Oetomo



Gambar 1. 4 Ulasan Google Positif RS Oetomo

Salah salah satu mention positif dalam Google *review*, pengunjung atau pasien memberikan ulasan bahwa "pelayanannya *gercep* dari mulai satpam yang ramah sampai ditolongin parkirin, karena ribet bawa anak rewel… petugas nakes IGD yang cepat tanggap, administrasi ga pake lama walaupun pakai BPJS tapi layanannya *good* sekali". Komentar kedua kembali menyoroti pengalaman pasien saat berada di RS Oetomo yang berisikan "Rumah sakitnya baru, bersih, bagus, modern. Pelayanannya mulai dari *security* sampai bagian pendaftaran, suster dan dokter2nya ramah,

kecepatan pelayanannya baik, layanan yang diberikan sangat memuaskan komunikatif. Kami merasa dimanusiakan padahal kami cuma pasen bpjs…betul2 kami sekeluarga dilayani dengan baik… terimakasih rumah sakit Oetomo". Ada pula komentar positif dari seorang pengunjung dengan username Seynie Sylvia yang mengatakan bahwa "*Service excellent* itu yang saya dapat dari rumah sakit Oetomo, Dokternya juga bagus, Alhamdulillah saya sembuh ikhtiar sehat di RS Oetomo". dengan rata-rata ulasan *Google* dalam kurun waktu satu tahun terakhir, terdapat hasil positif layanan *frontliner* yang lebih banyak dibandingkan ulasan negatifnya.

"Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas. Konsumen akan berusaha mencari pelayanan yang terbaik kepadanya" (Aulia et al., dalam Imran et al., 2021). Ulasan di Google review dapat menjadi salah satu bukti bahwa kualitas pelayanan rumah sakit memiliki dampak yang signifikan terhadap pasien, sehingga rumah sakit perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar memiliki reputasi yang baik.

Table 1. 1 Perbandingan Rumah Sakit di Kabupaten Bandung

Objek	Indikator Perbandingan		
	Training Service	Rate Google Review	Sistem Informasi Digital
RS Oetomo (2023)	Melakukan tiga pelatihan yaitu training kemampuan presentasi untuk tenaga medis, training *service excellence* dan training komunikasi pelayanan	4,4/5	Menggunakan aplikasi mobile JKN untuk pasien BPJS dan aplikasi Whatsapp untuk registrasi online
RS Hermina Soreang (2022)	Training *service excellence* dan refreshment akreditasi rumah sakit	4,3/5	Menggunakan aplikasi Halo Hermina untuk layanan emergency, booking, articles
RS Unggul	Melakukan pelatihan STAR untuk meningkatkan kualitas pelayanan	4,1/5	Menggunakan aplikasi alodokter untuk janji konsultasi layanan dan

Karsa Medika (2018)			aplikasi UKM Hospital (cari dokter, perjanjian, riwayat kunjungan, kabar terbaru,dll)

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel perbandingan 1.1 di atas dengan data yang diambil dari Instagram @oetomohospital.id, @nusapalagroup serta website resmi rumah sakit terkait, penulis melakukan analisis perbandingan RS Oetomo dengan rumah sakit tipe C di daerah Kabupaten Bandung lainnya menggunakan tiga indikator yakni *training service*, rate *Google Review* dan penggunaan sistem informasi digital. RS Oetomo telah melakukan 3 pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu pada 8 Februari 2023 mengenai 'Training *Service excellence* Oetomo Hospital x Bank Mandiri tbk' yang menjadi upaya berkomitmen dalam menghadirkan pelayanan kesehatan berkualitas di semua lini sehingga seluruh pengunjung atau pasien dapat memperoleh pengalaman terbaik, lalu pada 1 September 2023 terdapat 'Pelatihan dan *Workshop* Kemampuan Presentasi untuk Tenaga Medis RS Oetomo Bandung' dengan pihak Prodi Ilmu Komunikasi Telkom University untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan, serta pelatihan 'Komunikasi Pelayanan untuk Nakes (Tenaga Kesehatan)' dalam meningkatkan *engagement* Oetomo Hospital sebagai Rumah Sakit Baru di Kabupaten Bandung pada masyarakat sebagai pasien pada 7 Juli 2023. Pada ulasan Google review, RS Oetomo mendapatkan rate 4,4/5 dari 644 ulasan yang isinya didominasi oleh ulasan positif dan berfokus pada aspek seperti kualitas pelayanan medis, keramahan staf, kebersihan, fasilitas yang modern. Pada kategori sistem informasi digital, RS Oetomo berusaha meningkatkan efisiensi mobilitas pasien BPJS dengan menggunakan aplikasi mobile JKN, namun untuk pasien umum dan asuransi masih melakukan reservasi online melalui Whatsapp.

Selanjutnya adalah RS Hermina Soreang yang pernah melakukan pelatihan '*Service excellence* dan *Refreshment* Akreditasi Rumah Sakit' bagi *security* dan *parking* yang diselenggarakan oleh Nusapala Group pada 13-14 Juli 2022. Berdasarkan *Google review*, RS Hermina mendapatkan rate 4,3/5 dari 1.744 ulasan mengenai fasilitas yang memadai, tenaga medis yang professional, dan pelayanan

kesehatan yang ramah dan memadai meskipun terdapat ulasan negatif mengenai lambatnya proses layanan administrasi. Pada sistem informasi digital, RS Hermina menggunakan aplikasi Halo Hermina untuk layanan *emergency*, booking dan informasi dalam artikel yang dapat mempermudah proses pendaftaran dan operasional pasien. Terakhir, rumah sakit tipe C Kabupaten Bandung lainnya adalah RS Unggul Karsa Medika (UKM) yang melakukan pelatihan STAR dengan arti menggapai bintang melalui *excellent service* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan topik pelatihan pelayanan prima, komunikasi efektif, dan membangun *impression* yang positif. *Rate Google review* yang dimiliki RS UKM adalah 4,1/5 dari 1180 ulasan dengan pembahasan positif mengenai fasilitas medis dan pelayanan yang baik dan pembahasan negatif mengenai waktu tunggu dan manajemen pendaftaran pasien. RS UKM bekerjasama dengan aplikasi alodokter untuk janji konsultasi layanan dan menggunakan aplikasi UKM Hospital untuk mencari dokter, perjanjian, riwayat kunjungan, kabar terbaru,dan lain-lain.

Sesuai dengan analisis data di atas, penulis tertarik memilih RS Oetomo sebagai objek penelitian yang akan diteliti, karena RS Oetomo memiliki perbedaan pada upaya yang dilakukan oleh sebuah rumah sakit baru tipe C dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan berbeda yang dapat menunjang kompetensi tenaga kesehatan dan *frontliner* untuk menjadi lebih baik dalam melayani pasien secara optimal. RS Oetomo juga menjadi rumah sakit pertama di Kabupaten Bandung yang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini menunjukkan bahwa RS Oetomo berusaha memberikan kemudahan akses pelayanan agar pasien tidak kesulitan dalam mengurus administrasi. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai peran humas pada *frontliner* rumah sakit dalam meningkatkan *service excellence.*

Rumah Sakit Oetomo merupakan rumah sakit swasta baru tipe C yang berlokasi di Kabupaten Bandung dengan memiliki kapasitas 118 tempat tidur, fasilitas unggulan teknologi medis terkini, layanan rehabilitasi medik, *Magnetic Resonance Imaging (*MRI), *medical checkup,* serta poliklinik spesialistik yang terdiri dari poliklinik kandungan dan kebidanan, bedah, penyakit dalam, kesehatan anak, mata, dan jantung yang dapat menunjang kualitas *outcome* serta kenyamanan pasien. Dalam kurun waktu kurang dari satu tahun setelah diresmikannya rumah sakit ini, RS Oetomo mendapatkan pencapaian akreditasi paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit

(KARS) yang memperlihatkan komitmen dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. RS Oetomo yang diresmikan pada 07 Maret 2023 ini memberikan pelayanan kesehatan unggulan dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang dimiliki melalui pembaruan fasilitas, pemenuhan standar pelayanan internasional, kemitraan dengan berbagai pihak untuk berkolaborasi dalam kemudahan akses dan pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan, melakukan program kesehatan masyarakat seperti kegiatan penyuluhan kesehatan, imunisasi, dan pemeriksaan kesehatan berkala di berbagai tempat, serta melakukan berbagai pelatihan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

RS Oetomo dengan slogan *'Serve with All Heart'* memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan sepenuh hati kepada setiap pasien. RS Oetomo yang baru beroperasi kurang dari dua tahun, terus berupaya meningkatkan pelayanan dengan mengikuti beberapa pelatihan komunikasi serta menerapkan *service excellence* bagi petugas kesehatan khususnya *frontliner* sebagai garda terdepan, yang hasilnya dapat dilihat dari pengalaman positif yang dirasakan oleh pasien sejak awal proses pelayanan rumah sakit yang banyak diperankan oleh *frontliner*. Meskipun tergolong rumah sakit baru, RS Oetomo memiliki banyak ulasan dari pasien maupun pengunjung yang menyampaikan pengalaman, kritik dan rekomendasi terhadap rumah sakit. Hal ini menjadi salah satu pencapaian bagi RS Oetomo dalam membangun reputasi yang baik, sehingga semakin banyak masyarakat yang tertarik untuk datang dan menggunakanan layanan rumah sakit.

Berdasarkan Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, terdapat pernyataan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Tujuan rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan secara paripurna tidak hanya dilihat berdasarkan pelayanan kesehatan saja, melainkan harus didukung oleh petugas kesehatan dan pihak-pihak lain untuk mewujudkannya. Oleh karena itu, rumah sakit tidak hanya mempersiapkan jasa kesehatan, namun juga tata cara pelayanan dan komunikasi kepada pasien yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk memilih(Nugrahani Rah Utami & Ariputri Aiza Nabilla, 2023).

Realita kualitas pada rumah sakit saat ini, dalam pelaksanaannya dapat dilihat dari segi positif maupun negatif. Rumah sakit berusaha mengadopsi fasilitas dan teknolgi medis terkini, program-program yang melibatkan pasien secara aktif, serta upaya menjaga keselamatan pasien. Namun, masih terdapat permasalahan pada sebagian besar pelayanan rumah sakit, bahwa keluhan pasien rata-rata menyangkut tentang petugas yang tidak professional, tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasien, serta sulitnya meminta informasi dan berkomunikasi dengan tenaga kesehatan(Erawati Puti, 2022). Melalui keterampilan yang mumpuni dalam berkomunikasi secara empati, efektif, dan kolaboratif terhadap pasien, rumah sakit akan memberikan pengalaman yang lebih baik, serta memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan secara keseluruhan dan dalam hubungan jangka panjang.

Teori *Excellence* merupakan model yang diformulasikan oleh James E. Grunig yang menjelaskan tentang cara *public relations* berperan dalam manajerial, membantu organisasi dalam mencapai tujuan serta membantu organisasi menjadi lebih berkembang. Teori ini secara tidak langsung ingin melihat bagaimana organisasi menerapkan komunikasi *excellence* dapat berhasil mencapai kesuksesannya (tujuan) yang dapat dicapai melalui optimalisasi peran humas dalam suatu organisasi (Ranti Muhammad Y. S, 2017). Untuk mencapai tujuannya, organisasi harus partisipatif, menjalankan komunikasi dua arah, dan memahami kebutuhan atau ekspetasi publik.

Pada rumah sakit, teori *excellence* dapat dikatakan relevan dengan *frontliner* yang menjadi representasi fungsi humas karena berinteraksi langsung dengan pasien, menghubunkan pasien dengan layanan lainnya, serta berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. *Frontliner* yang menjadi ‘wajah’ organisasi harus mampu menjalankan komunikasi dua arah yang memungkinkan rumah sakit memahami dan merespon kebutuhan pasien secara aktif. Pihak yang melakukan praktik fungsi dan peran humas, akan menggunakan teori excellence dengan model komunikasi dua arah karena dianggap lebih etis dalam penyampaian pesan, informasi dan komunikasi yang dapat membangun *mutual understanding*, serta pemahaman dari kedua pihak.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Naimah. J (2020) dengan judul “Penerapan *Service excellence* Oleh *Frontliner* Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru”, menggunakan metode penelitian kualitatif. Terdapat kesamaan pada hasil penelitian

terdahulu dengan penelitian penulis yakni mengenai penggunaan *service excellence* sebagai faktor keberhasilan perusahaan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* oleh *frontliner* dalam upaya menjaga kepuasan harus dilakukan dengan menjadikan *service excellence* sebagai kunci utama. *Frontliner* harus melakukan 3S (Senyum, Sapa, Salam), memberikan pelayanan prima, dan *frontliner* harus menyampaikan informasi secara lengkap agar dapat diterima secara baik dan berkualitas demi mencapai kepuasan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Aswan Usman et. al. (2021) dengan judul "Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar" yang menggunakan metode deskriptif kualitatif dan jenis penelitian studi pustaka/*library research.* Tedapat kesamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu penggunaan metode kualitatif serta *frontliner* sebagai subjek. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tugas sebagai *frontliner*, tentu saja akan dilandasi pada pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Untuk itu, dibutuhkan *service excellence* dalam pelayanan yang memiliki 4 unsur utama meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Penelitian terdahulu memiliki fokus penelitian terhadap *service excellence* rumah sakit, sedangkan penulis penelitian ini akan membahas lebih jauh mengenai peran humas pada *frontliner* rumah sakit.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, terdapat kata kunci serupa yang dapat melihat lebih jauh peran humas pada *frontliner* rumah sakit yang berpengaruh dalam peningkatan *service excellence*. Hingga saat ini belum ada penelitian akhir yang membahas RS Oetomo dari bidang studi komunikasi sebagai objek penelitian, Oleh karena itu hal ini dapat menjadi penelitian yang cukup menarik untuk diteliti penulis. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan interpretatif yang berfokus pada perbedaan makna bagi setiap individu mengenai peran *public relations* pada *frontliner* Rumah Sakit Oetomo. Penulis memilih pendekatan interpretatif untuk mengungkapkan tindakan dan makna serta pemahaman mengenai perilaku, aktivitas sosial dan manusia sebagai teks. Melalui cara ini, data wawancara dan observasi dapat diubah menjadi teks untuk dianalisis (Fiantika et al., 2022). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menerapkan pendekatan Interpretatif untuk memahami dan mengungkap makna yang dikonstrukstikan setiap individu mengenai peran humas pada *frontliner* dalam meningkatkan *service excellence.*

Penulis akan melakukan pengumpulan data penelitian dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi dengan beberapa informan untuk mendapatkan informasi lebih spesifik dan mendalam sebagai bahan analisis penelitian. Analisis data penelitian dapats terbagi menjadi tiga cara, yakni reduksi data, penyajian data serta pembuatan kesimpulan (Sahir, 2021) Berdasarkan hal tersebut, penulis akan mengkaji lebih jauh mengenai peran humas pada *frontliner* rumah sakit dalam eningkatkan *service excellence* berdasarkan teori dan konsep yang sesuai dengan tata cara *public relations*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi mengenai Peran Humas pada *Frontliner* Rumah Sakit dalam Meningkatkan *Service excellence.*

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui peran humas yang dilakukan *frontliner* rumah sakit Oetomo kepada pasien
2. Untuk mengetahui bagaimana *frontliner* rumah sakit Oetomo membangun hubungan timbal balik dan saling pengertian dalam meningkatkan *service excellence*

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui permasalahan-permasalahan melalui pertanyaan yang akan dibahas dalam penelitian, yakni:

1. Bagaimana peran humas yang dilakukan *frontliner* rumah sakit Oetomo kepada pasien?
2. Bagaimana cara *frontliner* rumah sakit Oetomo membangun hubungan timbal balik dan saling pengertian dalam meningkatkan *service excellence?*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca untuk digunakan dalam bidang keilmuan khususnya kehumasan. Kajian penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut

mengenai peran humas pada *frontliner* rumah sakit dalam meningkatkan *service excellence.*

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat praktis dalam memberikan kontribusi yang positif serta masukan bagi RS Oetomo agar terus berkembang dan meningkat dalam mencapai pelayanan prima. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi dan pertimbangan bagi perusahaan mengenai peran yang dimainkan *frontliner* dalam menjalankan fungsi kehumasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penulis mulai melakukan penelitian ini pada bulan Oktober 2024. Berikut merupakan tahapan penelitian yang dilakukan oleh penulis:

Table 1. 2 Waktu dan Periode Penelitian

No	Tahapan	2024																2025							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
1	Pencarian Konsep,Topik Penelitian dan Judul																								
2	Mengumpulkan Informasi dan Membuat Kerangka Latar Belakang																								
3	Proses Penyusunan Proposal BAB 1																								
4	Proses Penyusunan Proposal BAB 2																								
5	Proses Penyusunan Proposal BAB 3																								
6	Pendaftaran *Desk Evaluation* (DE)																								
7	Proses Pengumpulan Data																								
8	Proses Olah Data																								
9	Pendaftaran Sidang Skripsi																								
10	Sidang Skripsi																								

Sumber: Olahan Penulis (2024)